



**3**

**PROTOCOLOS SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O  
VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

**Marzo**

**2024**

## I- Conceptos previos:

1. **Maltrato infantil:** En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como *“toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”*. Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

### Situaciones de maltrato:

a) **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve).<sup>1</sup>

b) **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos,<sup>2</sup> etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico<sup>3</sup>.

2. **Maltrato Escolar:** Se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa<sup>4</sup>.
3. **Acoso Escolar:** El acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros estudiantes y se encuentra definido por ley como *“toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”*<sup>5</sup>. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

---

<sup>1</sup> Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro, Mineduc, año 2017, página 10.

<sup>2</sup> <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/como-actuar-frente-a-situaciones-de-maltrato-o-acoso-escolar/>.

<sup>3</sup> Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro, Mineduc, año 2017, página 10.

<sup>4</sup> <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/maltrato-escolar>.

<sup>5</sup> De acuerdo al artículo 16 B, del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, del año 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación).

- 4. Violencia Escolar:** Fenómeno que puede tener diferentes causas y múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. El artículo 16 D de la Ley General de Educación establece: *“revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”*.
- 5. NOTIFICACIONES O CITACIONES:** Estas son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras actuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito ya sea en la libreta de comunicaciones, nota o correo electrónico. En el caso de ser una citación de carácter urgente podrá hacerse por medio telefónico anotando en el día, hora y persona con la se habló, una vez el apoderado este presente se solicita firme una constancia de la llamada telefónica.
- 6. PLAZOS:** Se refiere a los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo y estos están comprendidos en cada protocolo específico, horas o días hábiles. El plazo para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos planteados, es decir el informe final será de 48 horas (dos días hábiles) una vez terminada la investigación.

## **7. MEDIDAS DE RESGUARDO**

### **a) Psicológico, psicosocial y pedagógico.**

Las medidas de resguardo serán de acuerdo al caso y a los involucrados:

- Derivación a profesionales internos o externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Reestructuración de fechas de evaluaciones y apoyo pedagógico, **si corresponde**, de acuerdo a la situación particular del caso.
- Proporcionar contención emocional a los involucrados con los profesionales internos del EE.
- Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el EE podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.
- En caso de maltrato entre pares se puede considerar la reubicación del estudiante agresor o del agredido en aquellos casos en que el apoderado lo solicite.
- En caso de tratarse de apoderados, podrían considerarse precedentes medidas como el cambio de apoderado u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno.

### **b) Suspensión de funciones:**

- Proceden solo cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo.

## **8. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA**

Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectaren a los estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren

conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.

## **II- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE BULLYING Y CYBERBULLYING.**

**Conceptualización:** Se entiende por Bullying aquellas acciones negativas que una persona, o personas, realiza de forma repetida y con efecto dañino contra otra persona que no logra defenderse (Watts, Wagner, Velásquez & Behrens, 2017).

En el contexto escolar, corresponde a la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, casi siempre lejos de la mirada de los adultos/as, con la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa por parte de un abusón o grupo de matones a través de agresiones físicas, verbales y/o sociales con resultados de victimización psicológica y rechazo grupal” (Avilés, 2003).

Existen 4 elementos que caracterizan un episodio de bullying: (1) agresión focalizada a una víctima específica, (2) la agresión es recurrente en el tiempo, (3) existe un desbalance de poder entre agresor y víctima, y (4) la agresión ocurre en el contexto escolar (Mendoza & Barrera, 2018).

El cyberbullying o ciberacoso ha sido definido como la acción de publicar comentarios, imágenes o videos en línea para difamar a un individuo, divulgar a través de la red hechos privados de él y causarle angustia emocional de forma intencional (Watts et. al, 2017). También, es la forma de utilización repetida y hostil de las tecnologías de información y de comunicación, por parte de un individuo o de varios, con la intención de dañar a un otro (Watts et. al, 2017).

