

DOCUMENTO DE ESTRATEGIAS PARA SOLUCION DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES

JARDIN INFANTIL EMMA Y ANTONIO

2026



CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos institucionales para la prevención, atención, manejo y seguimiento de las controversias e inconvenientes que puedan presentarse entre los diferentes actores de la comunidad educativa del Jardín Infantil Emma y Antonio, promoviendo una cultura de respeto, diálogo, buen trato, comunicación asertiva y resolución pacífica de conflictos, en concordancia con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) y la normatividad colombiana vigente.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover ambientes laborales y educativos basados en el respeto, la equidad y la convivencia armónica.
2. Fortalecer las habilidades de comunicación asertiva, escucha activa y resolución pacífica de conflictos entre todos los integrantes de la comunidad educativa.
3. Definir una ruta clara para la atención oportuna de las controversias que se presenten al interior de la unidad operativa.
4. Favorecer el diálogo y la concertación como mecanismos principales para la solución de diferencias.
5. Garantizar el debido proceso, la confidencialidad y el respeto por los derechos de todas las personas involucradas.
6. Fortalecer la cultura institucional del buen trato como estrategia preventiva frente a situaciones de conflicto.

---

3. ALCANCE

El presente documento aplica para todas las personas que hacen parte de la comunidad educativa del Jardín Infantil Emma y Antonio, incluyendo:

- Dirección.
- Coordinación.
- Profesionales de Atención Integral a la Primera Infancia.
- Auxiliares Pedagógicas.
- Auxiliar Administrativa.
- Manipuladoras de Alimentos.
- Personal de Servicios Generales.
- Vigilancia.
- Contratistas.
- Familias.
- Proveedores.
- Visitantes.

Su aplicación comprende todas las situaciones relacionadas con diferencias, desacuerdos, conflictos interpersonales o controversias que puedan afectar el clima organizacional, la prestación del servicio o el bienestar de los niños y las niñas.

---

4. MARCO NORMATIVO

El presente documento se fundamenta en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia.
- Ley 1010 de 2006 – Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Decreto 1072 de 2015 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Resolución 0312 de 2019 – Estándares Mínimos del SG-SST.
- Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia.
- Lineamientos Técnicos y Estándares de Calidad para la prestación del servicio de Educación Inicial de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS).
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Manual de Convivencia Institucional.
- Código de Ética y Buen Gobierno de la institución.

---

5. MARCO CONCEPTUAL

¿Qué es una controversia?

Se entiende por controversia toda situación en la cual dos o más personas presentan diferencias de opinión, intereses, percepciones o actuaciones que afectan la convivencia, el ambiente laboral o el adecuado desarrollo de las actividades institucionales.

Las controversias hacen parte de la interacción humana y, cuando son gestionadas adecuadamente, representan oportunidades para fortalecer el trabajo colaborativo, mejorar la comunicación y construir relaciones más respetuosas.

¿Qué es un conflicto?

Es una situación de desacuerdo entre dos o más personas originada por diferencias de intereses, necesidades, valores, expectativas o formas de actuar.

Los conflictos no siempre tienen una connotación negativa; su impacto dependerá de la manera en que sean abordados y resueltos.

Resolución de conflictos

Es el conjunto de estrategias orientadas a gestionar las diferencias mediante el diálogo, la negociación, la mediación, la concertación y la búsqueda de acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas.

---

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Toda controversia será atendida bajo los siguientes principios:

- **Respeto:** Reconocer la dignidad y los derechos de todas las personas involucradas.
- **Confidencialidad:** La información relacionada con los casos será manejada con reserva institucional.
- **Imparcialidad:** Las decisiones se adoptarán sin favoritismos, discriminación o prejuicios.
- **Oportunidad:** Las situaciones serán atendidas de manera pronta para evitar su escalamiento.
- **Buena fe:** Todas las personas actuarán con honestidad y disposición para encontrar soluciones.
- **Diálogo:** Se privilegiará la comunicación como principal mecanismo para resolver diferencias.
- **Corresponsabilidad:** Cada integrante de la comunidad educativa es responsable de contribuir al mantenimiento de un ambiente de convivencia armónica.

---

7. TIPOS DE CONTROVERSIAS

Dentro del Jardín Infantil pueden presentarse situaciones relacionadas con:

- Diferencias entre colaboradores.
- Incumplimiento de funciones.
- Problemas de comunicación.
- Conflictos entre áreas de trabajo.
- Diferencias entre colaboradores y familias.
- Quejas por prestación del servicio.
- Incumplimiento de acuerdos institucionales.
- Situaciones derivadas del trato inadecuado.
- Malentendidos entre proveedores o contratistas.
- Situaciones que afecten el clima organizacional

8. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA LA PREVENCIÓN DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES

El Jardín Infantil Emma y Antonio reconoce que la prevención es el principal mecanismo para fortalecer la convivencia y disminuir la ocurrencia de conflictos. Por ello, implementará estrategias permanentes que promuevan ambientes laborales seguros, respetuosos y colaborativos.

