



MMV/GOF/CVN

Superintendencia de Educación
TOTALMENTE TRAMITADO

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Y DEJA SIN EFECTO ACTOS QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0092

SANTIAGO,

30 ENE 2026

VISTO:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza Ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.529, de 2011, del Ministerio de Educación, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 5, de 2012, del Ministerio de Educación, que establece las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación y oficinas regionales de la Agencia de la Calidad de la Educación y define sus potestades, funciones y el ámbito geográfico que abarca cada una de ellas; en el Decreto N° 680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior; en el Decreto Exento N° 670, de 2024, del Ministerio de Educación, que establece nuevo orden de subrogación del cargo de Superintendente de Educación; en la Ley N° 20.832, de 2016, del Ministerio de Educación, que Crea la Autorización de Funcionamiento de establecimientos de educación parvularia; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación; Decreto N° 315, de 2011, del Ministerio de Educación, que reglamenta requisitos de adquisición, mantención y pérdida del Reconocimiento Oficial del Estado a los establecimientos educacionales de educación parvularia, básica y media; Decreto N°128, de 2018, Reglamenta los requisitos de adquisición, mantención y pérdida de la autorización de funcionamiento de establecimientos de educación parvularia; y en la Resolución N° 36, 2024, de Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley N°20.529 (Ley SAC) se crea la Superintendencia de Educación, en adelante la "Superintendencia" como "un servicio público funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio y que se relaciona con el o la Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de Educación".
2. Que, conforme al artículo 48 de la referida norma, el objeto de la Superintendencia será fiscalizar, de conformidad a la ley, que entidades sostenedoras de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que

dicte la Superintendencia, en adelante "la normativa educacional". Asimismo, fiscalizará la legalidad del uso de los recursos de las entidades sostenedoras de establecimientos subvencionados y que reciben aporte estatal y, respecto a las entidades sostenedoras de los establecimientos particulares pagados, fiscalizará la referida legalidad sólo en caso de denuncia. Además, proporcionará información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y así como a demás usuarios/as e interesados/as, para atender las denuncias y reclamos que se hagan, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.

3. Que, el mismo artículo señala que si en el ejercicio de sus atribuciones la Superintendencia toma conocimiento de infracciones a otras normas legales que no integran la normativa educacional, deberá informar a los órganos fiscalizadores correspondientes y que la Superintendencia no podrá iniciar procesos sancionatorios por infracciones a normas legales que no integran la normativa educacional.
4. Que, conforme a lo indicado en el Párrafo 4° del Título III de la Ley N°20.529, la Superintendencia recibirá las denuncias y los reclamos que se formulen por los miembros de la comunidad educativa u otros directamente interesados y que se refieran a materias de su competencia, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.
5. Que, para los efectos de la Ley SAC, se entenderá por reclamo la petición formal realizada a la Superintendencia por alguna de las personas señaladas en el artículo anterior, en orden a que ésta intervenga como mediador en la controversia existente entre el reclamante y alguna de las entidades fiscalizadas, apersonándose el reclamante en el procedimiento.
6. Que, en virtud de lo anterior se dictó la Resolución Exenta N° 517, del 2 de agosto de 2024, del Superintendente de Educación que aprobó el procedimiento de gestión colaborativa de conflictos de la Superintendencia de Educación.
7. Que, por la presente se hace necesario generar y regular el procedimiento precedentemente señalado para aplicarse en las Unidades Regionales de Protección de Derechos Educativos de las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación y en la División de Protección de Derechos Educativos de la Superintendencia de Educación; respetando los principios dispuestos en la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
8. Que, finalmente procede aprobar mediante el presente acto administrativo el Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos de la Superintendencia de Educación y dejar sin efecto los actos que indica.


RESUELVO:

1° APRUÉBASE, el Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos de la Superintendencia de Educación, cuyo texto es el siguiente:

Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)

Enero, 2026



 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	1 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Referencias normativas	3
4. Definiciones	8
5. Descripción de procesos y actividades	15
5.1. Matriz de procesos y actividades	17
5.2. Flujo de Proceso	22
5.3. Descripción de procesos, actividades y tareas	23
Proceso 1: Análisis y planificación de gestión del requerimiento mediante mecanismos de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) ..	23
Actividad 1: Recepcionar requerimiento	23
Actividad 2: Evaluar estado del requerimiento para la continuidad del proceso	24
Actividad 3: Evaluar el requerimiento para la selección del mecanismo de (GCC) aplicable	24
Actividad 4: Definir el mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a aplicar	26
Actividad 5: Evaluar idoneidad profesional para la asignación de la gestión del requerimiento	27
Proceso 2: Conciliación Ampliada (CA)	29
Actividad 1: Recepcionar requerimiento	29
Actividad 2: Explorar el conflicto con las partes involucradas en el proceso de Conciliación Ampliada	29
Actividad 3: Elaborar propuestas de acuerdo de las partes registrando en CRM	31
Actividad 4: Formalizar acuerdos de la Conciliación Ampliada registrando en CRM	32
Actividad 5: Notificar a las partes del cierre de proceso con o sin acuerdo registrando en CRM	33
Actividad 6: Cerrar el proceso de conciliación ampliada	33
Proceso 3: Mediación	34
Actividad 1: Recepcionar requerimiento	34
Actividad 2: Convocar y agendar las sesiones de Mediación	34
Actividad 3: Realizar las sesiones de mediación	36
Actividad 4: Formalizar acuerdos de Mediación registrando en CRM	37
Actividad 5: Notificar a las partes del cierre de proceso con o sin acuerdo registrando en CRM (cerrar proceso de mediación en plataforma)	38
Actividad 6: Cerrar el proceso de mediación	39
6. Registros	40
7. Indicador de operación	41






	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	2 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

TABLA DE RESPONSABILIDADES

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Carla Vergara Nuñez Coordinadora Unidad de Gestión Colaborativa de Conflictos (S)	 Grace Osuna Fierro Jefa Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos Educativos	 Marggie Muñoz Verón Jefa División Protección de Derechos Educativos

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

N° Versión	Fecha	Motivo de la revisión	Páginas elaboradas o modificadas
0	01/07/25	Versión Inicial	Todas las páginas
1	05/01/26	Nueva estandarización del procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), dada su incorporación en el Procedimiento de gestión de requerimientos ciudadanos	Todas las páginas

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	3 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

1. Objetivo

Establecer un marco estandarizado para la gestión colaborativa de los conflictos derivados de requerimientos ciudadanos ingresados a la Superintendencia de Educación por sus distintos canales, promoviendo instancias de diálogo, participación y corresponsabilidad entre las partes involucradas, con el fin de facilitar soluciones oportunas y pertinentes, coherentes con las atribuciones legales del Servicio, que contribuyan al resguardo de los derechos de las comunidades educativas y al uso eficiente de los recursos institucionales.