Se han identificado dos grandes métodos de cyberbullying: Directo: donde los mensajes son transmitidos directamente de agresor a víctima, por ejemplo, el agresor le envía un mensaje privado ofensivo al agredido o publica algo en el perfil de la víctima. Indirecto: el victimario utiliza a otros participantes para actuar agresivamente contra la víctima y/o publica cosas sobre la víctima para que el gran público de las redes las vea. Por ejemplo, el agresor difunde por grupos de chat una foto que humilla a la víctima, o el agresor publica en su propio perfil algo ofensivo contra el agredido. La diferencia radica en que en este método hay terceros que se hacen partícipes de la acción del cyberbullying (Wong-Lo, 2009).

Es importante además distinguir otros conceptos como: Violencia, Agresión y Conflicto que pudieran llevar a confundir una situación.

**VIOLENCIA:** Uso ilegítimo de poder y fuerza. Daño a otro como consecuencia; generalmente, constituye un episodio aislado.

**AGRESIÓN:** Comportamiento defensivo natural ante amenazas eventuales. Surge frente a situaciones de riesgo.

**CONFLICTO:** Personas que entran en desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles.

**Contextualización:** Este protocolo se aplicará cuando se presente una situación de maltrato continuo y deliberado que puede ser físico, verbal y/o psicológico entre pares.

ETAPAS	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
<b>DETECCION</b>	Cualquier integrante de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospecha de una situación de bullying y/o ciberbullying hacia un NNA debe informar a profesor(a) tutor(a) e inspectoría general.	Comunidad Educativa.	Inmediato
<b>ACTIVACIÓN</b>	Profesor(a) tutor(a) junto a inspectora general se entrevistan con los estudiantes involucrados por separado, dejando registro en hoja de atención.	Docente tutor. Inspectora General.	24 HRS
	Inspectora general citará a el/los apoderados(as) del o los estudiantes para informar sobre la situación, explicando antecedentes del caso y las medidas a tomar por parte del establecimiento educacional, dejando registro en hoja de atención. Se realiza la derivación a convivencia escolar. Se informa de la situación a dirección.	Inspectora General. Convivencia Escolar.	24 HRS
<b>INDAGACIÓN</b>	Convivencia escolar realizará entrevistas individuales con los/las estudiantes (agredido(a) y agresor(es) con el objetivo de contener psicológicamente e indagar en la problemática, generando acciones de intervención en cada uno de los involucrados.	Convivencia Escolar.	48 HRS
	En caso de ciberbullying se evaluará si la integridad física y psíquica de los NNA están en peligro, siendo así se realizará denuncia a la unidad de cibercrimen de la PDI. En caso de Bullying se realizará derivación a la red de especialistas externos en el caso de ser necesario.	Convivencia Escolar.	24 HRS
	En caso de verse afectado asistencia a clase y/o desempeño académico de los involucrados, se derivará el caso a UTP para realizar agendamiento de evaluaciones y/o apoyo pedagógico de ser necesario.	Convivencia Escolar.	48 HRS
	Se realizará entrevistas con los padres y/o apoderados de los involucrados con el objetivo de dar a conocer estrategias realizadas y que se implementarán para el manejo de la problemática.	Convivencia Escolar.	24 HRS
<b>SEGUIMIENTO</b>	Se realizarán intervenciones regulares con cada uno de los afectados (agresor/es y/o víctima/s) abordando la problemática desde el equipo de convivencia escolar.	Convivencia Escolar.	48 HRS
<b>CIERRE</b>	Analizado el caso y viendo que se han tomado las medidas respectivas se informará a dirección para cerrar la carpeta correspondiente, aun cuando exista el proceso de acompañamiento de el o los estudiantes.	Convivencia Escolar.	72 HRS

### III- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES.

**Contextualización:** El siguiente protocolo se aplicará cuando ocurra una situación en la que exista uso ilegítimo de poder y fuerza tanto física como verbal entre estudiantes del establecimiento educacional.

