



Colegio San Ignacio

Viña del Mar



Colegio Particular Subvencionado - Enseñanza Pre-básica, Básica y Media

PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

COLEGIO SAN IGNACIO 2022



RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Los conflictos de por sí no atentan contra la convivencia porque son inherentes a toda comunidad humana. Pero cuando ellos no se enfrentan, o se abordan de manera inadecuada, pueden dañar la convivencia. El colegio debe generar los espacios y darse los tiempos para enfrentar los conflictos de acuerdo con principios formativos y convertirlos en oportunidades para aprender a convivir con quienes son y piensan distinto. Los Reglamentos deben alinearse con los principios de la Reforma, adaptarse a los requerimientos de la nueva Ley de Inclusión contra la discriminación arbitraria y estar en plena sintonía con los valores que promueve el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

CONVIVENCIA ESCOLAR:

La palabra convivencia proviene de la palabra convivir y convivir significa vivir con, es decir, habitar un espacio o época con otros.

En el ámbito escolar, hace referencia al conjunto de relaciones interpersonales entre los diferentes integrantes que conforman la Comunidad Educativa y que influyen significativamente en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los alumnos y alumnas.

En la escuela se aprende a convivir, sea para favorecer la inclusión o alimentar la discriminación. Por lo tanto, las sanas formas de convivencia hay que intencionarlas en todos los espacios y momentos de la vida escolar, e involucrar en ello a todos los actores de la comunidad educativa. Hay que promover sanas experiencias de convivencia de modo de generar condiciones favorables para el buen entendimiento, el diálogo y la superación pacífica de los conflictos y también para generar climas más adecuados para enseñar y para aprender.

ENCARGADOS DE CONVIVENCIA POR SEDE: Profesora Sylvia Núñez Contreras

ED. PARVULARIA	ED. BÁSICA	ED. MEDIA
Jessica Díaz	Emma López C	Sylvia Núñez C

Cuya función principal será trabajar en conjunto con Consejo Escolar y/o Comité de Convivencia en la prevención de situaciones de conflicto y en la capacitación de formas de vivir una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa.



CONCEPTO DE CONFLICTO ESCOLAR:

“Son comportamientos, situaciones o actitudes entre miembros de la comunidad educativa que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares u otros espacios relacionados directa o indirectamente con el colegio, incluyendo los espacios virtuales, provocando manifestaciones negativas que influyen en el deterioro de la sana convivencia”.

OTROS CONCEPTOS:

Evento:

Hecho o situación esporádica, que irrumpe la sana Convivencia o transgrede el Reglamento Interno del Colegio.

Comunidad Educativa:

La componen Estudiantes, Padres y/o Apoderados, Profesores(as), Asistentes de la Educación, administrativos y Directivos.

Instalaciones escolares:

Toda infraestructura al interior del colegio: Salas, Patios, Gimnasio, Baños, Oficinas, comedor, etc.

Otros espacios relacionados con el colegio:

Se entiende por alrededores del colegio o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares, incluyendo los momentos y medios de traslado.

Espacios Virtuales:

Todo espacio que considere uso de Internet y medios tecnológicos, tales como las redes sociales: WhatsApp, YouTube, Gmail, Messenger, Facebook, Instagram, Twitter, Line u otros.

Indagación:

Proceso consistente en obtener la mayor cantidad de información de todos los estamentos pertinentes, según sea el conflicto, que permita esclarecerlo y solucionarlo pacíficamente.

Registro de Entrevistas:

Toda entrevista quedará registrada en formato oficial del Colegio, con las firmas de los entrevistadores y entrevistados. Todas ellas son consideradas evidencias en posibles indagaciones, tanto internas como ministeriales.

El entrevistador, debe dar a conocer la totalidad de lo registrado y acuerdos contraídos, antes de la firma; pudiendo el (la) apoderado(a) solicitar enmiendas aclaratorias.

El apoderado tiene derecho a solicitar una fotocopia de la misma, siempre y cuando ésta no contemple antecedentes sobre un tercer involucrado, siendo éste cualquier miembro de la Comunidad Educativa. Se considerará una falta **muy grave**, por parte del



apoderado(a), el viralizar este documento; y en vista al gran daño que causa a la Sana Convivencia del colegio, su sanción será la condicionalidad a la matrícula.

