



0366

ORD. 8DPDE N° _____

ANT. : Ord. N° 436, de 2024, del Superintendente de Educación.

REF. : No tiene.

MAT. : Entrega orientaciones relacionadas con la normativa educacional en materias de convivencia y gestión colaborativa de conflictos.

SANTIAGO,

18 MAR 2025

A : ENTIDADES SOSTENEDORAS
DIRECTORES Y DIRECTORAS DE ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES
DEL PAÍS

DE : MARGGIE MUÑOZ VERÓN
SUPERINTENDENTA DE EDUCACIÓN (S)

Junto con saludar, me dirijo a Uds. con el propósito de entregar orientaciones para el presente año escolar relacionadas con fortalecer la autonomía de los establecimientos educacionales y sus capacidades de gestión colaborativa ante los conflictos que alteren la convivencia de las comunidades educativas.

Que, al respecto, puedo informar lo siguiente:

1. Aspectos generales.

La normativa educacional cuenta con diversas regulaciones referidas a la convivencia escolar, buscando abordar situaciones desde sus distintas etapas; entregando herramientas y obligaciones tanto para su prevención, como para el abordaje y resolución de situaciones ocurridas en los establecimientos educacionales.

En este sentido, la Ley General de Educación¹ en su artículo 16 A, define la buena convivencia escolar como la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes. Luego, la misma legislación establece que todos los miembros de la comunidad educativa deben propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia, y que el personal directivo, docente, asistentes de la educación y las personas que cumplan funciones administrativas y auxiliares al interior de los establecimientos educacionales deben recibir capacitación sobre la promoción de la buena convivencia escolar y el manejo de situaciones de conflicto.

¹ Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación.



Por su parte, la Circular N° 482, de 2018, de la Superintendencia de Educación, que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de educación básica y media con reconocimiento oficial del Estado, dispone que todo reglamento interno debe contener las normas de convivencia definidas por cada comunidad educativa, de acuerdo con los valores expresados en su proyecto educativo, las que se deben enmarcar en la normativa vigente, teniendo como finalidad el desarrollo y la formación integral de estudiantes.

Así, cada inicio de año representa una oportunidad para implementar metodologías que permitan a las comunidades educativas resolver de mejor manera las situaciones que alteren la convivencia escolar, siendo actores activos en la mejora de las relaciones entre sus miembros, ajustando sus reglamentos y estableciendo soluciones de conflictos que mejor se ajusten a sus particularidades.

2. Estrategias para prevenir y abordar conflictos de convivencia escolar al interior de los establecimientos educacionales.

En este año escolar, hacemos un llamado a las comunidades educativas a estar alerta a las señales y abordar tempranamente a través del diálogo y el acompañamiento, cualquier conflicto de convivencia, evitando así vulneraciones de derechos e implementando medidas reparatorias en los casos que correspondan.

La prevención es parte fundamental de una buena gestión, por tanto, destinar tiempo y recursos a ello, puede propender a mejores resultados dentro del aula. Asimismo, se identifica que la participación activa de las comunidades escolares es un elemento esencial para mantener una convivencia armónica entre sus miembros.

Aprender a convivir con respeto a las diferencias, es un pilar fundamental en el proceso formativo de todos los niños, niñas y adolescentes. De lo anterior, es relevante que la comunidad educativa pueda reconocer que existen instancias para reparar o recomponer las relaciones de sus miembros luego de ocurrido un conflicto que altere la convivencia escolar.

Asimismo, es importante relevar que los establecimientos educacionales cuentan con la autonomía para desarrollar dentro de los instrumentos de gestión las estrategias de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) que estimen pertinentes.

