DOCUMENTO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS

2026

Protocolo de Resolución de Conflictos para el Talento Humano del Jardín Infantil manantial

OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro, oportuno y confidencial para la identificación, manejo y resolución de conflictos entre los colaboradores del jardín infantil, promoviendo un ambiente laboral basado en el respeto, la comunicación, el trabajo en equipo y el bienestar de todos los integrantes de la comunidad educativa,

ALCANCE:

Este protocolo aplica a todo el talento humano del jardín infantil, incluyendo:

- TH administrativo.
- Coordinación.
- Docentes.
- Auxiliares pedagógicas.
- Personal administrativo.
- Personal de cocina.
- Personal de servicios generales.
- Personal de apoyo y Equipo transversal.

PRINCIPIOS:

La resolución de conflictos se fundamentará en los siguientes principios:

- Respeto mutuo.
- Comunicación asertiva.
- Confidencialidad.
- Imparcialidad.
- Equidad.
- Buena fe.
- Solución pacífica de las diferencias.
- Protección del bienestar de los niños y niñas.

Este protocolo aplica para situaciones como:

- Problemas de comunicación.
- Diferencias en funciones o responsabilidades.
- Incumplimiento de acuerdos laborales.
- Malentendidos entre compañeros.
- Conflictos entre líderes y colaboradores.
- Conductas irrespetuosas.
- Situaciones de acoso laboral (siguiendo además el procedimiento establecido por la normatividad vigente).

RESPONSABLES

- Responsable del jardín
- Comité de Convivencia (parte administrativa de la asociación generadora de Bienestar show kids.

PROCEDIMIENTO

ETAPA 1: IDENTIFICACION DEL CONFLICTO

El colaborador identifica una situación que afecta la convivencia o el desempeño laboral.

Puede reportarla:

- Verbalmente.
- Por escrito.
- Mediante correo institucional.
- A través del jefe inmediato.

Tiempo máximo: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

ETAPA 2. ESCUCHA DE LAS PARTES

El responsable realizará entrevistas individuales con cada una de las personas involucradas para:

Escuchar los hechos.
Recoger evidencias.
Evitar juicios anticipados.
Promover el respeto.

ETAPA 3. REUNION DE MEDIACION

Cuando sea posible, se realizará una reunión conjunta para:

- Identificar el origen del conflicto.
- Escuchar ambas versiones.
- Buscar soluciones.
- Llegar a acuerdos voluntarios.

La reunión será dirigida por la Dirección, Coordinación o Talento Humano.

ETAPA 4. ACUERDOS

Los acuerdos deberán quedar registrados por escrito e incluir:

- Compromisos de cada parte.
- Fechas de cumplimiento.
- Responsable del seguimiento.
- Firma de los participantes.

ETAPA 5. SEGUIMIENTO

Después de 15 o 30 días se verificará:

- Cumplimiento de los acuerdos.
- Mejoramiento de la relación laboral.
- Persistencia del conflicto.

ETAPA 6. CONDUCTAS ESPERADAS

Si el conflicto continúa, se aplicarán las medidas disciplinarias o administrativas correspondientes.

Todos los colaboradores deberán:

- Mantener una comunicación respetuosa.

- Escuchar antes de responder.
- Evitar rumores.
- No realizar comentarios ofensivos.
- Resolver las diferencias mediante el diálogo.
- Respetar la diversidad de opiniones.
- Colaborar en el trabajo en equipo.

ETAPA 7. CONDUCTAS NO PERMITIDAS

No se aceptan:

- Agresiones verbales.
- Agresiones físicas.
- Amenazas.
- Intimidación.
- Burlas.
- Discriminación.
- Acoso laboral.
- Difusión de información falsa.
- Falta de respeto hacia compañeros o superiores.

Estas conductas podrán generar investigaciones disciplinarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y la legislación colombiana.

ETAPA 8. REGISTRO

Cada caso deberá documentarse mediante un formato que contenga:

- Fecha.
- Personas involucradas.
- Descripción objetiva del conflicto.
- Acciones realizadas.

- Acuerdos establecidos. Seguimiento.
- Resultado final.

Los registros serán confidenciales y permanecerán bajo custodia de la Dirección o del área de Talento Humano.

ETAPA 9. MEDIDAS PREVENTIVAS

El jardín infantil promoverá acciones para prevenir conflictos mediante:

- Capacitaciones en comunicación asertiva.
- Talleres de trabajo en equipo.
- Actividades de bienestar laboral.
- Espacios periódicos de retroalimentación.
- Evaluación del clima organizacional.
- Reconocimiento de buenas prácticas de convivencia.

ETAPA 10. DISPOSICIONES FINALES

- Toda situación será tratada con imparcialidad y confidencialidad.
- Ningún colaborador podrá ser objeto de represalias por informar un conflicto de buena fe.
- Cuando el caso corresponda a presunto acoso laboral, se remitirá al Comité de Convivencia Laboral para el trámite previsto en la legislación colombiana.
- Este protocolo hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y del Reglamento Interno del Trabajo.

ANEXOS:

Se realizarán actividades mensuales con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y las buenas relaciones personales.

		ASOCIACION GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS NIT- 830122219-6				
		DEPARTAMENTO EQUIPO HUMANO CRONOGRAMA APACITACIONES DE TEMAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS			CODIGO	F-PI-FT-008
					FECHA	19/8/2020
					VERSIÓN	19/8/2020
					PÁGINA	Página 1 de 2
JARDIN: MANANTIAL			AÑO: 2026			
TEMA	SUBTEMA	FECHA DE DIFUSION	POBLACIÓN DIRIGIDO	METODOLOGIA	OBJETIVO	
RESOLUCION DE CONFLICTOS	Comunicación asertiva como herramienta para resolver conflictos.	22 DE JULIO 2026	Talento humano	Se desarrollará mediante una metodología participativa que incluye socialización del tema, espacios de diálogo, reflexión grupal, análisis de situaciones cotidianas y estrategias prácticas para fortalecer la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución adecuada de conflictos en el entorno laboral.	Fortalecer en el talento humano las habilidades y herramientas necesarias para la comunicación asertiva, el manejo adecuado de emociones y la resolución pacífica de conflictos, promoviendo relaciones laborales basadas en el respeto, la empatía y la sana convivencia.	* Actas * Pantallazos envios a grupos de WhatsApp (si aplica) *materiales elaborados
	Manejo adecuado de emociones en situaciones de conflicto.	19 DE AGOSTO 2026				
	Escucha activa y empatía para mejorar las relaciones	22 DE SEPTIEMBRE 2026				
	Estrategias para la prevención y transformación de conflictos.	21 DE OCTUBRE 2026				
	Mediación y conciliación como alternativas de solución.	26 DE NOVIEMBRE 2026				