2. Alcance


El presente procedimiento es aplicable a los requerimientos ciudadanos ingresados a la Superintendencia de Educación por cualquiera de sus canales de atención, que, conforme al análisis de admisibilidad y a los criterios técnicos definidos por la institución, sean gestionados mediante el procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC).

Este procedimiento regula el marco general, las etapas, los roles y los criterios de actuación institucional asociados a la implementación de los mecanismos de Conciliación Ampliada y Gestión Colaborativa de Conflictos, como formas voluntarias de abordaje colaborativo de conflictos que se originan en el ámbito educacional y que se encuentran dentro de las atribuciones legales del Servicio. El alcance del presente procedimiento comprende desde la definición del mecanismo de (GCC) aplicable a cada requerimiento hasta el cierre del caso en la plataforma de gestión institucional.

3. Referencias normativas

3.1. Principales Leyes y decretos aplicables


- Ley N° 19.880, de 2003, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 20.529, de 2011, del Ministerio de Educación, que crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de Educación Parvularia, Básica y Media (Ley SAC).
- Decreto N° 100, de 2005, Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 con las normas no derogadas del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005 (Ley General de Educación o LGE).

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	4 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1996, sobre subvención del Estado a establecimientos educacionales (Ley de Subvenciones o LS).
- Ley N° 20.835, de 2015, del Ministerio de Educación, que crea la Subsecretaría de Educación Parvularia, la Intendencia de Educación Parvularia y modifica diversos cuerpos legales.
- Ley N° 20.832, de 2015, del Ministerio de Educación, que crea la autorización de funcionamiento para establecimientos de educación parvularia.
- Ley N° 20.248, de 2008, del Ministerio de Educación, que establece Ley de Subvención Escolar Preferencial (Ley SEP).
- Decreto N° 315, de 2010, del Ministerio de Educación, que reglamenta requisitos de adquisición, mantención y pérdida del reconocimiento oficial del Estado a los establecimientos educacionales de educación parvularia, básica y media.
- Ley N° 21.430, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia
- Decreto N° 128, de 2017, del Ministerio de Educación, que reglamenta los requisitos de adquisición, mantención y pérdida de la autorización de funcionamiento de establecimientos de educación parvularia.
- Decreto 67, de 2018, del Ministerio de Educación, aprueba normas mínimas nacionales sobre evaluación, calificación y promoción y deroga los decretos exentos N° 511 de 1997, N° 112 de 1999 y N° 83 de 2001, todos del Ministerio de Educación.
- Decreto N° 152, de 2016, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento del proceso de admisión de los y las estudiantes de establecimientos educacionales que reciben subvención a la educación gratuita o aportes del Estado.
- Decreto N° 289, de 2010, del Ministerio de Educación, que fija normas generales sobre calendario escolar.
- Decreto N° 170, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija normas para determinar los alumnos con necesidades educativas especiales que serán beneficiarios de las subvenciones de educación especial.
- Decreto N° 327, de 2019, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento que establece los derechos y deberes de los apoderados.

3.2. División de Protección de Derechos Educativos

- Rex N° 0284, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba Política de Gestión de Denuncias de SIE.
- Ord. N° 140, de 2022, de la División de Protección de Derechos Educativos, que Imparte instrucciones sobre la reapertura de denuncias en CRM 365 por acogerse recurso interpuesto en contra del acto administrativo.
- Ord. N° 1184, de 2019, de la División de Protección de Derechos Educativos, que Instruye sobre materias sobre gestión de denuncias a


 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	5 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Dir. Reg. y Encargados de Denuncias.


- Rex N° 253, de 2023, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto Rex N° 0266, de 2022, y dispone nueva organización interna de la División de Protección de Derechos Educativos.
- Rex N° 240, de 2024, de la Superintendencia de Educación, que modifica la Rex N° 253, de 2023, que dispone la organización interna de la División de Protección de Derechos Educativos.
- Rex N° 348, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba categorización de temáticas de denuncias.
- Rex N° 661, de 2021, de la Superintendencia de Educación que modifica Rex N° 348, de 2021, que aprueba categorización de temáticas de denuncias.
- Ord. N° 433, de 2023, del Departamento de Gestión Institucional que Informa estándar de calidad para registro de información denuncias cerradas.
- Ord. N° 02, de 2023, que informa y complementa orientaciones sobre requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Ord. N° 1352, de 2023, que informa y refuerza orientaciones sobre gestión de requerimientos de tribunales, policías y Ministerio Público a las Direcciones Regionales.
- Rex. N° 629, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba procedimiento de revisión de medidas disciplinarias de expulsión y cancelación de matrícula aplicadas en establecimientos educacionales que perciben subvención del Estado.
- Rex. N° 0536, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba registro de expulsiones y cancelaciones de matrícula aplicadas en E.E. regidos por Ley de Subvenciones.
- Dictamen N° 0052 17-02-2020, de la Superintendencia de Educación, referente a Aula Segura.

3.3. Educación Parvularia

- Ord. N° 2357, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que Informa respecto a requisitos en la admisión y permanencia de niños y niñas en E.E. que imparten Educación Parvularia.
- Dictamen N° 39, de 2017, de la Superintendencia de Educación, Sobre plazos de adecuación JUNJI, Integra y otros.
- Dictamen N° 0051, de 2019, de la Superintendencia de Educación, con relación a los elementos que nos permiten identificar un establecimiento de educación parvularia.
- Ord. N° 1793, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Remite oficio tipo dirigidos a intendentes regionales que solicita fuerza pública _ Directores Regionales.
- Ord. N° 1463, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Instruye sobre gestión de denuncias y procedimiento de clausura en el nivel parvulario.
- Ord. N° 1103, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	6 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

- Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia JUNJI.
- Ord. N° 1104, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia Integra.pdf
 - Ord. N° 2257, de 2019, de la Superintendencia de Educación, sobre Actualización del listado de Encargados Regionales de Denuncias SIE _ Integra.
 - Rex. N° 567, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Fija texto actualizado, refundido, coordinado y sistematizado de la circular normativa aplicable a los establecimientos de educación parvularia sujetos a período de adecuación, y deja sin efecto Resolución Exenta N° 381, del 19 de mayo de 2017 y Resolución Exenta N° 980, de 28 de diciembre de 2018.
 - Rex. N° 627, de 2022, de la Superintendencia de Educación, que modifica Resolución Exenta N° 567, que aprueba Circular Normativa para establecimientos de Educación Parvularia sujetos a período de adecuación.
 - Rex. N° 860, de 2018, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba Circular que imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos Parvularios. Modificada por Resolución Exenta N° 594, de 2019.
 - Dictamen N° 57, de 2020, de la Superintendencia de Educación, sobre la aplicación de las normas generales contenidas en el Título Preliminar del DFL N°2 de 2009, del Ministerio de Educación, a los establecimientos de educación parvularia que se encuentren en el periodo de adecuación, dispuesto en el artículo tercero transitorio de la Ley N°20.832.
 - Ord. N° 0035, de 2020, de la Superintendencia de Educación, sobre Tratamiento de requerimiento ciudadano en que se advierta vulneración de derechos del niño _ directores regionales.
 - Rex N° 718, de 2022, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba actualización del procedimiento de identificación de establecimientos de educación parvularia y deja sin efecto REX N°0622 de 2021.
 - Ord. N° 1026, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Actualiza lineamientos sobre la tramitación del procedimiento de clausura E.E. parvularia.
 - Rex N° 0419, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba actualización del procedimiento de clausura de E.E. de educación parvularia.
 - Ord. 0975 del 2023, de la Intendencia de Educación Parvularia, remite gestiones de los criterios técnicos para la tramitación de denuncias en el Nivel de EP.
 - Memo Interno, SISTRADOC N°1940, de 2024, de la Intendencia de Educación Parvularia, que envía notas técnicas para procesos de gestión de denuncias en niveles transición de educación parvularia.
 - Rex. 0044, 2024, de la Superintendencia de Educación, que establece funciones de los/as STR.