8.1 Promoción del Buen Trato

La institución fomentará una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía, la solidaridad, la inclusión y el reconocimiento de la dignidad de todas las personas.

Para ello se desarrollarán acciones como:

- Campañas institucionales de buen trato.
- Jornadas de sensibilización.
- Actividades de bienestar laboral.
- Reconocimiento de buenas prácticas de convivencia.
- Espacios para fortalecer el trabajo en equipo.

8.2 Comunicación Asertiva

Todos los colaboradores deberán promover una comunicación clara, respetuosa y oportuna, evitando:

- Rumores.
- Comentarios ofensivos.
- Lenguaje irrespetuoso.
- Descalificaciones personales.
- Agresiones verbales o escritas.

Se incentivará la escucha activa, el diálogo y la construcción de acuerdos.

8.3 Fortalecimiento del Trabajo en Equipo

La Dirección promoverá estrategias que favorezcan:

- Cooperación entre áreas.
- Respeto por los diferentes roles.
- Corresponsabilidad institucional.
- Solución conjunta de dificultades.

- Planeación colaborativa.

8.4 Capacitación Permanente

Anualmente se desarrollarán jornadas formativas relacionadas con:

- Comunicación asertiva.
- Inteligencia emocional.
- Manejo de emociones.
- Resolución pacífica de conflictos.
- Disciplina positiva.
- Prevención del acoso laboral.
- Clima organizacional.
- Trabajo colaborativo.

8.5 Seguimiento al Clima Organizacional

Periódicamente se realizarán acciones para identificar factores que puedan afectar la convivencia institucional mediante:

- Encuestas de clima laboral.
- Reuniones de retroalimentación.
- Espacios de escucha.
- Buzón de sugerencias.
- Entrevistas individuales cuando sea necesario.

---

9. RUTA INSTITUCIONAL PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda situación de conflicto será atendida siguiendo el conducto regular institucional.

Etapa 1. Identificación de la situación

La persona que identifique una controversia deberá informar oportunamente al Coordinador o Director del Jardín Infantil.

En esta etapa se registrará:

- Fecha.
- Lugar.
- Personas involucradas.

- Descripción objetiva de la situación.
- Evidencias disponibles.

Etapa 2. Análisis de la situación

La Dirección o Coordinación realizará el análisis correspondiente con el fin de:

- Identificar las causas.
- Escuchar a las partes involucradas.
- Recopilar información objetiva.
- Garantizar el debido proceso.
- Evitar juicios anticipados.

Cuando sea necesario, podrán solicitarse conceptos técnicos del área de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo o del Comité de Convivencia Laboral.

Etapa 3. Diálogo y Concertación

Se convocará un espacio de diálogo entre las partes, buscando:

- Escucha respetuosa.
- Reconocimiento de responsabilidades.
- Identificación de intereses comunes.
- Construcción conjunta de alternativas.
- Acuerdos voluntarios.

Siempre prevalecerá el respeto y la confidencialidad.

Etapa 4. Definición de Acuerdos

Como resultado del diálogo se establecerán compromisos claros que deberán contener:

- Actividades a desarrollar.
- Responsables.
- Fechas de cumplimiento.
- Indicadores de seguimiento.

Todos los acuerdos deberán quedar registrados por escrito.

Etapa 5. Seguimiento

La Dirección realizará seguimiento al cumplimiento de los compromisos mediante:

- Reuniones periódicas.
- Entrevistas individuales.
- Observación del comportamiento.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos.

Etapa 6. Cierre

Una vez verificado el cumplimiento de los acuerdos, el caso será cerrado mediante un acta que evidencie:

- Solución alcanzada.
- Compromisos cumplidos.
- Fecha de cierre.
- Firma de las partes.

Cuando la controversia persista, se activarán los mecanismos institucionales correspondientes, incluyendo la intervención del Comité de Convivencia Laboral o las instancias competentes.

---

10. DIAGRAMA DE LA RUTA DE ATENCIÓN



11. ROLES Y RESPONSABILIDADES

11.1 Dirección del Jardín Infantil

Es responsabilidad de la Dirección:

- Garantizar el cumplimiento del presente documento.
- Promover ambientes laborales saludables.
- Liderar la resolución de controversias.
- Garantizar el debido proceso.
- Hacer seguimiento a los acuerdos establecidos.
- Mantener la confidencialidad de la información.

