

## **Protocolo de Resolución Pacífica de Conflictos Escolares**

### **I. Fundamento**

La resolución pacífica de conflictos es un componente central de la formación ciudadana y de la sana convivencia escolar. Este protocolo promueve el desarrollo de habilidades socioemocionales, el diálogo empático, la responsabilidad personal y colectiva, y la participación activa en la solución de conflictos entre miembros de la comunidad escolar.

Se sustenta en el enfoque formativo de la convivencia escolar promovido por el **Ministerio de Educación** y la **Superintendencia de Educación**, en el marco de la **Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar**, la **Política Nacional de Convivencia Escolar** y las orientaciones actualizadas para la promoción de una cultura de paz y resolución colaborativa de conflictos.

Asimismo, responde a los principios establecidos en el **Marco para la Buena Convivencia Escolar** (MINEDUC, 2019), que reconoce la importancia de prevenir situaciones de violencia, promover ambientes seguros y establecer mecanismos efectivos, graduales y restaurativos de abordaje ante conflictos escolares, considerando siempre el interés superior del niño, el enfoque de derechos, y la corresponsabilidad entre los distintos actores educativos.

Este protocolo privilegia **la reparación del daño, la justicia restaurativa, la mediación y la formación ciudadana**, entendiendo el conflicto no como una falta a sancionar automáticamente, sino como una oportunidad educativa para el aprendizaje y fortalecimiento de los vínculos y la cultura escolar democrática.

### **II. Objetivos**

1. Promover una cultura escolar basada en el diálogo, la empatía, el respeto mutuo y la corresponsabilidad, como pilares de una convivencia democrática.
2. Establecer procedimientos claros, graduales y formativos para abordar conflictos escolares de manera oportuna, justa y educativa.
3. Favorecer la participación activa y reflexiva de los estudiantes en la gestión y resolución de sus diferencias, promoviendo habilidades de comunicación, autocontrol, negociación y toma de acuerdos.
4. Prevenir la escalada de conflictos hacia formas de violencia verbal, psicológica o física, mediante intervenciones tempranas y pertinentes, de acuerdo con la madurez evolutiva de los estudiantes.
5. Reparar el daño y restablecer los vínculos y la confianza entre los miembros de la comunidad escolar, a través de medidas reparatorias que promuevan la responsabilización, la empatía y el aprendizaje social.
6. Garantizar el respeto a los derechos de todos los actores educativos involucrados en un conflicto, resguardando la confidencialidad y evitando la revictimización.

7. Articular este protocolo con el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), el Plan de Gestión de Convivencia Escolar y las normativas vigentes del Ministerio de Educación y la Superintendencia de Educación, favoreciendo un enfoque integral y preventivo.
8. la confianza y la convivencia en la comunidad escolar.

### **III. Ámbito de Aplicación**

Este protocolo aplica a estudiantes, docentes, asistentes de la educación, equipos directivos y familias, ante situaciones de conflicto interpersonal que alteren la sana convivencia escolar, en cualquier contexto asociado a la vida escolar. Esto incluye:

- Espacios formales como salas de clases, biblioteca, comedor, baños y oficinas.
- Espacios informales como patios, pasillos, accesos al establecimiento y transporte escolar.
- Actividades extracurriculares, recreativas, pedagógicas o de representación institucional (salidas pedagógicas, talleres, eventos deportivos o culturales).
- Espacios virtuales o digitales donde se produzca interacción entre miembros de la comunidad escolar (redes sociales, plataformas educativas, mensajería u otras formas de convivencia digital), en la medida en que afecten el ambiente educativo o el bienestar de alguno de sus integrantes.

Este protocolo se activa siempre que el conflicto tenga relación con el contexto educativo y esté alineado con los principios formativos, preventivos y restaurativos del Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), priorizando el resguardo emocional de los participantes y la reparación de los vínculos dañados.

### **IV. Principios Orientadores**

- **Gradualidad:** Se consideran instancias progresivas y proporcionales para resolver el conflicto, privilegiando primero el diálogo, la mediación y la reflexión antes de adoptar medidas sancionatorias. Se respeta el principio de debido proceso y la edad/madurez de los estudiantes.
- **Participación activa:** Se fomenta el protagonismo de los estudiantes en la resolución de sus conflictos, promoviendo el aprendizaje de habilidades socioemocionales, como la escucha activa, la empatía y la expresión asertiva.
- **Reparación del daño:** Las medidas adoptadas deben tender a la restauración del vínculo y la reparación simbólica o concreta del daño causado, generando conciencia del impacto de las acciones en los demás.

