



PROTOCOLO DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS 2025



Colegios del Arzobispado de la Santísima Concepción
Educar, Evangeliza y Servir

PROTOCOLO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN COMO RESOLUCIÓN CONSTRUCTIVA O ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

A) MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente documento es adjunto y parte integrante del Manual de Convivencia Escolar de los alumnos y alumnas del establecimiento.

El presente Protocolo considera como mecanismos colaborativos de solución de conflictos, la **mediación** y la **conciliación**.

Entendemos por **mediación**, aquel mecanismo colaborativo de solución de conflictos por el cual, un mediador actúa como intermediario buscando una solución que nace de ambas partes; y por **conciliación** aquel mecanismo de solución de conflictos por el cual, un conciliador, propone a las partes una solución colaborativa.

La participación y permanencia en estas instancias será siempre de carácter voluntario para los involucrados en el conflicto, pudiendo cualquiera de las partes y en todo momento, decidir no perseverar en él.

El apoderado, tendrá la posibilidad de solicitar uno u otro mecanismo. Si no hay acuerdo entre los apoderados y estudiantes involucrados, en el mecanismo a seguir, se dará por agotada esta instancia y se aplicará el Protocolo respectivo.

Con estas formas de resolución de conflictos, se busca que los miembros de la comunidad educativa, desarrollen la habilidad de la resolución pacífica de conflictos.

El Encargado de Convivencia Escolar, o Rectoría, podrán invitar a las partes en conflicto a participar de un proceso de mediación o conciliación, respetando la voluntariedad de someterse a él. De esta invitación se debe dejar constancia por escrito, por quien la realice.

Cuando se trate de un conflicto entre párvulos, la mediación o conciliación se realizará entre los apoderados. Tratándose de conflictos entre estudiantes de Enseñanza Básica y Media, en los procesos de mediación o conciliación, deberá siempre contarse con la presencia del apoderado respectivo.

Todo proceso llevado a través de estos mecanismos colaborativos, deberá constar por escrito, según procedimiento establecido en el N° 4 y se entregará copia a cada una de las partes.

La mediación o conciliación, no podrá ser aplicable cuando los hechos denunciados, pudieren revestir el carácter de delito.

CAPÍTULO II. MEDIADORES Y CONCILIADORES

Para intervenir y consensuar en los conflictos, entre los miembros de la comunidad educativa del Establecimiento, el mediador o conciliador será el Encargado de Convivencia Escolar, a menos que le afecte alguna de las inhabilidades que se indicarán, en cuyo caso, la designación la realizará Rectoría (**Acta de inhabilidad**).

Inhabilidades:

No podrá asumir la función de mediador o conciliador el Encargado de Convivencia Escolar cuando esté afectado por algún impedimento, entendiéndose por tales cuando le afecte:

- 1) Enfermedad
- 2) Forma parte del conflicto
- 3) Le afecte otro impedimento que no le permita asumir la función, determinado por Rectoría.

En el nombramiento del mediador o conciliador deberá respetarse el Principio de la Imparcialidad.

CAPÍTULO III. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASAN LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

- 1) **Voluntariedad:** Es voluntario participar en el proceso de mediación o conciliación en todas sus etapas: aceptar participar, permanecer en la o las sesiones, y llegar a un acuerdo.
- 2) **Igualdad:** La mediación o conciliación velará que, tanto una como la otra parte, se sientan en igualdad de condiciones para tomar decisiones en conjunto.
- 3) **Confidencialidad:** Lo que se conversa en las reuniones es confidencial, con el fin de garantizar un espacio seguro y no vulnerar derechos; salvo en aquellos casos en que tome conocimiento de la existencia de situaciones que ameriten denunciar conforme a la Ley.
- 4) **Imparcialidad:** El mediador o conciliador será imparcial en relación con los participantes, debiendo abstenerse de promover actuaciones que comprometan dicha condición.

- 5) **Interés superior del niño:** En el curso de la mediación o conciliación, el mediador o conciliador velará siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño, niña o adolescente.

