



Año Escolar	2026
Niveles	Educación parvularia / Educación básica / Educación media
N° anexo	15
Nombre Protocolo	Procedimientos de resolución colaborativa de conflictos

1. Presentación

Los mecanismos colaborativos de solución de conflictos, para aquellas disputas que surjan entre los distintos miembros de la comunidad educativa, tienen como objetivo fomentar la comunicación constructiva entre las partes en disputa y evitar así que los conflictos escalen en su intensidad. El Colegio proporcionará la utilización de estos procedimientos, incentivando su uso.

Dentro de nuestro proyecto educativo y en línea con las orientaciones de la autoridad¹, es relevante que los estudiantes aprendan a resolver los conflictos de forma dialogada y pacífica, y de este modo prevenir la violencia, se necesita generar contextos de aprendizaje en el aula donde se aborden los conflictos en forma constructiva y no autoritaria; donde no se exacerben los errores, sino que se les valore como fuentes de aprendizaje; donde se favorezca y no se obstaculice la creatividad; y donde se facilite el aprendizaje cooperativo y solidario.

Para llevar a cabo cualquier estrategia de resolución pacífica de un conflicto se requiere de la voluntad de ambas partes y de una condición básica de simetría; es decir, de igualdad de condiciones para garantizar que sean considerados los intereses y derechos de todos los involucrados.

Es importante dejar establecido que esto no es posible en situaciones de violencia, donde una de las partes es la agredida y, la otra, es el agresor. En estos casos, las consideraciones anteriores no existen, debido al ejercicio ilegítimo del poder por una de las partes (el agresor). En las situaciones de conflicto entre pares (entre niños; entre niñas, entre jóvenes, entre adultos) los usos de técnicas de resolución pacífica del conflicto son, en general exitosas, pero, el requisito fundamental sigue siendo la intención y voluntad de los implicados de tratar de resolverlo.

Sin embargo, la participación en estas instancias será de carácter voluntario para los involucrados en el conflicto; pudiendo cualquiera de las partes, y en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, el que se dará por terminado dejándose constancia de dicha circunstancia.

2. Estrategias de resolución de conflicto

El establecimiento podrá implementar instancias de mediación u otros mecanismos de similar naturaleza como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos de convivencia escolar. Este sistema incluirá la intervención de alumnos, docentes, orientadores, otros miembros de la comunidad educativa y especialistas.

Si bien, en la definición de las estrategias de resolución de conflicto que se detallan a continuación, se individualiza a el Equipo de Ciclo como responsable, guía o acompañante de estos procedimientos, la utilización de estas estrategias puede ser ejecutada por los docentes en los contextos de abordaje de situaciones de conflicto en el aula y/o entre sus estudiantes.

1. Diálogo consensuado			
Finalidad	Intervención	Resolución	Resultados
Establecer diálogo y comunicación entre los involucrados.	Acompaña un integrante del equipo de ciclo, 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 Ciclo / 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 Ciclo / Docente.	Los involucrados.	Compromiso de mejorar sus respectivos procesos formativos.

Diálogo consensuado: Realizada entre las partes involucradas en un conflicto, sin intervención de terceros, para que los implicados entablen una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias; la solución se explicita en un compromiso. Los involucrados se centran en el problema pensando en una solución conveniente para ambos y en la que las concesiones se encaminen a satisfacer los intereses comunes. Esta estrategia puede ser aplicada, también, entre personas que se encuentran en asimetría jerárquica (un docente y un estudiante, por ejemplo), siempre y cuando no exista uso ilegítimo del poder por una de las partes. Algún integrante del Equipo de Ciclo (Directora – Orientadora – Psicóloga), llevara el registro de la intervención y los acuerdos emanados de la estrategia de resolución de conflicto.

Arbitraje: Este procedimiento será guiado algún integrante del Equipo de Ciclo, quien, a través del diálogo, la escucha atenta y reflexiva de las posiciones e intereses de los involucrados, indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes. La función de quien guíe el procedimiento es buscar una solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

Mediación: Este procedimiento será guiado algún integrante del Equipo de Ciclo (Directora – Orientadora – Psicóloga) quien ayudará a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables. El sentido de la mediación es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo. Es importante tener presente que no es aplicable la mediación cuando ha existido un uso ilegítimo de la fuerza o el poder, porque esta estrategia no está orientada a sancionar conductas de abuso.

3. Derecho a ser oído y el principio del debido proceso

El procedimiento que se inicie debe respetar el principio del debido proceso, es decir, establecer el derecho de todos los involucrados. Ante la ocurrencia de alguna situación de conflicto y/o una falta disciplinar, y en forma previa a la aplicación de alguna medida o sanción, se hace necesario conocer la versión de todos los involucrados, considerando el contexto y las circunstancias que rodearon la situación, a fin de evitar actuar con rigidez y arbitrariedad.

El debido proceso debe considerar los siguientes puntos para su destinatario:

- Que sea escuchado en todas las instancias.
- Que pueda acompañar toda clase de elementos que demuestren su versión o atenúen sus responsabilidades.
- Que se presuma su inocencia.
- Que se reconozca su derecho de apelación, según corresponda.

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. Derecho a apelación

Frente a la disconformidad respecto a la resolución determinada ante alguna situación de conflicto y/o ante a la aplicación de alguna medida disciplinar, cualquiera de los involucrados podrá ejercer su derecho a apelación. La interposición de este recurso, por alguno de los intervinientes señalados, será posible de ejecutar por una única vez, eximiendo cualquier posibilidad posterior de recurrir a ella.

- El recurso de apelación deberá ser interpuesto por medio de una carta formal enviada a la Rectoría del Colegio, explicando los motivos y antecedentes que debieran ser considerados para revisar la aplicación de la medida disciplinaria y acompañando en esa misma oportunidad cualquier medio de prueba que se crea oportuno.
- El escrito de apelación deberá ser presentado en la Rectoría del Colegio, dentro de un plazo de cinco días a contar de la fecha de notificación de la sanción.
- Rectoría del Colegio informará de esta apelación a la Dirección General, la que junto con los antecedentes resolverá la apelación por resolución fundada dentro del plazo estipulado. Dicha resolución será inapelable.
- Tanto la notificación de la sanción, como de aquella resolución de una eventual apelación, deberá hacerse por escrito y en presencia de a lo menos dos personas, quienes deberán firmar para constancia.

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 afectado 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.