- **Neutralidad:** Los adultos que intervienen (profesor jefe, equipo de convivencia, mediadores escolares) deben actuar de manera imparcial, facilitando el entendimiento entre las partes sin emitir juicios anticipados.
- **Confidencialidad:** La información relativa al conflicto será tratada con estricta reserva, limitando su conocimiento solo a quienes intervienen directamente en el proceso. Se evita cualquier forma de exposición o revictimización.
- **Enfoque formativo:** Toda acción en el marco de la resolución de conflictos busca educar, no castigar, permitiendo que los involucrados reconozcan sus emociones, reflexionen sobre sus actos y asuman responsabilidades.
- **Inclusión y no discriminación:** Se resguardará que el abordaje del conflicto no vulnere derechos de estudiantes pertenecientes a grupos diversos (LGBTIQA+, pueblos originarios, estudiantes con NEE, entre otros), respetando el principio de equidad y buen trato.
- **Enfoque formativo:** Cada etapa tiene un valor educativo y de aprendizaje para la vida.

## V. Etapas del Proceso de Resolución

<b>Etapa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1. Detección del Conflicto</b>	El conflicto es observado directamente o informado por terceros (estudiantes, docentes, asistentes o apoderados) a un adulto responsable. Se registra brevemente el hecho y se valora su gravedad y urgencia.	Profesor jefe / Inspección / CCEE
<b>2. Diálogo Inicial</b>	Se invita a las partes a un espacio seguro y guiado para expresar su versión de los hechos, identificar emociones y reconocer posibles malentendidos. Si el conflicto es leve, puede resolverse en esta etapa.	Profesor jefe / Docente de confianza / Mediador informal
<b>3. Derivación a Mediación Escolar</b>	Si no se logra resolver, o si hay antecedentes previos, se deriva al equipo de convivencia para realizar una mediación estructurada y voluntaria, que permita generar acuerdos con la guía de un adulto capacitado.	Encargado/a de Convivencia Escolar / Dupla psicosocial
<b>4. Acuerdo de Convivencia</b>	Se redactan y formalizan los acuerdos alcanzados (compromisos, acciones de reparación, límites y seguimiento). Se deja constancia mediante acta firmada por las partes (Anexo 11.1).	Mediador escolar / Convivencia Escolar / Dupla psicosocial
<b>5. Seguimiento</b>	Se monitorea el cumplimiento de los compromisos, se refuerzan las conductas positivas y se interviene oportunamente si se	Profesor jefe / Convivencia Escolar / Psicóloga(o) escolar

	detecta reincidencia o incumplimiento. Puede incluir sesiones de acompañamiento emocional.	
--	--	--

### Notas complementarias:

- Las familias pueden ser informadas o participar según el caso, resguardando el principio de confidencialidad.
- Todo el proceso debe quedar registrado con lenguaje respetuoso y no revictimizante.
- En caso de escalamiento del conflicto o faltas graves, se activa el protocolo disciplinario correspondiente (Anexo RICE).

## VI. Mediación Escolar

- **Es un procedimiento voluntario, confidencial y guiado** por un adulto capacitado en resolución de conflictos o por estudiantes mediadores previamente formados y acompañados por un docente.
- **Aplica a estudiantes desde 3° básico en adelante**, considerando el desarrollo socioemocional y nivel de autonomía. En casos de estudiantes más pequeños, se privilegia el acompañamiento docente y la orientación a las familias.
- Se promueve una **postura de neutralidad**, respeto mutuo y disposición a reparar los vínculos, evitando la imposición de soluciones.
- El proceso incluye:
  - **Técnicas de escucha activa**, donde cada parte puede expresar sus emociones, percepciones y vivencias sin interrupciones.
  - **Identificación conjunta del conflicto y sus causas**, evitando juicios personales.
  - **Lluvia de ideas y generación de propuestas de solución**, con énfasis en el acuerdo mutuo.
  - **Firma de compromisos de convivencia**, que pueden incluir acciones de reparación simbólica, mejora de la comunicación, acuerdos de conducta, entre otros (Anexo 11.1).
- Se recuerda que **no se busca definir culpables**, sino **restaurar la relación y prevenir nuevas situaciones de conflicto**.
- En casos reiterativos o complejos, se puede complementar con sesiones de orientación individual, consejería emocional o derivación a la dupla psicosocial.

## VII. Situaciones que No Aplican a Mediación

- **Agresiones físicas graves** que involucren lesiones, uso de objetos peligrosos o violencia reiterada.

- **Amenazas, hostigamientos, abuso de poder o cualquier forma de vulneración de derechos**, especialmente aquellas relacionadas con discriminación, acoso escolar, violencia de género, orientación sexual o identidad de género.

- **Conductas tipificadas como faltas graves o gravísimas según el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE)**, tales como vandalismo, consumo de sustancias, porte de armas u hostigamiento sistemático.

En estos casos:

- **No se recurre a la mediación como primera vía de resolución**, ya que se requiere una intervención especializada y proporcional a la gravedad de los hechos.
- **Se activa el protocolo disciplinario correspondiente**, el cual contempla medidas pedagógicas, formativas y, si corresponde, sancionatorias.
- **Se informa inmediatamente al Equipo de Gestión y/o Encargado de Convivencia Escolar**, quien evaluará la activación de protocolos de protección y la derivación a redes externas (OPD, SENAME, Carabineros, etc.).
- **Se resguarda el bienestar físico y emocional de las víctimas**, con acciones de contención, acompañamiento y medidas de protección, conforme a la Ley 21.430 sobre Garantías de la Niñez.