De lo anterior, se identifican las siguientes estrategias -generales y específicas- para propender a una buena convivencia escolar:

2.1. Estrategias de prevención generales de los establecimientos educacionales.

- Contar con Consejo Escolar o Comité de Buena Convivencia y Encargado/a de Convivencia;
- Integrar actividades de prevención en el Plan de Gestión de Convivencia y el Plan de Mejoramiento Educativo (PME);
- Disponer de un Reglamento Interno que incluya protocolos de actuación para enfrentar situaciones de violencia física o psicológica, causadas a través de cualquier medio;

- Promover la gestión colaborativa de conflictos entre los miembros de la comunidad educativa;
- Capacitar a los docentes, asistentes de la educación y directivos en temáticas convivencia escolar.
- Contar con redes comunitarias de apoyo para la protección integral de los estudiantes y párvulos en casos de vulneración de derechos (OLN, Tribunales, SENDA, dispositivos de Salud, entre otros)

2.2. Disponer y fomentar la participación de distintos miembros de la comunidad educativa en la buena convivencia escolar.

Un ambiente de sana convivencia, se construye cotidianamente a partir de la experiencia y el contacto con otros; implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias y los puntos de vista de los demás, es por ello que se reconoce la necesidad de fomentar y permitir la participación activa de los miembros de la comunidad educativa en la construcción de la buena convivencia, con distintas acciones distinguiendo su respectivo rol, en los siguientes términos:

Acciones que pueden realizar los docentes y asistentes de la educación

- Integrar en planes y programas mecanismos de prevención de maltrato, acoso escolar y cyberbullying;
- Promover la empatía y el respeto entre los integrantes de la comunidad educativa;
- Propiciar la identificación y reflexión sobre los estereotipos y prejuicios;
- Fomentar la solidaridad, el trabajo en equipo y la cohesión entre los estudiantes;
- Enseñar a identificar situaciones de violencia;
- Realizar las acciones señaladas en los protocolos de actuación.

Acciones que pueden realizar los padres, madres y apoderados

- Conocer el Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso y violencia entre integrantes de la comunidad educativa;
- Conocer el Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos estudiantes.
- Mantener una comunicación adecuada y permanente con sus hijos o pupilos;
- Poner atención a cambios significativos de conducta;
- Buscar orientación en el establecimiento o en otras instituciones cuando tienen dudas sobre una posible situación de violencia.

Acciones que pueden realizar los y las estudiantes

- Informar a sus apoderados, padres o docentes cuando es agredido;
- Si un compañero sufre maltrato o acoso, informar a docentes, asistentes de la educación o encargados/as de Convivencia;
- Buscar soluciones en actividades participativas (Consejo de Curso, asambleas de grupo, Centro de Alumnos);
- Participar en las acciones de prevención que el establecimiento contemple.

2.3. Identificar estrategias para abordar conflictos en la comunidad escolar.

Preliminarmente, es importante destacar que los establecimientos educacionales a través de sus instrumentos de gestión tienen autonomía para abordar y gestionar los conflictos dentro de su comunidad.

De lo anterior, se sugiere iniciar un proceso de sensibilización, capacitación y promoción con la comunidad educativa, en relación a las distintas estrategias que pueden aportar a la convivencia escolar. Es importante comenzar por los equipos directivos de los establecimientos educacionales. Estas acciones tendrán la finalidad, de integrar la GCC en la cotidianidad, instalando instancias de reparación o recomposición de las relaciones interpersonales, permitiendo transferir estas experiencias al aula.

Una situación de conflicto afecta a cada uno de los directamente involucrados y a la relación entre ellos. El propiciar la reparación promueve la responsabilidad personal ante las propias acciones y emociones, dándose la oportunidad de recomponer las relaciones. Asimismo, el conflicto afecta a quienes se encuentran alrededor con distintas intensidades. En este contexto, se sugiere que quienes puedan estar afectados sean considerados en la aplicación de las estrategias, realizando acciones de contención.

Estas estrategias pueden implementarse en los Proyectos Educativos de diferentes formas:

- Incorporando este enfoque de GCC al Plan de Gestión de Convivencia Escolar.
- Incluyendo acciones en el PME, en el área de convivencia escolar.
- Capacitando a los equipos directivos, docentes y asistentes de la educación en la adquisición de habilidades mediadoras y en técnicas que les permitan promover la buena convivencia escolar y la gestión colaborativa de conflictos.