ETAPAS	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
<b>DETECCION</b>	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe un hecho de violencia escolar entre NNA debe alertar de inmediato al docente tutor e Inspector General.	Comunidad Educativa.	Inmediato
<b>ACTIVACIÓN</b>	Inspector General se entrevista con los involucrados en el conflicto reuniendo antecedentes del caso, dejando registro en acta de atención. Se informa a los involucrados sobre acciones disciplinarias y/o formativas establecidas en el reglamento interno de convivencia escolar. Si la situación amerita asistencia médica, se debe gestionar el traslado a centro de salud.	Inspectoría General.	Inmediato
<b>INDAGACIÓN</b>	Inspectoría general cita a los apoderados de los(as) estudiantes para informar sobre la situación, explicando antecedentes del caso y las medidas a tomar por parte del establecimiento educacional, dejando registro en hoja de atención.	Inspectoría General.	24 HRS
	Inspectoría General informa situación al docente tutor, quien registra episodio en la hoja de vida del estudiante. También deriva el caso a convivencia escolar. Se informa de la situación a dirección.	Inspectoría General. Profesor(a) tutor(a).	24 HRS
	Convivencia Escolar realiza entrevista con estudiantes, implementando estrategias de mediación del conflicto.	Convivencia Escolar.	48 HRS
	En caso de verse afectado asistencia a clase y/o desempeño académico de los involucrados, se derivará el caso a UTP para realizar agendamiento de evaluaciones y/o apoyo pedagógico de ser necesario.	Convivencia Escolar.	48 HRS
	En caso de denuncia interpuesta por el apoderado(a) de algunos de los estudiantes involucrados, Directora enviará todos los antecedentes recabados y documentos requeridos por instituciones externas.	Directora.	24 HRS
<b>SEGUIMIENTO</b>	Se realiza seguimiento del caso, evaluando el cumplimiento de compromisos y las atenciones por parte del equipo de convivencia escolar.	Convivencia Escolar.	1 MES

#### **IV- PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DENTRO DEL AULA.**

**Contextualización:** Este protocolo será aplicado por el Profesor(a) tutor(a), Profesor(a) de asignatura o asistente de la educación que se encuentre desarrollando alguna actividad en la sala de clases.

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>DETECCION</b>	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe un hecho de violencia escolar entre NNA debe alertar de inmediato a profesor(a) tutor(a) e Inspectora General.	Comunidad Educativa.	Inmediato
<b>ACTIVACIÓN</b>  <b>INDAGACIÓN</b>	Cuando ocurra una situación de conflicto entre estudiantes dentro del aula, el adulto responsable deberá llamar a los/las involucrados quienes deben exponer la problemática. El adulto deberá escuchar la problemática sin interrumpir, además deberá evitar gritos y faltas de respeto, promoviendo el buen trato y la comunicación asertiva entre los estudiantes en conflicto para llegar a un entendimiento entre las partes. Si se soluciona el problema, el adulto deberá registrar la situación acontecida en el libro de clases.	Profesor (a) tutor (a), docentes, asistentes de la educación.	Inmediato.
<b>INDAGACION</b>	Si el conflicto no es resuelto se deriva a Inspectoría General quién determinará posible derivación a convivencia escolar.	Inspectora General.	24 HRS
	Convivencia escolar atenderá el caso con su equipo para resolver la dificultad en el corto plazo.	Convivencia escolar	24 HRS
<b>CIERRE</b>	Convivencia escolar cerrara el caso una vez solucionada la problemática haciendo firmar(si es necesario) un compromiso entre las partes.	Convivencia escolar	24 HRS

#### **V- PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES FUERA DEL AULA.**

**Contextualización:** Este protocolo será aplicado en cualquier dependencia del establecimiento que no sea la sala de clases del estudiante (patio, pasillos, baños o entradas).

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>DETECCION</b>	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe un conflicto entre estudiantes fuera del aula, debe dar aviso de inmediato a Profesor(a) Tutor(a) o Inspectoría	Comunidad Educativa. Inspectora General.	Inmediato