CAPÍTULO IV. PROTOCOLO

- 1) **Obligación previa:** Todas las actuaciones que se lleven a cabo en este Protocolo deberán constar por escrito.
- 2) **Solicitud:** Si un integrante de la comunidad escolar, enfrentara una situación, que de acuerdo a su criterio, requiriera de un procedimiento de mediación o conciliación, deberá solicitarlo por escrito a Rectoría, quien informará del mediador o conciliador de acuerdo al Capítulo N° 2 de este documento. Al momento de presentar la solicitud deberá completar Formulario de **Ficha 1**.
- 3) **Plazo del Protocolo de mediación o conciliación:** Todo el Protocolo deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde la presentación de la solicitud.

Los plazos del Protocolo podrán ampliarse por quien aplica el procedimiento, hasta por 10 días hábiles adicionales, por resolución fundada del mediador o conciliador y previamente autorizado por Rectoría. La ampliación del plazo deberá comunicarse a los involucrados en entrevista o mediante correo electrónico enviado a dirección registrada en CMI Escolar antes de vencer el plazo primitivo.

Los plazos será de días hábiles, entendiéndose por inhábiles los días sábados, domingos y festivos, incluyendo las interrupciones del periodo escolar o periodo en que uno o más involucrados se encuentren con licencia médica.

- 4) **Comunicación al solicitado:** El mediador o conciliador, deberá informar de la solicitud al integrante de la comunidad escolar con quien se desee mediar o conciliar, a través uno de los siguientes medios: vía telefónica, agenda escolar, correo electrónico. En defecto de ellas, por carta certificada enviada a su domicilio. Si la comunicación se realiza por vía telefónica, aquello debe constar por escrito señalando el teléfono saliente y destinatario, la hora y funcionario encargado de practicarla, cuya firma deberá estampar y la respuesta del solicitado. El mediador o conciliador deberá informar al solicitado lo señalado en **Ficha 2**.

La respuesta del solicitado, ya sea que manifieste su decisión en asistir o no, a participar del proceso de mediación o conciliación, deberá informarla en un plazo de dos días hábiles siguientes, contados desde que se le comunica la intención de mediar o conciliar. Si informa por vía telefónica, el mediador o conciliador deberá dejar constancia por escrito de esta circunstancia. Si el solicitado no desee participar, o no da respuesta en el plazo indicado la mediación o

conciliación se dará por agotada esta instancia y se aplicará el Protocolo respectivo, debiendo informar por escrito al solicitante de esta circunstancia en el plazo de 1 día hábil.

En caso que alguno de los involucrados no pueda asistir por fuerza mayor, como por ejemplo: enfermedad, accidente, etc. deberá informarlo al mediador o conciliador, para modificar la fecha de la mediación o conciliación. La nueva fecha deberá ser informada tanto al solicitante como al solicitado por el mediador o conciliador.

5) **Día de la mediación o conciliación:**

- a) El mediador o conciliador dirigirá la sesión de mediación o conciliación.
- b) La sesión comenzará con la información a los participantes, acerca del objetivo de la mediación o conciliación a la que han sido citados. Deberá señalar que el procedimiento es de carácter voluntario, pudiendo en cualquier momento cualquiera de las partes, manifestar su intención de no perseverar.
- c) Dará la palabra a las partes, comenzando primero por el solicitante, luego por el solicitado y así sucesivamente.
- d) Se debe tener en cuenta que tratándose de mediación, el mediador deberá actuar como un intermediario que busca una solución que nace de ambas partes, mientras que, el conciliador propone a las partes una solución colaborativa.
- e) La sesión no podrá durar más de 60 minutos. En caso de no lograr una solución colaborativa dentro de ese término, las partes de común acuerdo podrán solicitar un nuevo día y hora para llevar a cabo una nueva sesión (mismo derecho se tendrá en cada una de las sesiones). En este último caso, el proceso de mediación o conciliación no podrá durar más de 20 días hábiles contados desde la presentación de la solicitud hasta el cierre de ésta.