Estas estrategias no remplazan las medidas formativas o disciplinarias, aquellas son complementarias y tienen la finalidad de integrar nuevas respuestas a los conflictos de convivencia que se presentan en las comunidades.

2.4. Capacitación de los miembros del personal de los docentes y asistentes de la educación en materias de convivencia escolar y GCC.

La normativa señala que la entidad sostenedora debe gestionar la capacitación para el personal del establecimiento educativo.

Estas estrategias pueden implementarse en los Proyectos Educativos incluyendo acciones de capacitación en el PME, en el área de convivencia escolar.

En este contexto, es importante que el personal de los establecimientos educacionales esté capacitado en distintas materias asociadas a la convivencia, como lo señala la Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos internos a los establecimientos con Reconocimiento Oficial.

Estas materias son:

- Acciones para promover el buen trato en la comunidad educativa.
- Procedimientos de Gestión Colaborativa de Conflictos.
- Estrategias de prevención y actuación frente a situaciones de violencia o maltrato entre integrantes de la comunidad; agresiones sexuales o hechos de connotación sexual; situaciones relacionadas con drogas y alcohol.

- Promoción del desarrollo de habilidades protectoras, como el autocontrol, y la autoestima.
- Acciones que fomenten la salud mental y de prevención de conductas suicidas y otras autolesivas.
- Procedimientos para la derivación de casos de riesgo a la red de salud.

Consideraciones a tener en cuenta para los establecimientos educacionales:

- Las capacitaciones sobre convivencia deben integrarse en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar.
- Las acciones de capacitación deberán encontrarse escritas en actas del Consejo Escolar o Comité de Buena Convivencia.
- Mantener un registro documental de capacitaciones correspondiente al año escolar vigente.
- Los establecimientos pueden realizar autocapacitación en estas materias, por un integrante de la misma comunidad educativa, siempre y cuando ésta sea atinente a la convivencia escolar.
- En la medida que ingrese nuevo personal al establecimiento, éste debe ser capacitado en convivencia.

2.5. Fortalecimiento y consolidación del Plan de Gestión de la Convivencia.

El Plan de Gestión es un instrumento acordado por el Consejo Escolar o Comité de Buena Convivencia, que busca materializar acciones que permitan movilizar a los integrantes de la comunidad educativa en torno al logro de una buena convivencia escolar. Los establecimientos educacionales son autónomos para determinar estos instrumentos.

Las actividades que se planifiquen deben estar orientadas al resguardo de los derechos del niño, a fortalecer la resolución de los conflictos a partir del diálogo y el respeto. Estas acciones deben ser coherentes con los principios y valores del Proyecto Educativo Institucional, así como las normas de convivencia establecidas en el Reglamento Interno.

Para la formulación del plan, es fundamental que las comunidades educativas puedan realizar un autodiagnóstico participativo, que identifique, necesidades, prioridades, procedimientos o acciones, metas y recursos.

Es importante señalar que el Plan de Gestión de Convivencia Escolar, debe presentarse por escrito y ser difundido a todos los estamentos e integrantes de la comunidad educativa.

Sugerencias para la construcción del Plan de Gestión de Convivencia Escolar:

- Integrar al equipo de convivencia escolar activamente en la elaboración y definición de metas;
- Difundir a los distintos estamentos a través de metodologías que propicie la adherencia al concebirlo como un instrumento válido en favor de la buena convivencia escolar;
- Contemplar estrategias de monitoreo, seguimiento y evaluación que permitan ajustar las acciones de forma oportuna y flexible para cumplir con las metas impuestas;
- Revisar el plan y modificarlo anualmente, con el fin de dar respuesta a las necesidades, requerimientos y desafíos;
- Incluir a organismos locales e instituciones intersectoriales que puedan apoyar las actividades y acciones del plan;



- Incorporar una calendarización de las acciones a realizar durante el año escolar, señalando el objetivo de cada actividad, lugar, fecha y encargado de realizarla.