 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	7 de 46
	Nivel de confidencialidad	Público	Versión	1
			Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

3.4. División de Fiscalización

- Ord. N° 1524, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Instruye sobre gestión procedimiento de clausura de E.E. parvularia.
- Ord. N° 0409, de 2018, de la Superintendencia de Educación, sobre Instrucciones fiscalización denuncias nivel parvulario.
- Ord. N° 1571, de 2016, de la Superintendencia de Educación, que Instruye proceso de determinación de ingresos inválidos gastos no aceptados.
- Ord N° 2014, de 2017, de la Superintendencia de Educación, que Complementa instrucciones y aclara aspectos generales de la etapa de impugnación administrativa del procedimiento de determinación de ingresos inválidos gastos no aceptados.
- Rex N° 2320, de 2016, de la Superintendencia de Educación, que Aprueba procedimiento de fiscalización de la legalidad del uso de recursos y determinación de ingresos inválidos gastos no aceptados.
- Ord. N° 1100, de 2021, de la Superintendencia de Educación, que Informa actividades que deben considerar las Unidades de Fiscalización con motivo de la actualización del procedimiento de clausura.
- Ord. N° 1663, de fecha 16 de diciembre de 2016, de la Superintendencia de Educación, el cual fue publicado en el Diario Oficial, mediante Resolución Exenta N° 0137, de 2018, que establece las bases del Modelo de Fiscalización con Enfoque en Derechos.
- Rex N°0433 de fecha 13 de julio de 2022, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto resolución exenta N°535, de fecha 14 de abril de 2016, que aprueba instructivo para la implementación y gestión de fiscalización y aprueba nuevo instructivo de ejecución de la fiscalización en los términos que indica.
- Ord. 9DFI N° 0077, de fecha 19 de enero de 2023, de la Superintendencia de Educación, que complementa instrucciones sobre gestión de fiscalización durante períodos en los cuales los establecimientos educacionales no se encuentren funcionando.

3.5. División de Fiscalía

- Ord N° 0207, de 2020, de la Superintendencia de Educación, Sobre la legalidad de las cláusulas que imponen multas pecuniarias en los reglamentos interno.
- Ord. N°1253, de 2017, de la Superintendencia de Educación, sobre Instrucciones aplicación y efectos circunstancias modificatorias de responsabilidad.
- Ord N° 0674, de 2018, de la Superintendencia de Educación, que Remite orientaciones para resolución de P.A. sancionatorios derivados desde denuncias.
- Rex. N° 447, de 2020, de la Superintendencia de Educación, que deja sin efecto Resolución Exenta N° 040 de 2020 y aprueba Manual de

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	8 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la SIE.

- Rex N° 33, de 2023, de la Superintendencia de Educación, que aprueba circular sobre declaración de información que debe realizar los establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado a la Superintendencia de Educación para el ejercicio de sus atribuciones fiscalizadores.


3.6. Otros documentos relacionados que sirven de guía para resolver requerimientos.

- Dictamen N° 50, de 2019, de la Superintendencia de Educación, que Modifica dictamen 37, ajusta condiciones aplicables a los procesos de rendición de cuentas.
- Dictamen N° 59, de 2021, de la Superintendencia de Educación, sobre el plazo establecido en el inciso primero, del artículo 86 de la Ley N° 20.529.
- Dictamen N° 61, de 2022, de la Superintendencia de Educación, sobre el sentido y alcance del artículo 3 ter, del Decreto con Fuerza de Ley N°2, del Ministerio de Educación, del año 1998, sobre Subvenciones del Estado a Establecimientos Educativos.
- Dictamen N° 64, de 2022, de la Superintendencia de Educación, sobre el derecho de matrícula, su titularidad y alcances.
- Dictamen N° 71, de 2024, de la Superintendencia de Educación, sobre el efecto de las expulsiones y cancelaciones de matrícula en las asignaciones efectuadas por el Sistema de Admisión Escolar.
- Dictamen N° 72, de 2025, de la Superintendencia de Educación, que complementa Dictamen N° 17, de 2015, de la Superintendencia de Educación, en cuanto al ejercicio facultativo de la potestad sancionadora de este Servicio respecto de fiscalizaciones motivadas por denuncias.
- Dictamen N° 75, de 2025, de la Superintendencia de Educación, respecto de la prohibición de imponer medidas disciplinarias a estudiantes e impedir la renovación de matrícula por el no pago de compromisos pecuniarios de sus padres, madres y apoderados, por razones socioeconómicas, en establecimientos educacionales con financiamiento compartido.


4. Definiciones

4.1. Conceptos


Concepto	Descripción
Acta de acuerdo	Documento redactado al término de un proceso de Conciliación ampliada o Gestión Colaborativa de Conflictos firmado por las partes involucradas, que detalla los términos y decisiones convenidas por dos o más partes para resolver sus diferencias situaciones de

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	9 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	conflicto y poner fin a la controversia de manera voluntaria.
Acuerdo	Resultado del proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) realizado, consistente en soluciones o compromisos contruidos y asumidos por las partes en relación con la gestión del conflicto que las partes logran resolver.
Apoderado/a, Mandatario/a o Representante	En todos los procesos de gestión de requerimientos ciudadanos las partes involucradas pueden ser representados/as por un tercero, entendiéndose que éstos tienen todas las facultades necesarias para participar del procedimiento y tomar decisiones al respecto, salvo manifestación expresa en contrario.
Poder simple	El poder simple podrá constar en documento suscrito mediante firma electrónica simple o avanzada. Se aceptará también aquel que conste por escritura pública o documento privado suscrito ante notario. Este documento es solicitado cuando alguna de las partes envía a otra persona en su representación (por ejemplo el Director al Jefe Técnico del establecimiento educacional) En el caso de la Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) lo anterior se traduce en la emisión de un formulario tipo, entregado por la Superintendencia de Educación firmado por la autoridad del establecimiento educacional o por el representado que corresponda.
Conciliación ampliada	Mecanismo en el que un tercero imparcial facilita el diálogo entre las partes en conflicto y propone bases de acuerdo para su resolución respetándose la decisión de las partes y el cumplimiento de la normativa educacional.
Conflicto interpersonal	Es aquella situación en que dos o más personas o grupos pertenecientes a la comunidad educativa manifiestan posiciones contradictorias que supone un deterioro en las relaciones interpersonales afecta a la convivencia escolar.
Comunidad educativa	Es una agrupación de personas que, inspiradas en un propósito común, integran una institución educativa conformada por las y los estudiantes, padres, madres, apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes, directivos y entidades sostenedoras de los establecimientos educacionales.
Derivación Externa	Envío formal de un requerimiento a la institución u organismo competente en relación con la materia planteada. Esta acción procede cuando la Superintendencia no cuenta con la competencia