Evento cotidiano: Cualquier situación que se produzca de manera fortuita **entre pares** durante el desarrollo de la Jornada Escolar, sala de clase, patios, comedores, baños, etc.

TIPOS DE CONFLICTOS:

- a) **CONFLICTOS DE PODER:** Se entiende que son todos aquellos conflictos que se dan con las normas; cuando un estudiante reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema.
- b) **CONFLICTOS DE RELACIÓN:** Son aquellos conflictos en los que uno de los sujetos del evento es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
- c) **CONFLICTOS DE RENDIMIENTO:** Son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el estudiante puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el colegio y/o profesorado le ofrece.
- d) **CONFLICTOS INTERPERSONALES:** Son los que van más allá del hecho educativo y se dan en el colegio ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro.

CONDUCTO REGULAR:

Según sea el tipo de conflicto, se describe en el apartado “pasos a seguir” del Protocolo de acción.



PROTOCOLO

CUANDO EXISTE UN EVENTO DECONFLICTO:

Es responsabilidad de todos los integrantes de la comunidad educativa informar de un evento o conflicto, siguiendo los conductos regulares según el tipo de conflicto:

Observación: En toda acción que se realice se debe mantener la confidencialidad y respeto a la integridad de los involucrados en el evento o conflicto.

Pasos a seguir:

Paso 1. Toma de conocimiento del conflicto:

Cualquier miembro de la Unidad Educativa e incluso persona externa que identifique a un estudiante portando el uniforme de colegio, y sea observador de un conflicto puede y debe, respectivamente, informarlo a quien corresponda según la naturaleza del conflicto, a saber:

Conflictos de Poder:

Toma conocimiento Inspector General y su equipo, según el Reglamento Interno del Colegio, quienes deberán informar e involucrar al Profesor Jefe, en caso de ser necesario, el evento será traspasado a la encargada de Convivencia.

Conflicto de rendimiento:

Toman conocimiento Profesor Jefe y Coordinadora Curricular, los que se basarán en el Reglamento Interno y en el Reglamento de Evaluación del Colegio.

Conflicto de relación e interpersonales:

Si toman conocimiento Profesores de asignatura, Inspectores, Asistentes de la Educación, deberán informarlo y derivarlo a Profesores Jefes, quienes, según la dificultad del conflicto, derivan a la encargada de Convivencia.



Paso 2. Proceso de contención e investigación:

Muy importante:

Una vez iniciada la aplicación del Protocolo; para proceder a entrevistas con alumnos(as) de Educación Parvularia y Educación Básica es **obligatorio** contar con la autorización de su apoderado(a) o tutor(a).

En caso de un estudiante de Educación Media (7º Básico a 4º Medio), el entrevistador debe hacerse acompañar de otro adulto, en lo posible de confianza del estudiante quien tomará registro de lo conversado; de no poder contar con este apoyo, el entrevistador deberá mantener la puerta abierta de la **sala de entrevista o de la sala de clases**.

Independiente del conflicto o evento a tratar, las familias de distintos estudiantes serán informadas y/o entrevistas por separado.

a) En el primer momento procurar contener a los estudiantes y/o apoderados(as) involucrados(as) en el conflicto, informarles que se llevará a cabo:

- la indagación,
- aplicación de medidas pedagógicas y, en casos que lo ameriten,
- Mediación entre las partes en conflicto.

Se entenderá por contención de estudiantes en Ed. Parvularia y Ed. Básica el escuchar lo que ellos voluntariamente quieran expresar; además de generarles el ambiente de confianza y acogida de parte del adulto. (Directora, Sub Directora, Profesor Jefe, Profesor de asignatura, etc). En esta primera etapa no se lleva a cabo, entrevista formal, y de ser un evento cotidiano se solucionará mediando entre las partes involucradas.

b) Citar y entrevistar a las personas involucradas, estudiantes, profesores, personal del colegio y/o apoderados, para conocer el alcance del evento.

c) Si amerita, entrevistar a otros estudiantes y/o apoderados(as) que aparezcan involucrados directa o indirectamente, en el evento o conflicto para recabar más información durante el proceso de indagación.

d) Si la indagación no fuese llevada por el Profesor Jefe, quienes estén a cargo de ésta, a la brevedad posible, deberán informarle y hacerle participe en el desarrollo del proceso de indagación.

e) En eventos o conflictos de extrema gravedad, la Dirección en conjunto con el Equipo de Convivencia, convocará al Equipo Docente, integrado por el Profesor Jefe, y/o Profesores del ciclo, para informar sobre el desarrollo del proceso de indagación de recopilación de mayores antecedentes.



f) Si la indagación lo amerita, convocar al personal asistentes de la educación y/o administrativo para obtener antecedentes y/u observaciones que pudiesen tener del evento o conflicto.

g) Dependiendo del carácter del evento o conflicto, se podrá solicitar información relevante, a entidades externas, como ser: Psicólogos, Psicopedagogos, Educadores Diferenciales, u otros especialistas médicos, etc.

