



PROTOCOLO DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

Reglamento Interno de Convivencia Educativa 2026

Código repositorio	IND_2.1_02I_Protocolo_Gestion_Colaborativa_Conflictos_ERF_2026
Carpeta	IND_2.1_REGLAMENTOS_PROTOCOLOS_PLANES_NORMATIVOS_ERF_2026/02_PROTOCOLOS_RICE
Establecimiento	Escuela Básica República de Francia
Sostenedor	SLEP Santa Corina
Año	2026
Carácter	Protocolo complementario para revisión, validación institucional y publicación

Nota de validación: este protocolo debe ser revisado por el Equipo de Gestión, Convivencia Escolar, PIE y Dirección, y validado por las instancias institucionales que correspondan antes de su publicación definitiva.

1. Objetivo

Establecer un procedimiento formativo, transparente y participativo para prevenir, abordar y resolver colaborativamente conflictos entre integrantes de la comunidad educativa de la Escuela Básica República de Francia, promoviendo el diálogo, la reparación, la corresponsabilidad y la restauración del vínculo escolar, en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional, el RICE 2026 y el modelo de Comunidades de Aprendizaje.

2. Ámbito de aplicación

Este protocolo se aplicará ante conflictos interpersonales, diferencias de opinión, tensiones comunicacionales, desacuerdos entre estudiantes, familias, funcionarios o equipos, y situaciones de convivencia que puedan ser abordadas mediante diálogo, mediación, facilitación, acuerdos colaborativos o prácticas restaurativas, siempre que no exista riesgo grave, delito, vulneración de derechos o violencia que exija activar un protocolo específico.

- Conflictos entre estudiantes sin agresión grave ni vulneración de derechos.
- Diferencias entre apoderados y funcionarios que puedan abordarse mediante conversación formal y acuerdos.
- Tensiones comunicacionales entre integrantes de la comunidad educativa.
- Conflictos de convivencia que requieran reparación, compromiso y seguimiento.
- Dificultades de relación entre pares o entre grupos curso que ameriten una intervención formativa.

3. Marco normativo e institucional

- Ley General de Educación N° 20.370, en lo referido a derechos y deberes de la comunidad educativa.
- Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, en cuanto a promoción del buen trato y gestión de la convivencia.
- Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N° 21.040 que crea el Sistema de Educación Pública y promueve participación, equidad y mejora continua.
- Circular N° 482 de la Superintendencia de Educación, sobre Reglamento Interno y debido proceso.
- Política Nacional de Convivencia Educativa vigente.
- Proyecto Educativo Institucional de la Escuela Básica República de Francia.
- Reglamento Interno de Convivencia Educativa 2026.

4. Definiciones operativas

Concepto	Definición institucional
Conflicto	Situación de desacuerdo, tensión o diferencia entre dos o más personas, que puede transformarse en oportunidad formativa si se aborda oportunamente.
Gestión colaborativa	Proceso guiado que busca que las partes comprendan el conflicto, expresen sus necesidades, reconozcan responsabilidades y acuerden soluciones.
Mediación escolar	Instancia voluntaria y guiada por un adulto facilitador, donde las partes dialogan para alcanzar acuerdos respetuosos y reparadores.
Práctica restaurativa	Estrategia formativa que promueve reconocer el daño, reparar la relación y prevenir nuevas situaciones.
Acuerdo colaborativo	Compromiso escrito, claro y verificable, definido por las partes con apoyo del establecimiento.
Situación no mediable	Hecho que por su gravedad, riesgo, asimetría, delito o vulneración de derechos debe activar un protocolo específico y no una mediación.