 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	10 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	necesaria para abordar íntegramente el requerimiento, o bien cuando su competencia resulta parcial y se requiere la intervención de otra entidad para su adecuada gestión.
Derivación Interna	Traspaso formal de un requerimiento entre las distintas áreas de la Superintendencia, con el fin de asegurar la continuidad de su trámite, de acuerdo con las funciones y procedimientos establecidos.
Desistimiento voluntario	Declaración de una persona, que pone fin voluntariamente a un requerimiento iniciado por ella misma, el que puede realizarse en cualquier momento del procedimiento. Este mecanismo permite al ciudadano abandonar el requerimiento de forma unilateral sin afectar la posibilidad de iniciar uno nuevo en el futuro para hacer valer el mismo derecho.
Enfoque restaurativo	Enfoque basado en la Justicia Restaurativa que brinda una oportunidad para que aquellas personas y comunidades educativas afectadas por un conflicto vinculado a la transgresión de normas afectación a miembros de la comunidad, puedan generar planes de acción que incluyan su reconocimiento y reparación del daño.
Encuadre inicial	Fase preliminar del proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión Colaborativa de Conflictos ((GCC)), en la cual la Superintendencia de Educación, a través del o la profesional responsable, informa a las partes involucradas sobre la naturaleza, objetivos, alcances, principios y carácter voluntario del proceso, así como sobre los roles de los intervinientes, las reglas básicas de participación y los efectos asociados a su desarrollo o eventual término. Tiene por finalidad asegurar que las partes cuenten con información suficiente, clara y comprensible para decidir voluntaria y conscientemente su participación en el proceso.
(GCC)	Gestión Colaborativa de Conflictos o (GCC) se refiere a un conjunto de mecanismos destinados a dar protagonismo y responsabilidad a los y las participantes en la gestión y transformación de un conflicto, consensuando, manteniendo acuerdos y asumiendo compromisos de forma voluntaria, la que se lleva a cabo principalmente por medio de la conciliación ampliada y Gestión Colaborativa de Conflictos.
Gestión Colaborativa de Conflictos	Mecanismo donde un tercero genera condiciones para que los y las participantes encuentren vías de comunicación, construyan acuerdos apropiados a sus

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	11 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	intereses y necesidades, tomen decisiones con relación al conflicto y lo gestionen de forma constructiva.
Modalidad en línea	Canal de comunicación a distancia en que se realiza el proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), utilizando medios tecnológicos para la realización de sesiones conjuntas individuales de forma sincrónica.
Modalidad mixta	Canal de comunicación que combina sesiones presenciales y en línea, tanto individuales como conjuntas, adaptándose a las necesidades de cada fase del proceso.
Modalidad presencial	Canal de comunicación en que se realiza el proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) en el que las partes y el tercero se reúnen físicamente en sesiones conjuntas individuales.
Normativa educacional	Leyes, decretos, reglamentos y circulares ¹ que rigen a los establecimientos educacionales y entidades sostenedoras, cuyas materias son fiscalizadas por la Superintendencia de Educación.
Notificación	Acto formal mediante el cual la Superintendencia de Educación informa a las personas o entidades involucradas sobre una resolución o decisión adoptada, así como sobre las gestiones o etapas que conforman el procedimiento.
Partes involucradas	Cualquier miembro de la comunidad educativa u otras personas directamente interesadas o afectadas que planteen asuntos, de manera individual o colectiva, que siendo materia de competencia de la Superintendencia de Educación solicitan su intervención con una Gestión Colaborativa de Conflictos para el abordaje y resolución de un conflicto que los afecta.
Profesional que gestiona la Gestión Colaborativa de Conflictos	Profesional con formación y experiencia especializada en (GCC), que forma parte de una Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos en adelante URPE o del Registro de Mediadores de la Superintendencia de Educación, en adelante SIE, y que conduce los procesos de Gestión Colaborativa de Conflictos.
Profesional que gestiona la conciliación ampliada	Profesional que podría contar con formación en (GCC) impartida internamente en la SIE o por institución de capacitación o educación superior, que forma parte de una URPE y que, por solicitud de su jefatura o Encargado Regional, en adelante ER, podría conducir el proceso de Conciliación ampliada.


¹ Instrucciones de general aplicación que dicta la SIE en base a sus atribuciones dispuestas en el artículo 49 letra m) de la Ley N° 20.529

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	12 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Plazos	Período establecido por la ley para dictar un acto administrativo o ejecutar una acción determinada dentro del procedimiento. De acuerdo con la Ley N° 19.880, los plazos se contabilizan en días hábiles, considerándose inhábiles los días sábado, domingo y festivos.
Registro de Mediadores/as SIE	Nómina de los mediadores/as organizados por región y comuna que se encuentran habilitados para conducir procesos de Gestión Colaborativa de Conflictos de la SIE.
Sin acuerdo	Resultado del proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) realizado en el que las partes no han alcanzado soluciones o compromisos que resuelvan el conflicto que motivó el desarrollo del proceso.
Solicitado/a	Persona, colectivo, institución educacional o entidad sostenedora que es convocada a participar en el proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a partir de la solicitud presentada por la parte requirente, por encontrarse directamente involucrada en la situación que dio origen al ingreso del requerimiento. Asimismo, comprende al establecimiento o sostenedor respecto del cual se investiga el cumplimiento de la normativa educacional.
Solicitante	Es la persona o colectivo que realiza el ingreso de la solicitud para pedir a la SIE que realice una Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) para abordar un conflicto con el/la solicitado/a o parte solicitada y que tiene un interés directo en el conflicto.
Vías de ingreso	Canales a través de los cuales uno o más requirentes, pueden solicitar a la Superintendencia la intervención en materias que sean de su competencia. Estas vías de ingreso se dividen en: a) ingresos directos: presenciales en las oficinas de las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Educación; por medio de la página web de la Superintendencia o por medios escritos (como por ejemplo carta, correo electrónico, oficios) derivaciones internas; b) ingresos indirectos: denominados derivaciones externas (tribunales, cámara de diputados/as, etc.).

