Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

ACTA: Socialización Colaboradoras y Colaboradores

FECHA: 14 de Julio 2026

NOMBRE DEL ACTA: Documento Resolución de Controversias

OBJETIVO:

Socializar con los colaboradores del Jardín Huellas y talentos el documento de estrategias para la resolución de controversias a través de la lectura del mismo con la finalidad que lo conozcan e implementen en el desarrollo de sus funciones y fortalecimiento del clima laboral

ALCANCE: Propiciar espacios de participación con los colaboradores del Jardín Infantil Huellas y Talentos a través de la socialización y compartir experiencias en la lectura del documento.

PROCEDIMIENTO:

El día de hoy 14 de Julio del 2026 la profesional en atención a la primera infancia Angelica Gonzalez realiza encuentro con los colaboradores del Jardín Huellas y Talentos (Profesionales en atención a la primera infancia, Auxiliares en atención a la primera infancia, Servicios generales, manipuladores de alimentos, auxiliar administrativa) se procede a realizar la lectura del documento el cual contiene las estrategias para la resolución de controversias que se lleguen a presentar con el Talento humano, familias o personal de seguridad.

Se resalta en la lectura del documento la importancia de mantener y promover una comunicación asertiva, de reconocer las habilidades y capacidades de cada uno de los integrantes del equipo esto con la finalidad de tener un mayor acercamiento a

Powered by CamScanner

cada uno de los integrantes y así evitar controversias ente si, dentro de las estrategias que se encuentran en el documento podemos evidenciar:

- Promover el buen trato
- Mantener una escucha activa
- Ser empático
- Priorizar las problemáticas
- Establecer un lugar ameno para el dialogo
- No tratar las controversias frente a los demás integrantes del equipo
- Identificar la causa de la controversia
- Mediar entre los involucrados para dialogar llegar a un acuerdo y así mejorar el clima laboral
- Buscar una solución
- Realizar un compromiso
- Evaluar y realizar seguimiento a los compromisos pactados
- Promover acciones que fortalezcan el respeto y cuidado del otro
- Dependiendo el caso informar a la entidad competente

Es importante promover actividades dentro del equipo de trabajo que fortalezcan el reconocimiento del equipo y puedan establecer soluciones a las controversias que se presenten y así promover un excelente clima laboral.
Uno de los factores que más dificultades han generado a la sociedad es el aprender a Convivir, el aprender a vivir en relación con otros, Desde entonces hasta nuestros días, no se ha generado un avance relevante en el factor convivencia ni en el impacto que debiese tener en la forma como se estructuran las sociedades.

El buen trato o una buena convivencia, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro u otra. El buen trato se caracteriza por el uso de la empatía para

Powered by CamScanner

aprender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente, las necesidades, la resolución no violenta de conflictos y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones.

Si pensamos en el cuidado infantil, el buen trato da cuenta de un modo distinto de relación entre los adultos, niñas, niños, donde se da énfasis a la satisfacción de sus necesidades de cuidado y bienestar, de modo de asegurar el desarrollo de sus máximas potencialidades en ambientes cariñosos, respetuosos y seguros afectivamente. Es por esto que es responsabilidad de toda la comunidad del Jardin Huellas y Talentos mantener relaciones interpersonales positivas que no perjudiquen el bienestar de la misma

Este protocolo es una invitación a promover y cumplir con nuestras obligaciones, responsabilidades y deberes en nuestro Jardin Huellas y Talentos, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad, logrando así un ambiente armónico y así prevenir hechos de conflictos entre los adultos.

NORMAS QUE FAVORECEN LA BUENA CONVIVENCIA

Uno de los pilares fundamentales para mantener una institucion armónica es la convivencia y las buenas relaciones interpersonales. Es por ello que resaltaremos las normas que favorecen a la convivencia, ya que siempre estamos en continua relación con otros. Nuestra tarea en el jardin Huellas y Talentos nos une en la común misión de desarrollar en plenitud al ser humano en todas sus dimensiones. En la búsqueda de tener estrategias y herramientas que nos permitan prevenir eficazmente los posibles peligros que pongan en riesgo una sana convivencia y

Powered by CamScanner

promover conductas que nos llevan a fortalecer un ambiente sano, se han elaborado protocolos y procedimientos, que nos permitan actuar de forma diligente, eficiente y coherente con nuestro compromiso.