6) **Término de la mediación o conciliación:**

- a) En caso de llegar a acuerdo en la mediación o conciliación, se dejará constancia de ello, en el **Acta de Conciliación o Mediación** de acuerdo a la **Ficha 3**, la que luego de ser leída por los participantes, será firmada por ellos y por el mediador o conciliador, quedando una copia en poder de cada uno de ellos, resolviendo así el conflicto.
- b) Los acuerdos arribados en la mediación o conciliación, deben indicar: objetivos, actividades a realizar, responsable, resultado esperado, medio de verificación y plazos a cumplir por cada actividad. El encargado deberá registrar el cumplimiento de cada uno de éstos, acompañando los medios de verificación establecidos, de acuerdo a la **Ficha 3**.

- c) Si no se lograre conciliar o mediar en todos los puntos sometidos a mediación o conciliación, se deberá levantar **Acta de Mediación Frustrada** de acuerdo a la **Ficha 4**. Posteriormente, deberá activarse el Protocolo que corresponda, si procediere.

B) MEDIACIÓN EN SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN.

La Superintendencia de Educación ha puesto a disposición de las comunidades escolares el servicio de mediación, cuyo objetivo es favorecer la resolución pacífica de conflictos y aportar a la calidad educativa de los establecimientos.

El servicio de mediación ofrece una instancia de diálogo respetuoso e inclusivo, donde las familias y representantes del Establecimiento Educacional pueden abordar colaborativamente los conflictos o necesidades que afecten al estudiante.

¿Qué situaciones se pueden mediar?

- 1) Situaciones que afectan la convivencia escolar y el bienestar de los estudiantes
- 2) Apoyos específicos que requieran los estudiantes en su proceso educativo
- 3) Dificultades asociadas a la participación de padres, madres y apoderados

¿Qué beneficios brinda la Mediación?

- 1) Entrega la oportunidad de reestablecer la comunicación entre los involucrados en el conflicto
- 2) Favorece la relación de colaboración y confianza entre familia y escuela
- 3) Promueve la instalación de estrategias de resolución pacífica de conflictos en la comunidad
- 4) El acuerdo se busca con la participación activa y compromiso de los involucrados

¿Cuáles son los pasos del proceso de Mediación?

- 1) Solicitud de mediación a la Superintendencia de Educación
- 2) Las partes deciden participar voluntariamente de mediación
- 3) Se realizan sesiones guiadas por un mediador imparcial

¿Qué temáticas no pueden ser mediadas?

- 1) Materias técnico pedagógicas
- 2) Infracciones a la normativa educacional
- 3) Incumplimiento laboral

¿Cómo solicitar una mediación escolar?

Si el padre, madre o apoderado y el Establecimiento Educacional han intentado resolver el problema en el colegio, sin resultado, o bien no está conforme con la solución, cualquiera de las partes puede

presentar una solicitud de mediación en las oficinas regionales de atención de la Superintendencia o a través del Sistema de Atención Ciudadana de la misma (SIAC) (<https://atencionsie.supereduc.cl/membership/login>).

ACTA DE INHABILIDAD

En....., a.....de.....del.....,yo, Rector
(a) del Establecimiento Educacional, en la calidad que invisto y de conformidad con lo establecido en
el Capítulo N° 2 del Protocolo de Mediación y Conciliación, dejo constancia que al Encargado de
Convivencia Escolar el (la) Sr (a)le afecta la inhabilidad
consistente

en..... para
asumir como conciliador/mediador en el proceso de mediación/conciliación
entre.....RUN.....y

.....
RUN....., solicitado con fecha por
el(la) Sr(a).....

En consecuencia, en este acto, se designa como mediador/conciliador al(la)
Sr(a).....RUN..... quien se
desempeña en el Establecimiento Educacional
como.....

La designación del mediador/conciliador individualizado se aprobó por la Rectoría con fecha
.....

RECTOR (A)
COLEGIO.....