11.2 Coordinación

Corresponde a la Coordinación:

- Recibir las situaciones reportadas.
- Facilitar espacios de diálogo.
- Acompañar los procesos de conciliación.
- Registrar las actuaciones realizadas.
- Informar oportunamente a la Dirección.

11.3 Talento Humano

Cuando aplique, Talento Humano deberá:

- Brindar orientación técnica.
- Apoyar procesos de mediación.
- Promover estrategias de bienestar laboral.
- Realizar seguimiento a los planes de mejora.

11.4 Colaboradores

Todos los colaboradores deberán:

- Mantener relaciones basadas en el respeto.
- Participar activamente en la solución de conflictos.
- Cumplir los acuerdos establecidos.
- Utilizar el conducto regular.

- Informar oportunamente situaciones que afecten la convivencia.
- Actuar con honestidad, respeto y confidencialidad.

---

12. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Con el fin de evaluar la efectividad del presente documento, el Jardín Infantil implementará las siguientes acciones:

- Seguimiento trimestral a los casos atendidos.
- Revisión de los compromisos adquiridos.
- Evaluación del clima laboral.
- Análisis de las PQRS relacionadas con convivencia.
- Revisión de indicadores institucionales.
- Socialización de resultados en reuniones de equipo.
- Actualización anual del documento cuando sea necesario

13. ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

13.1 Talento Humano

El Jardín Infantil Emma y Antonio promoverá un ambiente laboral basado en el respeto, la cooperación y la corresponsabilidad. Ante cualquier controversia entre colaboradores, se implementarán las siguientes estrategias:

Estrategias preventivas

- Promover una cultura de respeto y buen trato.
- Socializar periódicamente el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética.
- Fortalecer las habilidades de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
- Realizar jornadas de bienestar laboral.
- Fomentar espacios de retroalimentación y escucha activa.

Estrategias de intervención

- Escucha individual de las partes involucradas.
- Reuniones de conciliación lideradas por la Dirección o Coordinación.
- Elaboración de compromisos escritos.
- Seguimiento a los acuerdos establecidos.
- Activación del Comité de Convivencia Laboral cuando corresponda.

13.2 Familias

La participación activa de las familias constituye un elemento fundamental para garantizar el bienestar de las niñas y los niños. En caso de presentarse diferencias con padres, madres o cuidadores, la institución implementará las siguientes acciones:

Prevención

- Socialización del Manual de Convivencia.
- Inducción al inicio del año.
- Reuniones periódicas con familias.
- Escuela de Familias.
- Comunicación permanente mediante canales institucionales.

Atención

- Escucha activa de las inquietudes.
- Registro de la situación.
- Reunión con la Dirección cuando sea necesario.
- Construcción conjunta de acuerdos.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos.

13.3 Niñas y Niños

Toda situación de conflicto entre niñas y niños será abordada desde el enfoque de derechos y la disciplina positiva.

Las acciones estarán orientadas a:

- Promover el reconocimiento de las emociones.
- Favorecer el diálogo.
- Enseñar estrategias para resolver conflictos.
- Fortalecer la empatía.
- Promover el respeto por la diferencia.
- Favorecer la autorregulación emocional.

En ningún caso se utilizarán prácticas de castigo físico, humillación o cualquier forma de violencia.

Estrategias pedagógicas

- Juego cooperativo.
- Cuentos sobre convivencia.
- Rincones de las emociones.
- Juegos de roles.
- Círculos de palabra.
- Acuerdos de convivencia construidos con los niños.
- Actividades de resolución de problemas.

13.4 Manipuladoras de Alimentos

Con el personal de manipulación de alimentos se promoverán estrategias orientadas a fortalecer el trabajo colaborativo y el cumplimiento de los protocolos institucionales.

Se implementarán acciones como:

- Reuniones periódicas.
- Socialización de procedimientos.
- Comunicación respetuosa entre áreas.
- Retroalimentación permanente.
- Resolución inmediata de diferencias relacionadas con el servicio.

13.5 Personal de Servicios Generales

Las controversias relacionadas con el personal de servicios generales serán abordadas mediante:

- Comunicación directa.
- Claridad en las funciones.
- Seguimiento por parte de la Dirección.
- Retroalimentación constructiva.
- Planes de mejoramiento cuando sean necesarios.

13.6 Personal de Vigilancia

Cuando existan diferencias con el personal de vigilancia se promoverá:

- Comunicación respetuosa.
- Claridad sobre protocolos institucionales.
- Coordinación permanente con la Dirección.
- Registro de novedades.

- Reuniones de conciliación cuando aplique.

13.7 Proveedores y Contratistas

La institución garantizará relaciones basadas en el respeto y la transparencia.