Entonces, para favorecer la convivencia se recomienda:

- Ser Respetuoso
- Saludar Amablemente
- Sonreír
- Tener Presente siempre una disculpa
- Ser Honesto
- Ser Tolerante
- No Hablar Mal del Otro
- Ser Empático
- Cuidarse entre miembros de la Institucion
- Usar el dialogo para resolver posibles conflictos
- Valorar y reconocer actitudes positivas
- Comprometerse con la Institucion

"El ser humano es libre de estar donde desee y de formarse como desee, pero si usted decidió formar parte de esta comunidad educativa, ponga su esfuerzo en dar lo mejor de sí y así será cada día mejor"

"Nunca olvide que todos somos parte de un todo y que el éxito depende del engranaje de sus partes. Por ende, los pensamientos en colectivo deben estar por encima de los individuales"

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

En nuestro entorno en el Jardin las relaciones interpersonales toman gran relevancia para mantener un buen clima laborar y sana convivencia entre los adultos ya sean apoderados, familiares y/o funcionarios.
Promover entornos de sana convivencia es un compromiso de todos. Incluye desde las políticas y valores establecidos en la organización, las actividades que fomenten habilidades de comunicación y solución de problemas, generar espacios de integración y bienestar, entre otras, hasta el compromiso particular de cada persona en aportar una actitud de respeto.

Es propio del ser humano tener diferencias de opiniones, por lo que debemos brindar las herramientas necesarias para la promoción de las buenas relaciones, la solución adecuada de conflictos y el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, con los cuales podamos solucionar las dificultades y tensiones de forma asertiva, promoviendo ante todo una Buena Calidad de Vida.

Elaborado por:

Angelica Gonzalez Torres

Angélica Gonzalez Torres

Profesional de Atención a la Primera Infancia

Arelis Saenz

Vo Bo ARELIS SAENZ

Responsable del Servicio

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

ACTIVIDAD: Socializacion Resolucion Controversias.
FECHA: 14 Julio 2026
RESPONSABLE Angelica Gonzalez

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Angy Carolina Cortes A	Profesional en atención a la primera Infancia	Angy Cortes
Nora Jimenez Avila	Profesional en atencion primera Infancia	Nora J.
Yaneth Rodelo Otero	Profesional en atencion primera Infancia	Yaneth Rodelo
Carlos Hernandez	Profesional en atencion primera Infancia	Carlos H
Lorena Moreno	Profesional en atencion primera Infancia	Lorena M.
Patricia Rodriguez	Auxiliar atencion primera infancia	
Valentina Morales	Auxiliar en atencion a la primera Infancia	Valentina M
Ana Fernanda Guerra	Auxiliar atencion a primera infancia	
Ingrid Romero	S. Generales	Ingrid Romero
Amanda Morales C	S. Generales	Amanda MC
Fabian Hernandez	Personal de Alimentos	Fabian L.
Cristobal Palma	Manipulador Alimentos	Cristobal P
Jhonny Pardo	Servicios generales	
Martha Navarrete.	Aux Administrativo	Martha N.

Powered by CamScanner

• DOCUMENTO RESOLUCION DE CONTROVERSIAS



Las controversias en un equipo de trabajo son inevitables y a menudo surgen debido a desacuerdos sobre objetivos, métodos o incluso diferencias de personalidad. Aunque pueden parecer comunes, resolver estas situaciones es favorable mantener y fomentar la comunicación abierta y buscar soluciones conjuntas los cuales son pasos clave para manejar eficazmente estas situaciones.

- Formar " Comité de promoción de buena convivencia" aplicar reglamento interno al Talento Humano, generado instancias que faciliten el Buen Trato dentro de la institución.
- Implementar medios que sirvan como instrumentos de resolución de conflictos en las relaciones interpersonales.

