

ANEXO N° 33: PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.

NIVELES: Ed. **Parvularia**, **Ed. Básica** y **Ed. Media**.

Objetivo: Dar a conocer a la comunidad escolar los procedimientos ante la ocurrencia de que algún estudiante sufra un accidente escolar.

ACTUALIZACIÓN NORMATIVA Y CONCEPTUAL (MARCO 2026)

- **De Convivencia "Escolar" a "Educativa":** En línea con la Ley sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas y la Política Nacional de Convivencia Educativa (PNCE), se amplió el foco para que no solo involucre a los estudiantes, sino también de forma sistémica a los docentes, asistentes, directivos y apoderados.
- **Límites de la Mediación:** Se integró explícitamente el criterio de exclusión mandatado por la Superintendencia de Educación en que los mecanismos colaborativos están estrictamente prohibidos en casos de violencia grave, acoso escolar, discriminación arbitraria o violencia de género, debido a la asimetría de poder implícita, ni menos aún en temáticas de connotación sexual. En estos casos, se debe saltar directo al protocolo de actuación, sanción y protección.

1. PRESENTACIÓN: MARCO DOCTRINARIO Y NORMATIVO DE LOS MASC

Los **Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)** constituyen un pilar estratégico para el abordaje de las controversias y disputas que emergen de forma natural entre los distintos estamentos de nuestra comunidad educativa. Su propósito fundamental es modelar canales de comunicación constructiva, empática y asertiva entre las partes involucradas, previniendo de manera temprana e integral la escalada de las tensiones en su intensidad. En coherencia con este fin, el Establecimiento garantiza, promueve e incentiva prioritariamente el uso de estos procedimientos formativos en la resolución de sus diferencias cotidianas.

En concordancia con los principios rectores de nuestro Proyecto Educativo Institucional (PEI) y bajo los lineamientos de la Política Nacional de Convivencia Educativa, asumimos que convivir es un aprendizaje de carácter estructural. Por consiguiente, resulta imperativo proveer a estudiantes, funcionarios, docentes y apoderados de las competencias socioemocionales necesarias para resolver los disensos mediante el diálogo pacífico y la colaborativo, erigiéndose esto como la primera barrera preventiva contra la violencia escolar. Para operativizar este enfoque, el Colegio impulsa entornos de aprendizaje democráticos en el aula, caracterizados por un abordaje constructivo y no autoritario del

conflicto; espacios donde el error o la discrepancia no se penalizan de forma punitiva, sino que se valorizan como valiosas fuentes de aprendizaje pedagógico, favoreciendo la creatividad, el desarrollo de la autonomía personal y un clima de aprendizaje cooperativo y solidario.

La implementación exitosa de cualquier estrategia de resolución alternativa requiere, de manera obligatoria, la concurrencia de dos condiciones basales: **la manifestación explícita de voluntad de ambas partes** y el establecimiento de una **relación de simetría relacional**. Esto último implica asegurar que los participantes intervengan en igualdad de condiciones, resguardando de forma irrestricta la libre expresión de sus intereses, necesidades y derechos sin presiones institucionales ni jerárquicas en un marco del debido proceso.

Delimitación y Criterio de Exclusión Institucional: Es un imperativo normativo declarar que la activación de estos mecanismos colaborativos **queda estrictamente excluida en situaciones que revistan características de violencia, maltrato, acoso escolar o situaciones de connotación sexual**, entendiéndose que para tales casos, se aplicarán los protocolos respectivos y normativas generales vigentes. Sin embargo, en situaciones de conflicto horizontal entre pares o que no denoten delitos, los MASC demuestran un alto índice de efectividad y sostenibilidad en el tiempo, condicionado siempre al requisito fundamental de que persista la intención genuina y mutua de arribar a una solución pacífica.

Finalmente, se consagra el **Principio de Voluntariedad**: la permanencia de los intervinientes en estas instancias institucionales será de carácter estrictamente facultativo. Cualquiera de las partes se encuentra plenamente facultada para manifestar de manera unilateral, y en cualquier etapa del proceso, su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Ante dicha circunstancia, el facilitador o mediador dará por finalizada la instancia de manera inmediata, procediendo a levantar el acta respectiva donde se deje constancia formal del cierre del caso por desistimiento.

2. ESTRATEGIAS E INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVAS DE CONFLICTO

El establecimiento implementará instancias de mediación y otros Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) como vías preferentes para el abordaje pacífico, constructivo y formativo de las controversias relacionales. Este sistema de abordaje institucional es sistémico e inclusivo, por lo que contempla la participación y competencia de estudiantes, docentes, asistentes de la educación, profesionales psicoeducativos apoderados y otros funcionarios.