5. Principios orientadores

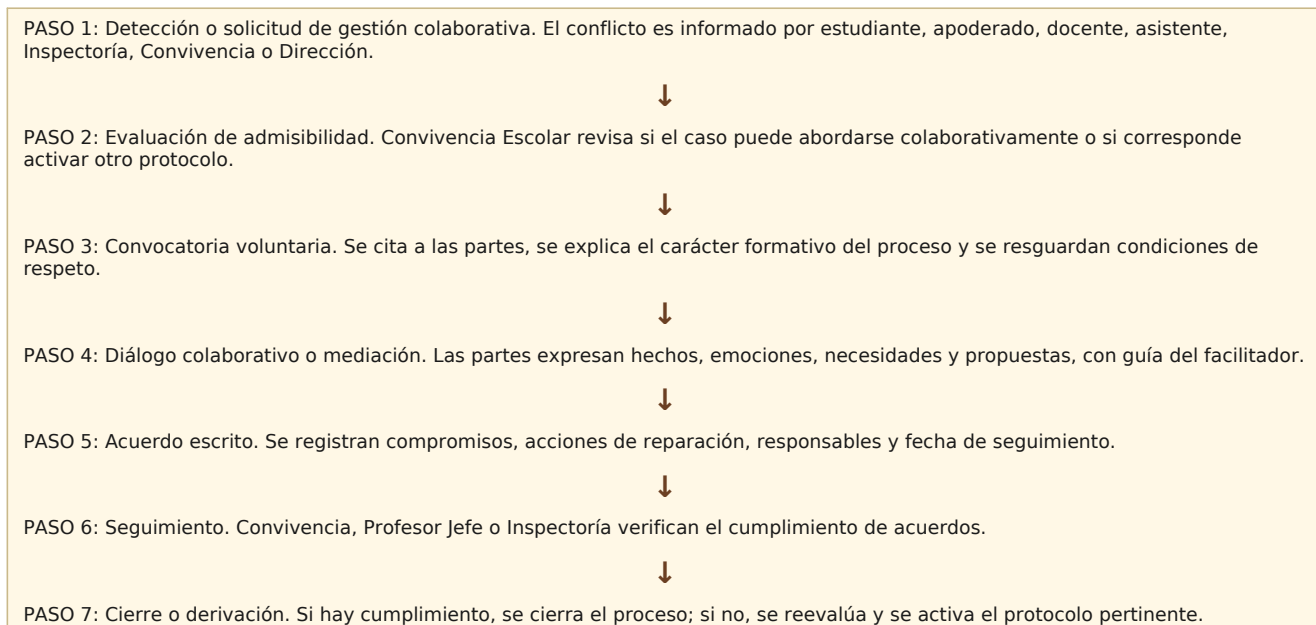
- Voluntariedad: la participación en la mediación debe ser libre, sin presiones indebidas.
- Imparcialidad: quien facilita no toma partido por ninguna de las partes.
- Confidencialidad: la información tratada se resguarda, salvo riesgo o vulneración que exija activar protocolos.
- Enfoque formativo: el propósito es aprender, reparar y mejorar la convivencia, no castigar.
- Interés superior del niño, niña o adolescente: toda decisión debe resguardar su bienestar y trayectoria educativa.
- No discriminación: se asegura trato digno, inclusivo y respetuoso para todas las personas involucradas.
- Corresponsabilidad: la comunidad educativa participa en la construcción de soluciones y compromisos.

6. Situaciones no mediables

No se utilizará este protocolo como sustituto de otros protocolos obligatorios cuando existan hechos graves. En esos casos se activará el protocolo específico del RICE que corresponda.

- Sospecha o detección de vulneración de derechos.
- Agresiones sexuales o hechos de connotación sexual.
- Maltrato escolar grave, acoso escolar sostenido o ciberacoso grave.
- Agresiones físicas graves, porte de armas, drogas o alcohol.
- Amenazas, hostigamiento laboral, violencia o acoso en contexto de Ley Karin.
- Situaciones de riesgo suicida, autolesión o desregulación emocional grave.
- Hechos que puedan constituir delito o requieran denuncia obligatoria.