## VIII. Apoyos Institucionales

- **Capacitación continua a docentes y asistentes de la educación** en herramientas de resolución pacífica de conflictos, comunicación asertiva, disciplina positiva y gestión emocional, en concordancia con las orientaciones de MINEDUC sobre convivencia educativa.

- **Formación de mediadores escolares desde 5° básico**, promoviendo el liderazgo positivo, la escucha activa y el protagonismo estudiantil en la construcción de una cultura de paz. La capacitación estará a cargo del equipo de convivencia escolar, con apoyo de especialistas externos si es necesario.

- **Implementación de espacios de diálogo y reflexión periódicos** con estudiantes, como círculos restaurativos, asambleas o jornadas de convivencia, que fortalezcan el sentido de pertenencia y el respeto mutuo.

- **Intervenciones colaborativas con redes externas en casos complejos**, tales como:

- **(OLN)**: en situaciones que involucren vulneración grave de derechos.
- **SENDA Previene**: en conflictos asociados al consumo de alcohol o drogas.

- **Centros psicosociales o salud mental comunal (CESFAM, COSAM):** cuando se requiera evaluación o apoyo especializado.
  - **Carabineros u otros organismos competentes,** en casos de riesgo vital, violencia grave o denuncias legales.
- **Evaluación de clima escolar periódica,** a través de encuestas, entrevistas y observaciones, para identificar focos de conflicto y generar planes de mejora preventiva.

## **IX. Registro y Confidencialidad**

- Se debe completar una **Ficha de Resolución de Conflictos (Anexo 11.1)** por cada caso abordado, la cual debe incluir: descripción del conflicto, participantes, acciones realizadas, acuerdos establecidos y seguimiento correspondiente.
- Toda información recogida en este proceso será **manejada con estricta reserva,** resguardando la **intimidad y dignidad de los estudiantes** involucrados. El acceso estará restringido exclusivamente a los **miembros del equipo de convivencia escolar, la dirección y los adultos responsables directamente implicados en la resolución** del caso.
- La ficha y los antecedentes serán archivados en un **expediente confidencial,** con acceso bajo supervisión del encargado de convivencia escolar, de acuerdo con la Ley N.º 19.628 sobre protección de datos personales.
- En caso de ser necesario el apoyo de redes externas, se requerirá el **consentimiento informado de la familia o adulto responsable** para compartir antecedentes, salvo situaciones de vulneración de derechos donde se deba actuar de oficio según el deber de denuncia.
- El uso de esta información será exclusivamente **con fines formativos, preventivos y de mejora del clima escolar,** prohibiéndose su uso como antecedente para sanciones fuera del marco del Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

## **X. Difusión y Evaluación**

- El protocolo se socializa en marzo con toda la comunidad educativa mediante reuniones de apoderados, jornadas de inducción docente y actividades formativas para estudiantes.
- Se publica en la página web institucional y se entrega copia digital a todos los estamentos de la comunidad escolar.
- Será revisado anualmente en el Consejo Escolar y en reuniones técnicas del equipo de convivencia escolar, considerando:
  - Experiencias acumuladas y casos reportados.

- Resultados de encuestas o instrumentos de evaluación de clima escolar.
- Observaciones de docentes, estudiantes y apoderados.
- Cambios normativos emanados del MINEDUC o Superintendencia de Educación.
- Los ajustes serán registrados formalmente, difundidos y aplicados desde el inicio del año escolar siguiente, garantizando su actualización continua y pertinencia pedagógica.

## **COLEGIO JACARANDA**

### **Ficha de Resolución Pacífica de Conflictos Escolares Anexo 11.1 – Protocolo de Resolución de Conflictos**

#### **I. Datos Generales**

- **Fecha del conflicto:** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_
- **Hora aproximada:** \_\_\_\_\_
- **Lugar del conflicto:** \_\_\_\_\_
- **Curso/s involucrado/s:** \_\_\_\_\_
- **Funcionario responsable del registro:** \_\_\_\_\_

#### **II. Identificación de las Partes Involucradas**

**Nombre Curso Rol ¿Fue informado el apoderado? (Sí/No) Firma (si corresponde)**

---

#### **III. Descripción del Conflicto**

- **Describa brevemente lo ocurrido (hechos observados o relatados):**

---

---

---

- **¿Hay antecedentes previos entre las partes?**  
 Sí  No Si la respuesta es sí, especifique brevemente:

#### **IV. Etapas del Proceso Aplicadas**

Marque las que se realizaron e incluya fecha:

- 1. Detección del conflicto – Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_
- 2. Diálogo inicial entre las partes – Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_
- 3. Mediación escolar – Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_
- 4. Acuerdo de convivencia – Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_
- 5. Seguimiento – Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**V. Acuerdos Establecidos (si corresponde)**

- Compromisos de cada parte:

---

---

- Medidas de reparación:

---

- Fecha de seguimiento: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**VI. Observaciones Adicionales**

(Reflexión del adulto mediador, participación de redes de apoyo, evaluación del proceso, etc.)

---

---

---

**VII. Firma del Adulto Responsable**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_