



## 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

### OBJETIVO

Promover la convivencia armónica mediante la resolución dialogada y formativa de los conflictos entre estudiantes, docentes, funcionarios o apoderados, favoreciendo la empatía, el respeto y la reparación.

### MARCO NORMATIVO

- Ley N°20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
- Circular N°482 del Mineduc.
- Enfoque de Convivencia Educativa Positiva (Mineduc, 2023).

### PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN

Etapa / Paso	Descripción detallada de la acción	Responsable(s)	Plazo máximo	Base normativa / referencia
1. Identificación del conflicto	Registrar y analizar el conflicto o desacuerdo reportado. Escuchar a las partes involucradas sin emitir juicios.	Docente / Inspectoría / ECE	Inmediato	Ley 20.536
2. Activación del proceso de mediación	La ECE evalúa si procede mediación y convoca a las partes a una entrevista de diálogo o restauración guiada.	ECE / Dupla Psicosocial	3 días hábiles	Circular 482
3. Desarrollo del proceso	Aplicar estrategias de mediación o círculos restaurativos según el tipo de conflicto. Garantizar respeto, turnos de palabra y acuerdos.	ECE / Mediador	5 días hábiles	Mineduc 2023
4. Acuerdos y compromisos	Redactar acta de acuerdo con compromisos concretos y plazos de cumplimiento. Firmada por las partes y mediador.	ECE / Partes involucradas	Al finalizar la sesión	RICE 2026
5. Seguimiento y evaluación	Revisar cumplimiento de los acuerdos y registrar avances o reincidencias.	ECE / Dupla Psicosocial	10 días hábiles	Ley 21.430
6. Cierre del proceso	Elaborar informe de cierre con resultados y aprendizajes.	ECE / Dirección	Al término del seguimiento	RICE 2026