4.2. Siglas

- **CA:** Conciliación Ampliada
- **CAS:** Código (alfanumérico) de atención que asigna automáticamente la plataforma de ingreso y registro de requerimientos ciudadanos.
- **CRM:** Plataforma de gestión Customer Relationship Management, que permite registrar el ingreso, control y las gestiones realizadas durante

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	13 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

la tramitación de un requerimiento en que se pide a la Superintendencia intervenir.

- **DEPROV:** Departamento Provincial de Educación.
- **DPDE:** División de Protección de Derechos Educativos.
- **EE:** Establecimiento educacional.
- **ERPDE:** Encargado/a Regional de la Unidad de Protección de Derechos Educativos.
- **(GCC):** Gestión colaborativa de conflictos.
- **MINEDUC:** Ministerio de Educación.
- **URPDE:** Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos.
- **ER:** Encargado regional
- **SIE:** Superintendencia de Educación
- **NNA:** Niñas, Niños y adolescentes.


4.3. Principios de la Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC).

Los principios de la Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) son los fundamentos que orientan el proceso. Si no se cumplen o garantizan estos principios, podrá ser motivo para no continuar y dar por terminado el procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC).

Se entenderá por Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) **el mecanismo de gestión** mediante el cual la Superintendencia de Educación, a través de profesionales habilitados, interviene en conflictos derivados de requerimientos ciudadanos, promoviendo instancias estructuradas de diálogo y análisis, orientadas a que las partes involucradas identifiquen alternativas de solución y adopten compromisos voluntarios, respetando el marco normativo aplicable.


Concepto	Descripción
Confidencialidad:	El principio de confidencialidad es aquel que obliga al/la funcionario/a a guardar reserva de todo lo escuchado y visto durante el proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), estando amparado a su vez por el secreto profesional. Se excepciona el principio de confidencialidad en aquellos casos en los cuales el/la funcionario/a tome conocimiento de la existencia de situaciones eventualmente constitutivas de delito o vulneraciones de derecho de niños, niñas y adolescentes en adelante NNA y deba denunciarse o darse a conocer a las instituciones u organismos competentes, así como en aquellos casos en que un tribunal del país o un organismo público, dentro de sus competencias y atribuciones, requieran información detallada ² .

² De conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 y los artículos 33 y 34 de la Ley N° 21.430.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	14 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Igualdad	El principio de igualdad es aquel mediante el cual el tercero debe garantizar a los y las participantes igualdad de condiciones para expresar su punto de vista y tomar decisiones en conjunto o adoptar acuerdos. Si no fuese así, el tercero adoptará medidas para que se genere ese equilibrio. De no ser posible, dará por terminado el proceso. Las condiciones pueden estar referidas a acceso a aspectos tecnológicos con que cuente cada uno en un proceso en línea, a las oportunidades para intervenir o expresarse, a la información con que cuenten, a las facultades de tomar decisiones respecto del asunto concreto que se está abordando u otras.
Imparcialidad y neutralidad	Los principios de imparcialidad y neutralidad son aquellos que rigiendo el actuar del tercero respecto a las partes y sus intereses, deben asegurar a las partes que dicho tercero no tomará partido por ninguna de ellas (imparcialidad) y, por otro lado, que los principios y valores propios del tercero quedan fuera del proceso y no imponen un resultado de éste (neutralidad). El rol del tercero es el de catalizador de las partes, dirigiendo el proceso, sin involucrarse en el mismo, siendo neutral y procurando el equilibrio de las partes en éste, existiendo como única condicionalidad el que los acuerdos estén contruidos dentro del marco de la normativa vigente.
Voluntariedad	El principio de voluntariedad es aquel que otorga a todos los/as participantes en un proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), la libertad de decidir si quieren ser o no parte de él en cualquier momento del proceso.
Celeridad	El procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) se impulsará de oficio en todos sus trámites. Los y las funcionarios/as, que de cualquier modo intervengan en él, deberán actuar por propia iniciativa, salvo respecto de las actuaciones que correspondan a las partes.
Probidad	Consiste en observar una conducta intachable y desarrollar un desempeño honesto y leal de la función por parte del funcionario/a.
Principio de Interés Superior del Niño, Niña y Adolescente³	Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que en la toma de decisiones sobre cuestiones que le afecten se considere primordialmente su interés superior, entendido como la máxima satisfacción posible de los principios, derechos y garantías reconocidos en virtud del artículo 1 de la Ley N° 21.430, cuando se evalúen y sopesen los distintos intereses involucrados en el asunto, sea que la decisión deban tomarla autoridades legislativas,

³ Art. 7 de la Ley N° 21.430.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	15 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	judiciales o administrativas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones privadas, padres madres, representantes legales o personas que los tengan legalmente a su cuidado. Conforme a este principio, ante distintas interpretaciones, siempre se elegirá aquella que satisfaga de manera más efectiva el interés superior del niño, niña o adolescente.
--	---

5. Descripción de procesos y actividades

A continuación, se describen en detalle los procesos que dan forma al procedimiento, así como todas sus actividades, determinando sus responsables y los tiempos para su desarrollo. Lo anterior, se sintetiza mediante una matriz de procesos y actividades, un flujo de proceso y los registros asociados a cada actividad, junto con las instrucciones de trabajo que pudiesen emanar de cada actividad respectiva.

Es importante destacar, que, en función de sus atribuciones, la Superintendencia puede⁴:

- Entregar orientación, capacitación o información respecto de los procedimientos institucionales y la normativa educacional vigente.
- Intervenir en conflictos con el fin de facilitar acuerdos entre las partes involucradas.
- Fiscalizar e investigar posibles incumplimientos normativos por parte de establecimientos educacionales, lo que puede derivar en acciones correctivas, visitas inspectivas o la apertura de procedimientos administrativos sancionatorios.


Plazos de Gestión

En relación con los plazos de gestión para el desarrollo de los diferentes mecanismos de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), son contados desde el ingreso de la solicitud hasta el cierre del caso en la plataforma de gestión.

En el siguiente cuadro, se detallan los plazos generales según el mecanismo de (GCC):

Mecanismos de (GCC)	Plazos generales
Conciliación ampliada	20 días hábiles.
Gestión Colaborativa de Conflictos	30 días hábiles.

⁴ Dictamen 72 de 2024 de la Superintendencia de Educación que Complementa Dictamen N° 17, de 2015, de la Superintendencia de Educación, en cuanto al ejercicio facultativo de la potestad sancionadora de este Servicio respecto de fiscalizaciones motivadas por denuncias.


 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	16 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

El plazo para la Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) será prorrogable por 30 días hábiles adicionales si así lo requieren las partes y el/la profesional, a fin de dar continuidad y término al proceso iniciado.