Si bien las estrategias que se detallan a continuación designan conceptualmente a los Directivos y Equipos de Convivencia como el estamento responsable de guiar, registrar y acompañar formalmente los procedimientos, **la utilización de estas herramientas es extensiva a los docentes de aula**. Los profesores están plenamente facultados para aplicar estas metodologías de forma directa en el aula o en los espacios cotidianos de interacción, actuando como primeros interventores y promotores de la convivencia armónica.

Catálogo de Mecanismos Operativos

A. Diálogo Consensuado

- **Definición y Alcance:** Proceso de auto-composición horizontal en el cual las partes involucradas en una controversia gestionan directamente la comunicación, sin la intermediación resolutoria de un tercero, con el objetivo de estructurar una solución aceptable para ambas visiones. El resultado se formaliza mediante un compromiso conductual explícito.
- **Dinámica Interventora:** Los participantes desplazan el foco del antagonismo personal hacia el problema en común, realizando concesiones recíprocas que apunten a satisfacer intereses y necesidades compartidas.
- **Aplicación en Asimetría:** Esta estrategia puede aplicarse excepcionalmente entre personas que se encuentran en posiciones de asimetría jerárquica institucional (por ejemplo, entre un docente y un estudiante o un apoderado), **siempre y cuando quede rigurosamente descartado cualquier uso ilegítimo del poder o coacción** por parte del estamento superior.
- **Registro:** Un integrante de Dirección, Equipo de Convivencia o el docente que actúe como facilitador, será responsable de levantar el registro de la intervención y de los acuerdos emanados.

B. Arbitraje Pedagógico / Institucional

- **Definición y Alcance:** Procedimiento de resolución en el cual, ante la imposibilidad de las partes de alcanzar un acuerdo autónomo, un integrante del Dirección, Equipo de Convivencia o docente asume un rol activo en la determinación de la salida al conflicto.
- **Dinámica Interventora:** A través de la escucha activa, atenta y reflexiva de las posiciones y necesidades de los involucrados, el árbitro indaga y evalúa los antecedentes para dictaminar una **solución justa, ecuaníme y estrictamente formativa**.
- **Sustento Formativo:** La función de quien guía este procedimiento no es aplicar un castigo punitivo, sino determinar medidas que propicien una reflexión crítica sobre la experiencia vivida, priorizando la reparación del tejido relacional y el aprendizaje normativo de todos los involucrados.

C. Mediación Escolar

- **Definición y Alcance:** Proceso formal y estructurado en el cual un tercero imparcial, neutral y sin poder de decisión, sea éste un profesional interno (Dirección, Equipo de Convivencia, docente) u otro mediador externo validado por la institución; asiste técnicamente a las partes para facilitar la comunicación y ayudarles a co-construir un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- **Dinámica Interventora:** La mediación se desarrolla bajo un paradigma restaurativo, **excluyendo explícitamente la determinación de culpas, imputaciones o la aplicación de sanciones disciplinarias**. El sentido último es que los intervinientes capitalicen la experiencia como un hito de desarrollo socioemocional y se comprometan corresponsablemente con su propio proceso formativo.

- **Criterio de Exclusión Absoluta:** Se reitera que la mediación **no es aplicable bajo ninguna circunstancia** cuando se ha constatado un uso ilegítimo de conductas que vulneren los derechos fundamentales de los miembros de la comunidad.

1. Diálogo consensuado

Finalidad	Intervención	Resolución	Resultados
• Establecer diálogo y comunicación entre los involucrados.	• Acompaña un integrante del equipo de convivencia, quien solo registrará los acuerdos comprometidos por los involucrados.	• Los involucrados.	• Acuerdo consensuado en el que ambos ceden en favor del bien común.

2. Arbitraje

Finalidad	Intervención	Resolución	Resultados
• Búsqueda de una solución formativa para ambas partes.	• Un integrante del Equipo de Dirección, Equipo de Convivencia/ Docente	• Quien arbitra.	• Compromiso de los involucrados de respetar la solución planteada.

3. Mediación

Finalidad	Intervención	Resolución	Resultados
• Restablecer relación entre los involucrados.	• Uno o más integrantes del Equipo de Dirección, Equipo de Convivencia/ Docente/Mediador externo validado.	• Los involucrados.	• Compromiso de mejorar sus respectivos procesos formativos.

3. DERECHO A SER OÍDO Y EL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO

Todo procedimiento que se instruya en la institución deberá garantizar de forma irrestricta el **principio del debido proceso**, resguardando los derechos fundamentales de la totalidad de las partes involucradas.

Ante la detección de una situación de conflicto o la presunta comisión de una falta disciplinaria, **será un requisito mandatorio y previo a la aplicación de cualquier medida**, recibir y registrar la declaración de cada uno de los afectados. Para garantizar la proporcionalidad, justicia y objetividad de la resolución, la autoridad competente deberá ponderar el contexto, los antecedentes y las circunstancias particulares que rodearon el hecho, evitando cualquier tipo de actuación rígida o arbitraria.