	General, quienes a la brevedad deberán acudir al lugar, llamar a la calma y dirigirse con los estudiantes a Inspectoría.	Profesor(a) Tutor(a).	
<b>ACTIVACION</b>	Profesor(a) tutor(a) junto a inspectora general se entrevistan con los estudiantes involucrados por separado, para recabar antecedentes sobre el conflicto. Posteriormente, en conjunto con los estudiantes se debe mediar una solución a la problemática. Se debe dejar registro en hoja de atención. Se debe registrar la situación en la hoja de los estudiantes involucrados.	Inspectora General. Profesor (a) Tutor (a).	Inmediato
<b>INDAGACIÓN</b>	Si la problemática requiere una mayor intervención, se deriva a convivencia escolar.	Inspectora General.	24 HRS
	Convivencia escolar atenderá el caso con su equipo para resolver la dificultad en el corto plazo.	Convivencia escolar	24 HRS
<b>CIERRE</b>	Convivencia escolar cerrara el caso una vez solucionada la problemática haciendo firmar(si es necesario) un compromiso entre las partes.	Convivencia escolar	24 HRS

**VI- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES FUERA DEL ESTABLECIMIENTO Y CON UNIFORME ESCOLAR.**

**Contextualización:** El siguiente protocolo se aplicará cuando ocurra una situación en la que algún estudiante se vea involucrado en actos violentos o acciones que infringen el reglamento interno del Establecimiento.

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>DETECCION</b>	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe a un estudiante con uniforme fuera del establecimiento involucrado en un hecho que infrinja el reglamento interno, debe alertar de inmediato a Inspectoría General. Si no conoce los nombres de los estudiantes, se podrá evidenciar con registros fotográficos para identificar a los/las involucrados (as)	Comunidad Educativa.	24 hrs
	Inspectoría General se entrevista con los/las involucrados (as) en la la situación avisada, reuniendo antecedentes del caso, dejando registro en acta de atención. Se adoptan acciones disciplinarias y/o formativas establecidos en el Reglamento Interno	Inspectora General.	24 HRS



<b>ACTIVACIÓN</b>	Si es necesario se derivará el caso a convivencia escolar. Se informará de la situación a Dirección.		
<b>INDAGACIÓN</b>	Inspectora general citará a el/los apoderados(as) del o los estudiantes para informar sobre la situación, explicando antecedentes del caso y las medidas a tomar por parte del establecimiento educacional, dejando registro en hoja de atención.	Inspectora General.	24 HRS
	Si la problemática requiere una mayor intervención, se deriva a convivencia escolar.	Inspectora General.	24 HRS
	Convivencia escolar atenderá el caso con su equipo para resolver la dificultad en el corto plazo.	Convivencia escolar	24 HRS
<b>CIERRE</b>	Convivencia escolar cerrara el caso una vez solucionada la problemática haciendo firmar(si es necesario) un compromiso entre las partes.	Convivencia escolar	24 HRS

#### **VII- PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTE Y ADULTO.**

**Contextualización:** Este protocolo se aplicará en el caso que ocurriera una situación que evidencie una conducta inapropiada (grito, descalificación, golpe, intimidación) de un adulto a un estudiante, sea este un funcionario o un apoderado en cualquier dependencia del establecimiento.

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>DETECCION</b>	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe una situación de conflicto entre un adulto y un NNA debe dar aviso de inmediato a convivencia escolar.	Comunidad Educativa.	Inmediato
<b>ACTIVACIÓN</b>	Convivencia escolar activa el protocolo	Convivencia Escolar.	Inmediato
<b>INDAGACIÓN</b>	Convivencia escolar entrevista por separado al NNA y al adulto para recopilar antecedentes, dejando registro en hoja de atención.	Convivencia Escolar.	48 HRS
	Convivencia escolar informa a dirección y entrega los antecedentes del caso.	Convivencia Escolar.	24 HRS
	Dirección cita a entrevista al adulto involucrado para recabar antecedentes de la situación para así generar acciones como: observación en los diferentes contextos educativos, acompañamientos, reasignación de funciones, entre otros., dejando registro escrito de la entrevista y determinaciones asociadas al caso.	Dirección.	24 HRS