Paso 3. Análisis de la información y medidas a adoptar.

Una vez finalizada la indagación, según el protocolo, y analizados los hechos y pruebas, se reunirán el Equipo de Convivencia y Dirección, para analizar el caso y tomar medidas pedagógicas y/o de protección y medidas disciplinarias, según correspondan al tipo de conflicto.

Importante:

Antes de tomar cualquier medida, se contrastará la información procedente de observación directa, análisis de registro histórico del alumno(a), información de docentes, estudiantes, personal auxiliar, administrativo y familias.

Para cada evento deberá valorarse la necesidad de recurrir a diferentes métodos; **exigiendo, siempre, un alto grado de confidencialidad.**

También se podrán considerar, siempre que aporten a la investigación del evento, informes procedentes de Servicios Externos al Colegio.

Paso 4. Devolución de información a las familias involucradas.

Al término de cada Indagación, la(s) familia(s) de las o los estudiantes involucrados(as) en el evento, serán informados por el Equipo de Convivencia y/o Dirección, según corresponda, del cierre de la indagación y las resoluciones tomadas, según sea el evento.

Observación: Cuando en un evento existan evidencias claras y/o físicas de hechos delictivos o ilegales, se informará a la familia sobre las acciones legales a seguir, como ser denuncias a OPD, PDI, Carabineros, Fiscalía, etc.



Paso 5. Aplicación Medidas pedagógicas (acciones reparatorias y formadoras) y/o Medidas disciplinarias:

5.1 Con los estudiantes:

a) Según el evento, si fuese el caso, se aplicarán las medidas pedagógicas de Convivencia y/o si procede las medidas disciplinarias correspondientes; a saber:

Medidas pedagógicas:

- 1) El Equipo de Convivencia realizará contención emocional reparatoria con estudiantes afectados
- 2) El o la estudiante agresor asumirá la necesidad de una reparación del daño causado y se comprometerá a pedir las disculpas públicas o privadas, según corresponda.
- 3) El o la profesora jefe será el encargado de la Intervención en el curso de los involucrados, promoviendo la reflexión y comprensión de los eventos ocurridos con el fin de interrumpir o evitar a futuro, acciones de acoso escolar.
- 4) El estudiante agresor desarrollará un trabajo pedagógico de reflexión y aprendizajes de la experiencia vivida.
- 5) El Equipo de Convivencia aplicará proceso de Mediación entre las partes en conflicto.

Medidas disciplinarias:

- 1) Según Reglamento Interno de Convivencia vigente.

5.2 Con los apoderados(as) y/o Padres de los involucrados, se realizará una intervención de colaboración, según sea el caso:

- Contención de la angustia de los padres.
- Se instará a los(as) apoderados(as) a incentivar en sus pupilos(a) el autocontrol, a través del desarrollo de su autoestima.
- Si fuese el caso un conflicto de **relación o interpersonal;** se realizará con los padres del niño agresor una intervención de reconocimiento sobre el problema a resolver.



- Si fuese necesario, de acuerdo a la investigación efectuada, el Equipo de Convivencia, sugerirá una Atención Terapéutica Externa, de la cual se debe presentar informe de avance cada 6 meses, hasta que la o el estudiantes sea dado de alta. Dicho Informe debe ser entregado a la Directora de la sede correspondiente, emitiendo copia al Equipo de Convivencia, quien luego del análisis entregará copia al Profesor(a) Jefe.
- Con las y los apoderado de todos los estudiantes involucrados en el evento o conflicto se realizará una intervención dirigida hacia:
 - 1) el reconocimiento de la falta,
 - 2) la necesidad de reparación del daño causado y
 - 3) el refuerzo permanente de mantener una sana convivencia a través de la aplicación de resolución pacífica de conflictos.