En cumplimiento del debido proceso, la institución garantiza al estudiante o integrante afectado las siguientes prerrogativas durante todas las etapas de la investigación:

- **Derecho a la defensa activa:** A ser debidamente escuchado y a manifestar su postura en cada una de las instancias del procedimiento.
- **Aportación de elementos de prueba:** A presentar y adjuntar de manera oportuna todo tipo de evidencias o testimonios que sustenten su versión o que operen como atenuantes de su responsabilidad.
- **Presunción de inocencia:** A recibir un trato de inocente mientras no se determine formalmente su responsabilidad mediante una resolución fundada.
- **Derecho a recurrir:** A que se le reconozca formalmente la facultad de interponer los recursos de apelación o reconsideración que correspondan, de acuerdo con los plazos institucionales vigentes.

En el marco de las estrategias de resolución colaborativa de conflictos, y de estricta conformidad con los derechos y deberes contemplados en el presente Reglamento Interno, la institución mantendrá la facultad de citar al apoderado o tutor legal del o los estudiantes implicados.

En esta comparecencia, tanto el estudiante como su apoderado tendrán el derecho a manifestar libremente sus observaciones, descargos y argumentos. Dichas intervenciones deberán ser consignadas formalmente y tomadas en consideración como antecedentes obligatorios al momento de dictar la resolución definitiva del caso.

El procedimiento de resolución colaborativa de conflictos, contempla la posibilidad de citar al apoderado del o los estudiantes involucrados, enmarcado en los deberes y derechos de nuestro Reglamento Interno. En esta instancia, tanto el apoderado como el estudiante serán oídos respecto de lo que quieran expresar y que deba tenerse en consideración a la hora de tomar la decisión respecto de las resoluciones de la situación.

4. PROCEDIMIENTO Y RECURSO DE APELACIÓN

Ante la disconformidad con la resolución adoptada frente a un conflicto o con la aplicación de una medida disciplinaria, cualquiera de las partes involucradas tendrá el derecho de interponer un **recurso de apelación**. Este recurso podrá ejercerse por **única vez**, por lo que su presentación precluye y extingue de forma definitiva la posibilidad de realizar cualquier reclamación posterior sobre la misma materia.

Para que la apelación sea declarada admisible, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **Forma y contenido:** Deberá presentarse mediante una **carta formal dirigida a la Rectoría del Colegio**. En dicho documento se deberán exponer con claridad los motivos, argumentos y antecedentes que justifiquen la revisión de la medida disciplinaria, adjuntando en ese mismo acto todos los medios de prueba que se estimen pertinentes.

- **Plazo perentorio:** El escrito de apelación deberá ingresarse formalmente en la Rectoría del establecimiento dentro de un **plazo máximo de cinco (5) días hábiles**, contados desde la fecha de notificación de la sanción. Una vez recepcionado el recurso, la Rectoría remitirá la apelación y la totalidad de los antecedentes a la **Dirección General**. Esta última instancia analizará el caso y emitirá una **resolución fundada** dentro del plazo establecido para tales efectos. La decisión adoptada por la Dirección General será de carácter **inapelable**, dando por agotada la vía institucional.

Tanto la notificación de la sanción original como la resolución que resuelva la apelación deberán cumplir con las siguientes formalidades de transparencia:

- Deberán notificarse obligatoriamente por escrito.
- El acto de notificación se llevará a cabo en presencia de **al menos dos testigos**, quienes firmarán el documento correspondiente para dejar constancia formal del acto.

5. COLABORACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR PARA REALIZAR LAS ACCIONES DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

- Todos los miembros de la comunidad educativa deben prestar su máxima colaboración para la realización de las acciones comprendidas en el presente procedimiento. Especial importancia tiene la colaboración de las familias de los niños, niñas o adolescentes que pudieran verse afectados por algún tipo de vulneración.
- Ante la imposibilidad de tomar parte en reuniones o entrevistas de manera presencial o a distancia o no contestar correos electrónicos institucionales, las notificaciones se entenderán realizadas a través de cartas certificadas al domicilio registrado en la Plataforma de Gestión Escolar, en el caso de los padres y apoderados.

6. CIERRE

La normativa educacional establece expresamente el deber de estudiantes, padres, madres y apoderados, así como de profesionales y asistentes de la educación, de colaborar, cooperar, respetar y contribuir al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa interna del establecimiento educacional. Se trata, por tanto, de una obligación transversal a todos los actores del proceso educativo, quienes, en virtud del principio de responsabilidad, deben observar los deberes que les corresponden y adherir a las reglas de convivencia establecidas en el reglamento interno, que son definidas por cada comunidad educativa, de acuerdo a los valores expresados en su proyecto educativo y a la normativa vigente.