	Convivencia escolar cita al apoderado(a) de los(as) estudiantes para informar sobre la situación, explicando antecedentes del caso y los procedimientos a seguir por parte del establecimiento educacional, dejando registro en hoja de atención.	Convivencia Escolar.	24 HRS
<b>SEGUIMIENTO</b>	Convivencia escolar realizará seguimiento de la situación para asegurar el bienestar del NNA a través de acompañamiento psicológico mensual y reporte al apoderado(a).	Convivencia Escolar.	3 MESES
	Si una situación se vuelve recurrente o desde el inicio es identificada como vulneración de derechos hacia un NNA se procederá a realizar la denuncia en la entidad correspondiente.	Convivencia Escolar.	24 HRS
<b>CIERRE</b>	Una vez aplicado todas la etapas y teniendo una visión clara del proceso se procede a cerrar la carpeta independiente a que el menor se encuentre en seguimiento.	Convivencia Escolar.	72 HRS.

#### **VIII- PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE APODERADO Y FUNCIONARIO.**

**Contextualización:** Este protocolo se aplicará en el caso que un apoderado (a) agrede a un funcionario (a) del establecimiento educacional o en el caso contrario si un funcionario (a) agrede a un apoderado (a).

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>DETECCION</b>	El funcionario/a o apoderado/a tendrá la obligación de informar del hecho directamente a Inspectoría General o Dirección.	Funcionario. Apoderado.	24 HRS
<b>ACTIVACIÓN</b>	Dirección activa el protocolo	Dirección.	Inmediato
<b>INDAGACIÓN</b>	Las personas afectadas serán entrevistadas por dirección por separado para abordar la situación y recopilar antecedentes e identificar cual es el problema, dejando registro en hoja de atención. De los antecedentes recopilados se ofrecerá mediación del conflicto.	Dirección.	24 HRS
	Si fuera agresión física de un apoderado/a se aplica Reglamento Interno y se solicita de inmediato cambio de apoderado/a. Si fuera agresión de parte de un funcionario/a, Dirección será quien aplique la sanción.	Dirección.	48 HRS
<b>CIERRE</b>	Una vez aplicado todas la etapas y teniendo una visión clara del proceso se procede a cerrar la carpeta.	Convivencia Escolar.	72 HRS.

### IX- PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE APODERADOS.

**Contextualización:** Este protocolo se aplicará en el caso que un apoderado (a) agrede a otro apoderado (a) del establecimiento educacional.

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>DETECCION</b>	El/la apoderado/a tendrá la obligación de informar del hecho directamente a profesor/a tutor/a.	Apoderado/a.	24 HRS
<b>ACTIVACIÓN</b>	Las personas afectadas serán entrevistadas por el profesor/a Tutor/a por separado para abordar la situación y recopilar antecedentes e identificar cual es el problema, dejando registro en hoja de atención. De los antecedentes recopilados se ofrecerá mediación del conflicto.	Profesor/a tutor/a.	24 HRS
<b>INDAGACIÓN</b>	Si la problemática no se resuelve, se derivará el caso a convivencia escolar, donde se procederá a citar por separado a los apoderados/as en conflicto con la finalidad de mediar y resolver la situación.	Convivencia Escolar.	48 HRS
	Si la problemática es de mayor envergadura o existiese agresión física entre apoderados/as se deriva el caso a dirección y se aplica reglamento interno para solicitar de inmediato cambio de apoderado/a.	Dirección.	48 HRS
<b>CIERRE</b>	Una vez aplicado todas la etapas y teniendo una visión clara del proceso se procede a cerrar la carpeta.	Convivencia Escolar.	48 HRS Terminada la investigación

## X. TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Atendiendo al rol formativo que cumple el establecimiento educacional, declarado en el Proyecto Educativo Institucional y en respuesta a la responsabilidad y función concedida en el marco jurídico vigente, el Establecimiento Educacional San Ignacio de Loyola, reconoce la utilización de técnicas alternativas de resolución de conflictos (TARC), las cuales son formas de intervención social, que propicia la búsqueda que las partes de un conflicto, transformen positivamente las relaciones sociales que se encuentren deterioradas. Es decir, constituyen posibilidades para que los involucrados en un conflicto específico, reconstruyan la forma como se tratan cotidianamente, mejorando así su calidad de vida y generando aprendizajes individuales y colectivos. Promoviendo una *mirada pedagógica* de la conflictividad escolar.