Colaboración de otros/as profesionales

En cualquier instancia del procedimiento, tanto el/la profesional de la URPDE como el/la Encargado/a Regional de la Unidad podrán solicitar colaboración de el/la Director/a Regional, Jefe/a de Departamento, encargado/a de unidad, sectorialista o apoyo regional, así como a el/la secretario/a Técnico Regional de Educación Parvularia, a través del sistema CRM 365, con el fin de enriquecer la valoración del análisis y gestión del requerimiento.


El requerimiento será asignado a un/a profesional de la URPDE para su gestión, quien deberá realizar las siguientes actividades:

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	17 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.1. Matriz de procesos y actividades⁵


Nº	Proceso	Actividad	Responsable	Duración	Registros
1	Proceso análisis y planificación de gestión del requerimiento mediante mecanismos de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	1. Recepcionar requerimiento	Profesional que gestiona el requerimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	1 día hábil	Notificación de asignación de requerimiento a profesional a través de correo y plataforma CRM 365
		2. Evaluar estado del requerimiento para la continuidad del proceso	Profesional que gestiona el requerimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	2 día hábil	Declaración del mecanismo de gestión en CRM 365
		3. Evaluar el requerimiento para la selección del mecanismo de (GCC) aplicable	Profesional que gestiona el requerimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	5 días hábiles	Declaración del mecanismo de gestión en CRM 365
		4. Definir el mecanismo de GCC a aplicar	Profesional que gestiona el requerimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	2 días hábiles	Correo electrónico de notificación de la elección del

⁵ Como criterio se consideraron algunos plazos de la REX N° 0517/2024 los que independientemente consideran la flexibilidad en términos de operación toda vez que dependerá de la elección del mecanismo de gestión.


	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	18 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

					mecanismo a aplicar emanado desde CRM 365
		5. Evaluar idoneidad profesional para la asignación de la gestión del requerimiento	Profesional que gestiona la Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	2 días hábiles	Notificación al profesional asignado desde CRM 365
		6. Asignar requerimiento a profesional responsable a través del sistema, quien dispondrá de derivar a conciliación ampliada o mediación según corresponda	Profesional que gestiona el requerimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	1 día hábil	Notificación de asignación de requerimiento a Profesional en CRM 365
2	Mecanismo de Gestión de Conciliación Ampliada ⁶	1. Explorar el conflicto con las partes involucradas en el proceso de Conciliación Ampliada	Profesional encargado de la conciliación ampliada	3 días hábiles	Registro en pestaña Actividades y gestiones previas de CRM 365

⁶ Se establece un plazo máximo de 35 días hábiles en la gestión del requerimiento, salvo excepciones. El plazo de 20 días hábiles se establece para la gestión de la Conciliación ampliada y se adicionan 15 días hábiles relativos al proceso de Despeje Temprano.


	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	19 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

	2. Elaborar propuestas de acuerdo a las Partes registrando en CRM	Profesional encargado de la conciliación ampliada	4 hábiles	Registro en pestaña Actividades y gestiones previas de CRM 365
	3. Formalizar acuerdos de la Conciliación Ampliada registrando en CRM	Profesional encargado de la conciliación ampliada	8 días hábiles	Registro en pestaña Actividades y gestiones previas de CRM 365 y Correo electrónico enviado y ratificado en CRM 365
	4. Notificar a las partes del cierre de proceso con o sin acuerdo registrando en CRM	Profesional encargado de la conciliación ampliada	3 días hábiles	Correo electrónico enviado en CRM 365
	5. Cerrar el proceso de conciliación ampliada	Profesional encargado de la conciliación ampliada	1 día hábil	Cierre en sistema CRM 365


 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	20 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

3	Mecanismo de gestión de mediación ⁷	1. Convocar y agendar las sesiones de mediación	Profesional encargado de la mediación	5 días hábiles	Registro en pestaña Actividades y gestiones previas de CRM 365 y Registro de sesiones en pestaña Sesiones de (GCC)
		2. Realizar las sesiones de mediación con encuadre normativo	Profesional encargado de la mediación	10 hábiles	Registro de sesiones en pestaña Sesiones de (GCC)
		3. Formalizar acuerdos de mediación registrando en CRM	Profesional encargado de la mediación	10 hábiles	Registro en pestaña Actividades y gestiones previas de CRM 365 y

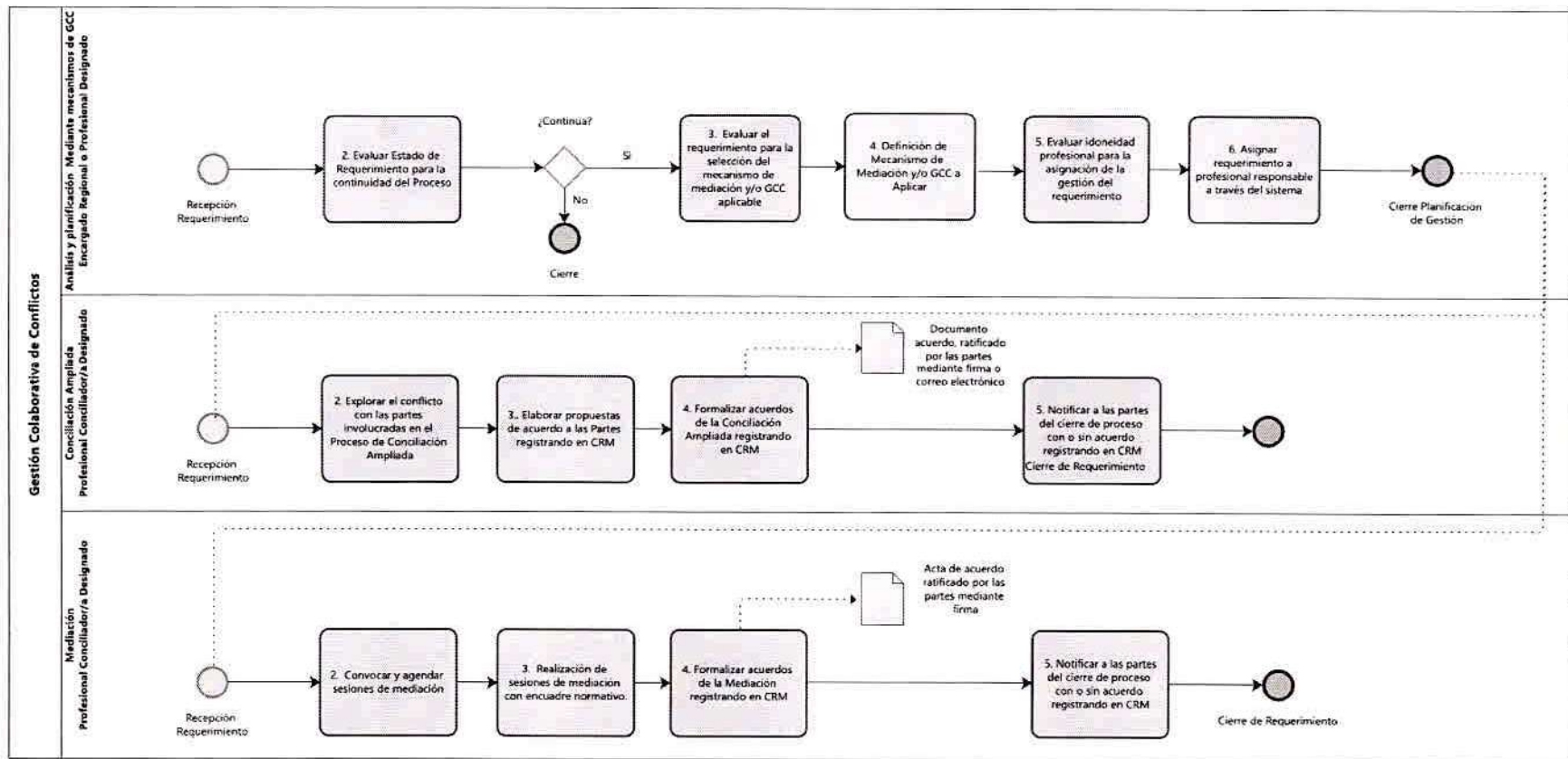
⁷ Se establece un plazo máximo de 45 días hábiles en la gestión del requerimiento, salvo excepciones. El plazo de 30 días hábiles se establece para la gestión de la Mediación y se adicionan 15 días hábiles relativos al proceso de Despeje Temprano.