Para el diseño y construcción del Plan no existe un modelo único; su formulación debe respetar la autonomía del Proyecto Educativo de cada establecimiento, considerando sus características, recursos y requerimientos en materias de convivencia.

Los equipos de Convivencia Escolar son los encargados de planificar, implementar y monitorear las actividades que se acuerden en los Planes de Gestión de la Convivencia aprobados por los respectivos Consejos Escolares o Comité de Buena Convivencia. Este equipo debe estar liderado por un/a Encargado/a de Convivencia.

La responsabilidad es de toda la comunidad educativa. En ese contexto, las tareas de el/la Encargado/a de Convivencia deben ser acompañadas por todos los equipos de gestión del establecimiento, definiendo de qué forma contribuirán en ello, con la finalidad de cumplir con el Plan de Gestión de Convivencia que la comunidad determinó.

Algunas consideraciones importantes respecto a el/la Encargado/a de Convivencia:

- El establecimiento debe acreditar el nombramiento del encargado de convivencia, sus funciones y responsabilidades;
- Su designación deberá constar por escrito, ya sea en el contrato de trabajo respectivo o su anexo, o en cualquier otro documento formal;
- Cada establecimiento, de acuerdo con su realidad y contexto social, debe velar porque el encargado cuente con experiencia y/o formación en el ámbito pedagógico, el área de convivencia y GCC, como mediación escolar;
- Para el correcto cumplimiento de sus funciones, se debe asignar a dicho encargado un número de horas que le permita cumplir sus tareas, atendidas las necesidades particulares del establecimiento.

3. Conclusiones.


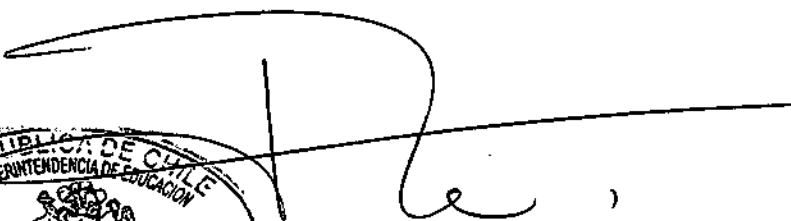
Una de las principales prioridades de la Superintendencia de Educación es que los conflictos puedan resolverse dentro de las comunidades educativas, y que entre sus miembros puedan superar las situaciones de tensión o de maltrato, siempre dentro del marco de la normativa educacional. Para eso estamos fortaleciendo el abordaje de las denuncias y consultas ciudadanas a través de herramientas de gestión colaborativa de conflictos.

Muchas veces nos encontramos con que las familias no conocen o no han activado los canales de información y diálogo con que debe contar todo establecimiento educacional, entonces el primer llamado que hacemos como SIE a los padres, madres y apoderados, en el caso que su hijo o hija esté enfrentando un problema de convivencia, es que cuenten con toda la información que les permita conocer con quienes deben comunicarse en el establecimiento.

A modo de conclusión, desde la Superintendencia de Educación invitamos a que los establecimientos educacionales fortalezcan su autonomía y busquen resolver directamente sus conflictos a través de acciones de gestión colaborativa de conflictos. Igualmente, ante la intervención de la SIE en casos en particular, dependiendo de sus características, los y las profesionales de la Superintendencia siempre instarán a que se dispongan acciones de reparación o recomposición ante situaciones que alteren la convivencia escolar.

Finalmente, si en la comunicación con el establecimiento, los miembros de la comunidad educativa perciben que no se soluciona el problema, siempre pueden contactar a la Superintendencia de Educación al número 600 3600 390 o a través del banner de atención ciudadana en el sitio web supereduc.cl, o acercarse a nuestras oficinas regionales en todo el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



REPÚBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN
MARGGIE MUÑOZ VERÓN
SUPERINTENDENTA DE EDUCACIÓN (S)

DAE
CIF/JB/KUR

Distribución:

- La indicada
- Gabinete SIE
- Directores Regionales SIE
- Div. de Protección de Derechos Educativos - Unidad de Análisis Jurídico
- Unidad Normativa
- Of. de Partes y Archivo