Comienza con la idea de que los involucrados en un conflicto son responsables de su mantención y desarrollo, y que son los que pueden encontrar, construir y acordar salidas satisfactorias y definitivas al conflicto. Es decir, las personas que viven y desarrollan un conflicto son los que más oportunidades e interés tienen en solucionarlo, y en muchas ocasiones sólo necesitan asesoramiento por parte de observadores o equipos facilitadores para lograrlo.

Las TARC buscan crear un espacio de encuentro, donde las partes de un conflicto se hagan cargo del vínculo social que mantienen y puedan transformarlo colectivamente a través de acuerdos explícitos. Se trata de instalar procesos de diálogo y conversación entre las partes de un conflicto, con la presencia de una o dos personas que cumplen con la función de Equipo Facilitador.

Lo que se pretende es hacer evidente y explícito el vínculo social que existe entre las partes de un conflicto, la reciprocidad de la relación y la posibilidad de que la forma como dos o más personas se tratan cotidianamente, pueda ser distinta y mejorada de forma consensual. En estas conversaciones se explicita y reflexiona sobre el conflicto, así como también sobre los posibles acuerdos y aprendizajes que se requieren para superarlo satisfactoriamente.

El colegio promueve la enseñanza de resolución de conflictos a través de estrategias que se expresan de la siguiente manera:

- Negociación.
- Mediación.
- Arbitraje pedagógico.

TARC	Rol del Equipo Facilitador	Tipos de Conflictos
ARBITRAJE	Adultos con criterio y habilidades pedagógicas, que intenciona el reconocimiento mutuo de las partes y si es necesario, decidirá una salida a la crisis.	Conflictos de niños pequeños o entre partes muy excluyentes y polarizadas entre sí.

<b>NEGOCIACIÓN</b>	Adulto o estudiante que ayuda a las partes a explicitar, identificar y ordenar sus intereses relacionados con el conflicto, supervisando y asesorando una adecuada construcción de acuerdos.	Conflictos muy acotados y precisos, así como también para aquellos conflictos con raíz en objetos materiales.
<b>MEDIACIÓN</b>	Adulto o estudiante que facilita e intenciona el diálogo para que las partes identifiquen su conflicto, caractericen la relación social que mantienen y la mejoren a través de acuerdos explícitos y concretos.	Amplia gama de conflictos entre pares o entre estamentos (no pares). Deterioros progresivos en las relaciones cotidianas.

**Objetivo de la TARC:** Además de una intencionada construcción de acuerdos que permita a las partes superar su conflicto y adquirir aprendizajes significativos durante el proceso, se pueden establecer más objetivos para las TARC.

<b>Objetivos de la TARC</b>	
<b>Superar el Conflicto</b>	La superación de un conflicto consiste en la reconstrucción de la relación social deteriorada entre las partes a través de acuerdos y compromisos explícitos que van más allá de los hechos puntuales que constituyeron la crisis. La superación de un conflicto implica partes activas y responsables que se hacen cargo de su entorno social más inmediato, a través de acciones concretas.
<b>Desarrollar Aprendizajes Significativos</b>	Por medio de las TARC se busca generar aprendizajes y enseñanzas concretas en las partes, que surgen de su propio análisis y construcción de acuerdos, que tengan que ver con su propia realidad e interés. Se trata de ver al conflicto como una gran oportunidad pedagógica en la cual todos pueden verse positivamente involucrados.
<b>Detectar temáticas emergentes.</b>	El deterioro de las relaciones sociales evidencia diferentes temáticas, muchas de las cuales no son consideradas en la reflexión y planificación docentes. La creación de este espacio de abordaje de conflictos permite la detección y sistematización de temas vinculados a la conflictividad escolar, los cuales pueden ser incorporados al quehacer pedagógico.
<b>Fortalecer la Comunidad Educativa</b>	Con la resolución alternativa de conflictos, los involucrados en una controversia se hacen conscientes de las relaciones sociales que mantienen y desarrollan con los demás, por lo que se fortalece el sentido de integración a la comunidad y apropiación del espacio escolar.