7. Flujograma de actuación



8. Procedimiento paso a paso

Fase 1: Recepción del conflicto

- El funcionario que toma conocimiento registra los antecedentes iniciales en la ficha correspondiente.
- Se informa a Convivencia Escolar o Inspectoría General, según la naturaleza del conflicto.
- Si participan estudiantes, se informa al profesor jefe y se evalúa la necesidad de comunicar a los apoderados.

Fase 2: Evaluación de admisibilidad

- Convivencia Escolar revisa si el conflicto es mediable.
- Si existe violencia grave, vulneración, delito o riesgo, se activa el protocolo específico y se suspende la mediación.
- Si el caso es admisible, se define facilitador, fecha y participantes.

Fase 3: Sesión de gestión colaborativa

- El facilitador explica reglas básicas: respeto, escucha, confidencialidad, turnos de palabra y foco en soluciones.
- Cada parte expone su versión sin interrupciones.
- Se identifican necesidades, daños, responsabilidades y alternativas de reparación.
- Se construye un acuerdo realista, verificable y proporcional.

Fase 4: Seguimiento y cierre

- Se realiza seguimiento en la fecha acordada.
- Si el acuerdo se cumple, se deja acta de cierre.
- Si el acuerdo no se cumple, se reevalúa el caso y se define nueva intervención o activación de protocolo específico.

9. Matriz de responsabilidades y plazos

Acción	Responsable	Plazo sugerido	Medio de verificación
Recepción del conflicto	Funcionario que recibe / Profesor Jefe / Inspectoría	Inmediato	Ficha de solicitud o reporte
Evaluación de admisibilidad	Convivencia Escolar / Inspectoría	1 a 2 días hábiles	Registro de admisibilidad
Convocatoria a las partes	Convivencia Escolar / Profesor Jefe	Máximo 3 días hábiles	Citación o correo
Sesión de mediación o diálogo	Facilitador designado	Según agenda institucional	Acta de gestión colaborativa
Firma de acuerdos	Partes involucradas y facilitador	Durante la sesión	Acta de acuerdo firmada
Seguimiento	Convivencia / Profesor Jefe / Inspectoría	7 a 15 días hábiles	Acta de seguimiento
Cierre o derivación	Convivencia Escolar / Dirección	Según resultado	Acta de cierre o derivación

10. Medios de verificación

- Ficha de solicitud o reporte de conflicto.
- Registro de admisibilidad.
- Citación a participantes.
- Acta de gestión colaborativa o mediación.
- Acta de acuerdos y compromisos.
- Registro de seguimiento.
- Acta de cierre o derivación.
- Evidencia de comunicación a familias cuando corresponda.



11. Formato: Solicitud de gestión colaborativa de conflictos

Campo	Registro
Fecha y hora	
Nombre de quien solicita	
Estamento	<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/> Asistente <input type="checkbox"/> Directivo
Personas involucradas	
Descripción breve del conflicto	
¿Existe riesgo, agresión grave o vulneración?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Observación:
Derivación inicial	<input type="checkbox"/> Mediación <input type="checkbox"/> Convivencia <input type="checkbox"/> Inspectoría <input type="checkbox"/> Protocolo específico

12. Formato: Acta de acuerdos y seguimiento

Elemento	Registro
Fecha de sesión	
Facilitador/a	
Participantes	
Síntesis del conflicto	
Acuerdos adoptados	
Acciones de reparación	
Responsables	
Fecha de seguimiento	
Resultado del seguimiento	
Firma participantes	

13. Control de actualización y validación

Este protocolo será revisado anualmente por el Equipo de Convivencia Escolar, Dirección y Consejo Escolar, o cada vez que exista una actualización normativa, instrucción del SLEP Santa Corina o requerimiento de la Superintendencia de Educación. Requiere validación institucional antes de su publicación definitiva en el repositorio normativo público.

Dirección

Encargado/a de Convivencia

Representante Equipo PIE / UTP