 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	21 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

				Documento Acta de acuerdo firmada subida en repositorio de CRM 365
	4. Notificar a las partes del cierre de proceso con o sin acuerdo registrando en CRM	Profesional encargado de la mediación	4 días hábiles	Correo electrónico enviado en CRM 365
	5. Cerrar el proceso de mediación	Profesional encargado de la mediación	1 día hábil	Cierre en sistema CRM 365

 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	22 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

5.2. Flujo de Proceso



 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	23 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
	División de Protección de Derechos Educativos			

5.3. Descripción de procesos, actividades y tareas

El procedimiento de GCC se inicia una vez finalizado el análisis de admisibilidad según lo señalado en los mecanismos de gestión temprana del procedimiento general de gestión de requerimientos ciudadanos.

A continuación, se detallan los procesos, actividades y tareas que componen este procedimiento.

Proceso 1: Análisis y planificación de gestión del requerimiento mediante mecanismos de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)

El primer proceso asociado al procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), tiene como propósito evaluar el requerimiento, determinar la continuidad del proceso y definir el mecanismo más pertinente para su gestión, así como asignar al/la profesional con la idoneidad para gestionarlo.

Generalmente las actividades del proceso son ejecutadas por el profesional que gestiona el mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) en la URPDE y también puede ser ejecutada por el ER o el funcionario/a de la URPDE que se determine, ya sea quien atiende presencialmente la solicitud o quien recepciona el requerimiento por la página web institucional.

Actividad 1: Recepcionar requerimiento


Una vez que se crea el requerimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), el/la profesional responsable lo recepciona en su bandeja del sistema CRM. Esta acción queda registrada en el sistema y se notifica a través de correo electrónico.

Tarea 1: Verificar información mínima requerida

El/la profesional responsable verifica que el requerimiento contenga la información mínima necesaria para su gestión. La revisión debe enfocarse en la completitud y coherencia de los datos del ciudadano y el estudiante, así como en la disponibilidad de información asociada al establecimiento educacional.

Tarea 2: Requerir información complementaria si es pertinente

En el caso de que al requerimiento le faltase información mínima o que hubiese incoherencia en los datos, el/la profesional responsable deberá dejar registrado la alerta en el sistema para que el/la profesional que gestionará le Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) pueda subsanar, o bien, si es pertinente, deberá realizar los cambios correspondientes o solicitar la gestión a quien corresponda.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	24 de 46
	Nivel de confidencialidad	Público	Versión	1
			Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Actividad 2: Evaluar estado del requerimiento para la continuidad del proceso

Tarea 1: Contactar a las partes para incorporación de nuevos antecedentes y análisis de expectativas

Si es pertinente, el/la profesional responsable contacta a las partes, iniciando la comunicación con el solicitante primero, y luego con el solicitado, con el fin de incorporar antecedentes a partir del relato directo de los hechos y la exploración de expectativas tanto del ciudadano como del representante del establecimiento, así como indagar nuevamente en la voluntariedad de las partes para iniciar el proceso.

Tarea 2: Determinar continuidad o término del proceso

A partir de los antecedentes del requerimiento analizados, el/la profesional responsable está en condiciones de determinar si se continúa con el proceso o se da término.

Si se da término al requerimiento, se cierra en el sistema con el Resultado de Gestión Colaborativa de Conflictos "No admisible" y el motivo de cierre "Solicitante no acepta (GCC)" o "Solicitado no acepta (GCC)" según corresponda y se notifica a las partes. Si continúa, se pasa a la siguiente actividad.

Tarea 3: Registrar gestiones en el sistema


El/la profesional responsable debe registrar en el sistema todas las gestiones el estado del requerimiento para la continuidad del proceso, así como también la información recogida.

Actividad 3: Evaluar el requerimiento para la selección del mecanismo de (GCC) aplicable

El/la profesional responsable analiza todos los antecedentes del requerimiento, con el objetivo de definir el mecanismo de gestión de la Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a implementar para la gestión del caso.

Tarea 1: Revisar los mecanismos de (GCC) aplicables al requerimiento

El/la profesional responsable revisa los mecanismos de (GCC) aplicables al requerimiento, con el fin de orientar el análisis. En el marco del presente procedimiento, se definen dos mecanismos:


 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	25 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

- a. Conciliación ampliada (CA):** es uno de los mecanismos de gestión de la (GCC) en el que el/la profesional que ejecuta el proceso es un tercero imparcial que interviene en la comunicación entre EE y apoderado/a o padre/madre del/la estudiante ante una situación puntual que genera conflicto entre ellas que afecta al/la estudiante o párvulo, posible de resolver en el corto o mediano plazo y con acciones concretas comprometidas. Los acuerdos pueden ser con obligación normativa o no, los cuales son respaldados por escrito, ya sea en un acta enviada al profesional responsable de la SIE, o en un correo electrónico dirigido a él, que resuma la aceptación de las partes involucradas conforme a los acuerdos adquiridos.
- b. Mediación:** es uno de los mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) en el que el/la profesional responsable es un tercero imparcial que genera condiciones para que los/as participantes - apoderado/a, padre o madre y representante de EE- encuentren vías de comunicación, potencien su protagonismo, y a través del diálogo tomen decisiones con relación a la situación de conflicto, lo gestionen en forma constructiva generando opciones y construyendo acuerdos apropiados a sus intereses y necesidades y del/los estudiantes/s. Los acuerdos se plasman en un Acta de acuerdo, redactada por el profesional responsable del proceso y firmada por todas las partes involucradas.