Paso 6. Cierre de la Indagación:

El Equipo de Convivencia;

- guardará los antecedentes recopilados.
- Informará a las y los apoderados de los estudiantes involucrados del término del caso tratado y las medidas pedagógicas y/o disciplinarias a aplicar.

IV. MONITOREO O SEGUIMIENTO

En esta fase de intervención, a cargo de la persona, según corresponda a la resolución del caso, y con el objetivo de fortalecer la sana Convivencia al interior de la Comunidad Educativa realizará un seguimiento permanente, a través de:

- Observación Directa.
- Entrevistas individuales con las partes involucradas, para constatar cumplimiento de acuerdos.
- Entrevistas con las y los apoderados de las y los estudiantes involucrados con el fin de constatar el apoyo al compromiso contraído en la entrevista de cierre.



V. PREVENCIÓN

El Colegio, cautelará la aplicación de los Objetivos de Aprendizaje Transversales en todos los sub sectores de aprendizaje y rutinas diarias de convivencia escolar, a través de acciones, tales como:

- Dialogar reflexivamente en torno al tema de Sana Convivencia.
- Construir una actitud positiva, personal y colectiva, a través de la reflexión de ejemplos de vida.
- Incentivar el desarrollo de valores para una sana convivencia, reconociendo y potenciando sus habilidades sociales.
- Desarrollar en las y los estudiantes la toma de conciencia del propio ser, de sus actos y sus consecuencias.
- Afianzar de vínculos afectivos, de confianza y cooperación por medio de redes de especialistas, internos y/o externos.
- Apoyar a la Directiva del Centro General de Padres en la realización de Escuela para padres.
- Actualizar a los docentes, en temáticas a fines.
- Participar del Consejo Escolar.(ver anexo 1)
- Difundir Protocolos.
- Capacitar a Directivas de los Sub Centros de alumnos, desde 7º a 4º Medio, como Mediadores escolares.



ANEXOS

1) Consejo Escolar: Consultado Reglamento Interno Institucional, dice en:

TITULO III DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

ARTICULO 5º

El Consejo Escolar estará integrado por:

- a) La Directora del Establecimiento, quién lo presidirá.
- b) El Sostenedor o un representante designado por él mediante documento escrito. Esta designación, se renovará anualmente durante la primera semana del año escolar. Sin perjuicio de lo anterior, el Sostenedor podrá cambiar esta designación en cualquier momento del año, que lo estime conveniente.
- c) Un docente elegido por el cuerpo de profesores. Esta elección será de carácter anual, se realizará durante la última semana de marzo, del año escolar en curso, se verificara mediante un voto secreto y se designará por simple mayoría de los miembros del cuerpo docente y durará un año como miembro del Consejo.
- d) El Presidente del Centro General de Padres y Apoderados en ejercicio y durará un año como miembro del Consejo.
- e) El Presidente del Centro General de Alumnos en ejercicio y durará un año como miembro del Consejo.

ARTICULO 6º

La incorporación de un nuevo miembro, se resolverá por la unanimidad de los representantes en ejercicio del Consejo, de acuerdo a una solicitud señalada por cualquiera de los integrantes del mismo y sometida a consideración, por el Director del Establecimiento.

ARTICULO 7º

Se perderá la calidad de miembro del Consejo Escolar, sólo cuando se deje de tener tal representatividad o al manifestar conductas inadecuadas con el cargo que desempeña. La propuesta de destitución será presentada por cualquiera de sus miembros y aprobada por mayoría simple

ARTICULO 7.1 que diga de acuerdo a la Ley: "El Consejo será consultado a lo menos en los siguientes aspectos:

- Proyecto Educativo Institucional
- Programación anual y actividades extracurriculares



- Las metas del establecimiento y los proyectos de mejoramiento propuestos
- El informe escrito de la gestión educativa del establecimiento que realiza el Director anualmente, antes de ser presentado a la Comunidad Educativa.
- La elaboración y las modificaciones al Reglamento Interno del Establecimiento, sin perjuicio de la aprobación del mismo, si se le hubiese otorgado esa atribución.
- Será obligación del Director remitir a los miembros del Consejo todos los informes y antecedentes necesarios para el debido conocimiento de las materias referidas en el Artículo 5 del Reglamento nº 24 del 27-01-2005.