| | ACTA DE REUNIÓN N° (148) | Código: MGA-02-02<br>Versión: 2<br>Fecha: 12/03/2026<br>Página 1 de 5 |
|---|---|---|

| Fecha: | AA | MM | DD | Hora | Inicio | Terminación |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2026 | 07 | 21 | | 11:00 am | 11:30 am |
| Convoca: | Ana Cristina Bueno Restrepo- Psicóloga | | | Modera: | Ana Cristina Bueno Restrepo - Psicóloga | |
| Asunto: | Estudio de Caso – Maria Amparo Arango y Luz Mary Ocampo- usuarias jornada am | | | | | |
| Lugar: | Oficina – Area Psicosocial - Centro Vida – Oriente Pereira | | | | | |

| Tipo de reunión: | Junta | | Comité | | Inducción | | Capacitación | | Otro | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Se autoriza Grabación de: | Audio | | Video | | Fotografías | X | Ninguno | | ACTA | X |

| PARTICIPANTES | | |
|---|---|---|
| Nombres y Apellidos | Cargo | Firma |
| Ana Cristina Bueno Restrepo | Psicólogo - CV-OP | Cristina Bueno |
| Luis Antonio Chala Jaramillo | Profesional en Gerontología- CV-OP | |
| Daniela Londoño | Profesional en Trabajo Social- CV-OP | |
| Manuel López | Administrativo- CV-OP | |
| Maria Amparo Arango | Usuaria - CV-OP | |
| Maria Mary Ocampo | Usuaria - CV-OP | |

**ORDEN DEL DÍA**

1. Estudio de caso de las usuarias María Amparo Arango y Luz Mary Ocapo, usuarios de la jornada am Análisis de las situaciones de convivencia, derivados de comportamientos que genero incomodidad

2. Compromisos pactados entre las partes

**DESARROLLO DE LOS TEMAS**

Siendo las 11:00 a.m. del día jueves 21 de julio de 2026, se realiza estudio de caso de las usuarias María Amparo Arango y Luz Mary Ocampo usuarias de la jornada am del Centro Vida – OP

El objetivo de la reunion es analizar de manera objetiva la situación de convivencia presentada entre las usuarias **Maria Amparo Arango** y **Luz Mary Ocampo**, brindando un espacio de diálogo, escucha activa y mediación que permitiera esclarecer los hechos, promover la resolución pacífica del conflicto, fortalecer la comunicación asertiva y recordar el cumplimiento de las normas establecidas en el Manual de Convivencia, con el fin de preservar un ambiente de respeto, tolerancia y sana convivencia dentro del Centro Vida.



Powered by CamScanner

| Fecha: | AA | MM | DD | Hora | Inicio | Terminación |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2026 | 07 | 21 | | 11:00 am | 11:30 am |
| Convoca: | Ana Cristina Bueno Restrepo- Psicóloga | | | Modera: | Ana Cristina Bueno Restrepo - Psicóloga | |
| Asunto: | Estudio de Caso usuarias María Amparo Arango y Luz Mary Ocampo- usuarias jornada am | | | | | |

## HECHOS

En la ciudad de Pereira, siendo las 10:30 a.m. del día 21 de julio de 2026, en las instalaciones del Centro Vida Oriente, se dio inicio a la reunión con las usuarias **María Amparo Arango** y **Luz Mary Ocampo**, con el propósito de abordar la situación presentada el día sábado en las instalaciones del Centro Vida. El encuentro contó con la participación de ambas usuarias y del equipo profesional, con el fin de esclarecer los hechos, favorecer el diálogo y promover una adecuada convivencia.

Durante la reunión se expone que el incidente se originó cuando la coordinadora movió un maletín que se encontraba sobre una silla para ceder dicho puesto a la señora Luz Mary Ocampo. Esta acción fue interpretada por la señora María Amparo Arango como un gesto realizado de manera despectiva o de mala gana, lo que generó en ella sentimientos de molestia, rabia e inconformidad, desencadenando un intercambio de palabras y un ambiente de tensión entre las usuarias.

En el espacio de diálogo, ambas usuarias tuvieron la oportunidad de expresar su versión de los hechos. La señora María Amparo manifestó que se sintió afectada por la forma en que la trabajadora social se acercó a ella y por el tono utilizado durante la intervención, indicando que percibió el trato como inapropiado. Frente a esta situación, se le explicó que la intervención de la profesional tuvo como único propósito contener el momento de alteración emocional que se estaba presentando, invitándola a conservar la calma para evitar que el conflicto escalara y poder resolver la situación de manera respetuosa.

Asimismo, se brindó un espacio de escucha activa y mediación, enfatizando la importancia de evitar interpretaciones apresuradas, fortalecer la comunicación asertiva y expresar los desacuerdos de manera respetuosa. Se recordó a ambas usuarias la importancia de mantener relaciones basadas en el respeto, la tolerancia y la sana convivencia dentro del programa, promoviendo el diálogo como principal herramienta para la resolución de conflictos.

Durante el estudio de caso se recordó a las usuarias las normas de convivencia que rigen el funcionamiento del Centro Vida, enfatizando que todos los participantes deben mantener un **trato formal, cordial y respetuoso** con los demás usuarios y con el equipo de profesionales, favoreciendo un ambiente de armonía y respeto mutuo.

Se recordó igualmente que, de acuerdo con el Manual de Convivencia, **no está permitido guardar o reservar sillas**, ya que estas deben permanecer disponibles para el uso equitativo de todos los asistentes.

Se explicó que el incidente se originó por un malentendido relacionado con el uso de una silla y el traslado de un maletín, situación que pudo resolverse mediante una comunicación asertiva y el diálogo, evitando interpretaciones erróneas y reacciones impulsivas.



Powered by CamScanner

| Fecha: | AA | MM | DD | Hora | Inicio | Terminación |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2026 | 07 | 21 | | 11:00 am | 11:30 am |
| Convoca: | Ana Cristina Bueno Restrepo- Psicóloga | | | Modera: | Ana Cristina Bueno Restrepo - Psicóloga | |
| Asunto: | Estudio de Caso – Amparo Arango y Luz Maru Ocampo jornada am | | | | | |

**COMPROMISOS**

| Asunto | Responsable | Plazo |
|---|---|---|
| • Mantener un trato respetuoso, cordial y adecuado hacia los demás usuarios y el personal del Centro Vida.<br>• Respetar las normas establecidas en el Manual de Convivencia.<br>• No reservar ni guardar sillas para uso personal o de terceros.<br>• Hacer uso adecuado y responsable de las instalaciones y del mobiliario institucional.<br>• Resolver los desacuerdos mediante el diálogo y acudir al equipo interdisciplinario cuando se presenten conflictos, evitando discusiones o confrontaciones.<br>• | Amparo Arango y Luz mary Ocampo | Permanentemente |



Powered by CamScanner

| Fecha: | AA | MM | DD | Hora | Inicio | Terminación |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2026 | 07 | 21 | | 11:00 am | 11:30 am |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Convoca: | Ana Cristina Bueno Restrepo- Psicóloga | Modera: | Ana Cristina Bueno Restrepo - Psicóloga |
| Asunto: | Estudio de Caso – Usuarias Maria Amparo Arango y Luz Mary Ocampo- jornada am | | |

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y Cooperativa MULTISER no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de Ley 1581 de 2012. La firma de los Listados de Asistencia se considera como evidencia de la firma de los responsables de los compromisos adquiridos por los asistentes en la presente acta.

## REGISTRO FOTOGRAFICO






Powered by CamScanner