SOLICITUD DE MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN

FICHA N°	1
N° DE MEDIACIÓN	
FECHA DE INGRESO	__/__/__
HORA	__:__ Horas

DATOS DEL SOLICITANTE	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
TELÉFONO	
DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO	

DATOS DE SU ESTUDIANTE	
NOMBRE COMPLETO	
CURSO	
RUN	
DOMICILIO	

DATOS DEL SOLICITADO				
NOMBRE				
MARQUE CON "X" o complete, según corresponda	Estudiante ☐ Curso _____	Apoderado ☐ Curso _____	Docente ☐ Profesor Jefe Profesor de ☐ Asignatura Cuál _____	Asistente ☐ Cargo _____ Otro ☐ Cargo _____
NOMBRE				
	Estudiante ☐ Curso _____	Apoderado ☐ Curso _____	Docente ☐ Profesor Jefe Profesor de ☐ Asignatura Cuál _____	Asistente ☐ Cargo _____ Otro ☐ Cargo _____

MOTIVO DE LA SOLICITUD
ANTECEDENTES QUE ESTIME NECESARIOS PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

FIRMA SOLICITANTE

TIMBRE DE RECEPCIÓN

INFORMACIÓN AL SOLICITADO

FICHA N°	2
N° DE MEDIACIÓN	

DATOS DEL SOLICITADO	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
TELÉFONO	
DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO	

INFORMACIÓN ENTREGADA AL SOLICITADO (CIERRE EN UN CÍRCULO SÍ – NO)	
NOMBRE SOLICITANTE	SÍ - NO
MOTIVO DE LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN	SÍ - NO
FECHA Y HORA DE LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN (SI ESTUVIERE DETERMINADA A ESTA FECHA)	SÍ – NO INDIQUE FECHA INFORMADA:
SEÑALAMIENTO DE SER EL PROCESO VOLUNTARIO	SÍ - NO

RESPUESTA DEL SOLICITADO

INDIQUE MEDIO POR EL CUAL SE LE INFORMÓ AL SOLICITADO Y ADJUNTE MEDIO DE VERIFICACIÓN

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

CARTA CERTIFICADA:

FIRMA SOLICITANTE

TIMBRE DE RECEPCIÓN

ACTA DE CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN

En (ciudad), a.... de....deante mí....., conciliador/mediador por nombramiento deldedel año 20..... de conformidad al Protocolo de Mediación y Conciliación, dejo constancia a través del presente instrumento que las partes:..... y..... (individualizarlas); han alcanzado los siguientes acuerdos, poniendo término de esta manera al conflicto surgido.

ACUERDO N° 1	
OBJETIVO	
ACTIVIDADES A REALIZAR	
RESPONSABLE	
RESULTADO ESPERADO	
MEDIO DE VERIFICACIÓN	
PLAZOS A CUMPLIR POR CADA ACTIVIDAD	

ACUERDO N° 2	
OBJETIVO	
ACTIVIDADES A REALIZAR	
RESPONSABLE	
RESULTADO ESPERADO	
MEDIO DE VERIFICACIÓN	
PLAZOS A CUMPLIR POR CADA ACTIVIDAD	

ACUERDO N° 3	
OBJETIVO	
ACTIVIDADES A REALIZAR	
RESPONSABLE	
RESULTADO ESPERADO	
MEDIO DE VERIFICACIÓN	
PLAZOS A CUMPLIR POR CADA ACTIVIDAD	

MODELO ACTA FRUSTRADA DE CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN

En, a x de x de x, ante mí....., conciliador/mediador por nombramiento del x de agosto del año x de conformidad al "Protocolo de Mediación y Conciliación como resolución constructiva o alternativa de conflictos en el Establecimiento Educacional", dejo constancia a través del presente instrumento que las partes: (individualizar a las partes) no alcanzaron acuerdos en el proceso de conciliación/mediación como modo de resolución alternativa del conflicto surgido por la situación ocurrida el día x de x de x que afectó a; y que ambas partes declaran conocer.

Se les indica que pueden someter la resolución del conflicto ante la Superintendencia de Educación, la que ofrece una instancia de diálogo respetuoso e inclusivo, donde las familias y representantes del Establecimiento Educacional pueden abordar colaborativamente los conflictos o necesidades que afecten al estudiante.

Conciliador/mediador

Parte 1

Parte 2