Las controversias serán atendidas mediante:

- Revisión de los compromisos contractuales.
- Reuniones de concertación.
- Registro de acuerdos.
- Seguimiento a los compromisos.
- Comunicación institucional oportuna.

13.8 Visitantes

Todo visitante deberá cumplir las normas institucionales.

Ante cualquier situación de inconformidad se procederá a:

- Escuchar la situación.
- Registrar la novedad.
- Informar a la Dirección.
- Buscar soluciones concertadas.
- Registrar el cierre del caso.

---

14. ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA

Durante el año se desarrollarán acciones dirigidas a fortalecer la convivencia institucional.

Estrategia	Frecuencia	Responsable
Talleres de comunicación asertiva	Trimestral	Dirección
Jornadas de bienestar laboral	Semestral	Coordinación
Escuela de Familias	Bimensual	Equipo Interdisciplinario
Campañas de Buen Trato	Permanente	Todos

Estrategia	Frecuencia	Responsable
Círculos de diálogo	Mensual	Profesionales
Socialización del protocolo	Semestral	Dirección
Actividades de integración	Trimestral	Comité de Bienestar

15. PROMOCIÓN DE LA CULTURA DEL BUEN TRATO

El Jardín Infantil promoverá permanentemente una cultura institucional basada en:

- Respeto.
- Honestidad.
- Empatía.
- Solidaridad.
- Inclusión.
- Equidad.
- Trabajo colaborativo.
- Comunicación asertiva.
- Resolución pacífica de conflictos.

Estas acciones contribuirán al fortalecimiento de un ambiente protector para las niñas, los niños, las familias y el talento humano.

16. CRONOGRAMA CONVENIO 1846-2026 DE SOCIALIZACIÓN

Vigencia 2026–2027

Mes	Tema	Objetivo	Responsable	Dirigido a	Metodología
17 JULIO	Socialización del Documento de Solución de Controversias	Dar a conocer el protocolo institucional y la ruta de atención	Dirección	Talento humano	Taller participativo
14 AGOSTO	Comunicación Asertiva	Fortalecer habilidades para una comunicación efectiva	Coordinación	Talento humano	Taller vivencial
18 SEPTIEMBRE	Trabajo en Equipo	Promover la cooperación y la corresponsabilidad	Dirección	Talento humano	Actividad grupal
16 OCTUBRE	Resolución Pacífica de Conflictos	Desarrollar estrategias para la gestión de conflictos	Profesional Psicosocial	Talento humano	Estudio de casos
20 NOVIEMBRE	Prevención del Acoso Laboral	Sensibilizar sobre el respeto y la sana convivencia	Comité de Convivencia	Talento humano	Conversatorio
02 DICIEMBRE	Evaluación del Protocolo	Identificar oportunidades de mejora	Dirección	Talento humano	Mesa de trabajo

FORMATO DE REGISTRO DE CONTROVERSIAS

JARDÍN INFANTIL EMMA Y ANTONIO
REGISTRO DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES

Fecha: _____
Hora: _____
Lugar: _____

Personas involucradas

_____

_____

_____

_____

Persona que reporta

_____

_____

_____

Descripción objetiva de la situación

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

Posibles causas identificadas

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Evidencias

☐ Testigos

☐ Fotografías

☐ Correos electrónicos

☐ Otros

¿Cuáles? _____

Responsable que recibe el caso

_____
_____

Firma

_____

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

FORMATO DE ACTA DE CONCILIACIÓN

ACTA DE CONCILIACIÓN

Fecha: _____
Lugar: _____

Personas participantes:

_____

_____

_____

_____

Situación presentada

_____

_____

_____

_____

Acuerdos establecidos

1. _____
   _____
2. _____
   _____
3. _____

Compromisos

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

Observaciones

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma participantes

_____

_____

_____

_____

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

FORMATO DE SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS

Fecha del seguimiento:

_____

Caso No.

_____
_____
_____
_____
_____

Compromiso	Cumplido	Parcial	No cumplido

Observaciones

_____
_____
_____
_____
_____

Acciones adicionales

_____
_____
_____
_____

Responsable: _____

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

PLAN DE MEJORAMIENTO

Situación identificada	Acción de mejora	Responsable	Fecha	Estado

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Dirección del Jardín Infantil realizará seguimiento permanente a la implementación del presente documento mediante:

- Revisión trimestral de los registros de controversias.
- Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos establecidos.
- Análisis de indicadores.
- Evaluación del clima laboral.
- Revisión de las PQRS relacionadas con convivencia.
- Socialización de resultados con el talento humano.
- Actualización anual del documento conforme a la normatividad vigente y los lineamientos de la SDIS.