Uno de los factores que mas dificultades han generado a la sociedad es el aprender a Convivir, el aprender a vivir en relación con otros,. Desde entonces hasta nuestros días, no se ha generado un avance relevante en el factor convivencia ni en el impacto que debiese tener en la forma como se estructuran la sociedades.

El buen trato o una buena convivencia, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro u otra. El buen trato se caracteriza por el uso de la empatia para aprender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente, las necesidades, la resolución no violenta de conflictos y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones.

Si pensamos en el cuidado infantil, el buen trato da cuenta de un modo distinto de relación entre los adultos, niñas, niños, donde se da énfasis a la satisfacción de sus necesidades de cuidado y bienestar, de modo de asegurar el desarrollo de sus máximas potencialidades en ambientes cariñosos, respetuosos y seguros afectivamente. Es por esto que es responsabilidad de toda la comunidad del Jardin Huellas y Talentos mantener relaciones interpersonales positivas que no perjudiquen el bienestar de la misma

Powered by CamScanner

ESTRATEGIAS DE PREVENCION:

- **COMITÉ DE SANA CONVIVENCIA:** El Comité de Sana Convivencia tiene como misión fundamental recibir, analizar y dar trámite a las situaciones presentadas sobre asuntos de convivencia, escuchar de manera imparcial y objetiva a las partes involucradas brindando espacios de dialogo generando compromisos entre ambas partes para una solución a las problemáticas, transmitir recomendaciones y propuestas a la responsable del servicio así como los casos en que no se han atendido las recomendaciones para solución de problemas, presentar informes de gestión, utilizando técnicas como la negociación (ambas partes involucradas entablan un dialogo en busca de una solución aceptable a sus diferencias), el arbitraje (procedimiento guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar que a través del dialogo y la escucha atenta y reflexiva de las posiciones involucradas indaga sobre una solución justa para ambas partes) o la mediación (procedimiento en que una persona o grupo de personas ajenas al conflicto ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo o resolución del problema. En este comité la responsable de servicio, El apoyo administrativo y una profesional de atención son las personas encargadas de este comité.

Powered by CamScanner

NORMAS QUE FAVORECEN LA BUENA CONVIVENCIA

Uno de los pilares fundamentales para mantener una institucion armónica es la convivencia y las buenas relaciones interpersonales. Es por ello que resaltaremos las normas que favorecen a la convivencia, ya que siempre estamos en continua relación con otros. Nuestra tarea en el jardin Huellas y Talentos nos une en la común misión de desarrollar en plenitud al ser humano en todas sus dimensiones. En la búsqueda de tener estrategias y herramientas que nos permitan prevenir eficazmente los posibles peligros que pongan en riesgo una sana convivencia y promover conductas que nos llevan a fortalecer un ambiente sano, se han elaborado protocolos y procedimientos, que nos permitan actuar de forma diligente, eficiente y coherente con nuestro compromiso.

Entonces, para favorecer la convivencia se recomienda:

- Ser Respetuoso
- Saludar Amablemente
- Sonreir
- Tener Presente siempre una disculpa
- Ser Honesto
- Ser Tolerante
- No Hablar Mal del Otro
- Ser Empatico
- Cuidarse entre miembros de la Institucion

Powered by CamScanner

PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Los conflictos se abordaran a traves del diálogo, con instancias de mediación guiadas por el comité (Responsable de Servicio , Auxiliar Administrativa, Profesional en atención a la primera Infancia) de nuestro Jardin Huellas y Talentos, permitiendo a los involucrados asumir la responsabilidad individual en las situaciones generadas y se aplicaran las sanciones contenidas en el reglamento interno y este protocolo. para intervenir adecuadamente un hecho de conflicto entre algún miembro del jardín, estas se evaluaran como LEVE, GRAVES O GRAVISIMAS.

1.-**Faltas leves**: actitudes o comportamientos que alteran la buena convivencia que NO involucren daño físico o psicológico a otros miembros de la comunidad.

2.-**Faltas graves**: actitudes y comportamientos que atenten contra la integridad psicológica de otro miembro de la comunidad manifestado en forma verbal. Así como acciones deshonestas que afectan la convivencia.

Powered by CamScanner