Tarea 2: Aplicar criterios de selección del mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)

El/la profesional responsable procede a aplicar los siguientes criterios de selección del mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a aplicar al requerimiento:

- a. Expectativas del solicitante:**
Existen dos tipos a considerar:
- **Expectativas asociadas a la normativa educacional:** La situación que motiva la solicitud se refiere a un conflicto que se desarrolla en el contexto educativo, que requiere de una respuesta efectiva en forma inmediata o en el corto plazo a través de acciones específicas y concretas a ser realizadas por el establecimiento educacional apoderado/a que se desprenden y definen a partir de un encuadre normativo educacional, dando lugar a la subsanación de posibles faltas al marco regulatorio en materias educacionales. Las solicitudes que se categoricen en este nivel serán gestionadas mediante la CA.
 - **Expectativas referidas a la relación entre los involucrados:** La situación o conflicto que motiva la solicitud ocurre en el contexto educativo, que puede o no estar asociada con normativa

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	26 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

educacional, y que contempla componentes relacionales entre las partes, pudiendo existir también la necesidad de que se clarifiquen canales comunicacionales y que se realicen acciones concretas para dar respuesta a las necesidades del/los estudiantes/s. Este tipo de requerimientos será gestionado a través de la Mediación.

b. Rol del tercero

- En la CA, el tercero es un conductor imparcial del proceso, participa en forma activa facilitando que cada una de las partes exponga sus puntos de vista, necesidades y opciones, entrega encuadre normativo y ajusta expectativas de cada uno, y plantea propuestas de solución o bases de acuerdo para la resolución de la situación, que las partes pueden aceptar o rechazar.
- En la Mediación, el tercero actúa como un agente neutral que facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes, ayudando a que cada uno exprese sus necesidades e intereses y comprenda la perspectiva del otro, de modo que en conjunto generen opciones, tomen decisiones y construyan acuerdos considerando la mutua satisfacción. El tercero guía el diálogo, pero no sugiere ni propone soluciones.

c. Características de los actores involucrados en el conflicto

En la CA y Mediación las partes son madre, padre o apoderado, o estudiante adulto, y representante del establecimiento educacional o sostenedor.


Actividad 4: Definir el mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a aplicar

El/la profesional responsable define el mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a implementar, considerando los criterios técnicos específicos aplicados en la evaluación del requerimiento, que orientarán asimismo la forma de participación del/los estudiante/s en el proceso.

Tarea 1: Seleccionar y registrar el mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a aplicar

El/la profesional responsable, seleccionará el mecanismo con el cual se gestionará el requerimiento, considerando los criterios anteriormente evaluados.

A continuación, deberá registrar en el sistema el mecanismo seleccionado para gestionar el caso. Es importante mencionar que una vez asignado el profesional que implementará la CA o la Mediación, tendrá la facultad de modificar el mecanismo elegido para la gestión de

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	27 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
	División de Protección de Derechos Educativos			

la solicitud si lo estima técnicamente adecuado, debiendo informar al ER de la URPDE donde se originó el requerimiento.

Tarea 2: Definir forma de participación de los/as estudiantes en el proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)

Los/as estudiantes pueden participar en el proceso de (GCC) en todos sus mecanismos de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) como solicitante, como solicitado/a o como persona afectada por la situación que motiva la solicitud, siendo los padres, apoderados/as o tutores informados/as de ello cuando se trate de menores de edad.

Independientemente del mecanismo de gestión que se aplique, el/la profesional responsable debe tener presente que la participación del/la o de los/as estudiantes es voluntaria, debe existir claridad respecto del objetivo de su incorporación, crear las condiciones para que su incorporación no sea perjudicial, tomar las medidas para que su integridad sea resguardada durante todo el proceso, y que la expresión de sus intereses y necesidades sea considerada en la toma de decisiones.

En la Mediación, el/la estudiante es incorporado/a al proceso cuando sea necesario; el profesional que gestiona el requerimiento debe realizar una evaluación previa, planificando y definiendo con las partes la forma y el momento, resguardando lo señalado.


Asimismo, el/la profesional que gestiona el requerimiento debe precaver que los acuerdos que conlleven un eventual desembolso o egreso patrimonial, el padre, madre, tutor o adulto responsable del/la estudiante/s menor/es de edad, preste su autorización o consentimiento solamente en dicha parte del acuerdo.

Actividad 5: Evaluar idoneidad profesional para la asignación de la gestión del requerimiento

El/la profesional responsable del requerimiento evaluará la idoneidad del/la profesional que gestionará la CA o Mediación según corresponda, de acuerdo con los criterios de asignación y la realidad de cada URPDE.

Tarea 1: Aplicar criterios de asignación del/la profesional responsable de la gestión del requerimiento

Para la evaluación del/la profesional que gestionará el requerimiento, se deberán considerar dos criterios:

 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	28 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

a. Especialización del/la profesional:

Para gestionar una CA, el/la profesional podría contar con formación en gestión colaborativa de conflictos impartida internamente en la SIE o por institución de capacitación o educación superior, forma parte de la Unidad Regional de Protección de Derechos Educativos (URPDE) y, por solicitud de su jefatura o ER, podría conducir una Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC).

Para gestionar una mediación, el/la profesional debe contar con formación y experiencia especializada en GCC, forma parte de una URPDE o del Registro de Mediadores de la SIE. Quien cumpla con lo señalado y pertenezca a la SIE podrá también gestionar la CA.


b. Disponibilidad del/la profesional:

La asignación del/la profesional que gestione el requerimiento se establecerá según el orden que se señala a continuación:

- El/la profesional regional: El/la ER y/o funcionario/a asignará el requerimiento a través del Sistema al/la profesional perteneciente a la URPDE donde se origina la solicitud de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) y que cumpla con lo señalado en la letra a precedente, según el mecanismo que se vaya a implementar para gestionarlo.
- Un/a profesional del equipo nacional: Si la región no dispone de profesional que cumpla con lo señalado para ejecutar la CA o Mediación según corresponda, o no puede asumir el caso por alguna razón, se derivará la solicitud a un/a profesional del equipo nacional. La asignación será realizada por la Unidad de Gestión Colaborativa de Conflictos. Este/a profesional asignado/a podrá realizar las gestiones de análisis de definición del mecanismo a implementar, si el/la ER de la URPDE en que se origina la solicitud así lo determina.
- El/la profesional que es Mediador/a del Registro de mediadores/as de la SIE: Si el/la profesional del equipo nacional no puede asumir el caso, se derivará la solicitud de GCC a un/a mediador/a del registro señalado. El/la ER de la región o funcionario/a a quien designe debe contactar y seleccionar un mediador/a del Registro de Mediadores/as de la SIE de su región.

Tarea 2: Realizar gestiones de coordinación con la Unidad de (GCC) para evaluar disponibilidad y carga de trabajo de los/as profesionales.

Dependiendo del resultado de la evaluación de idoneidad del profesional que gestionará la CA o Mediación, el profesional que está realizando la evaluación deberá coordinar con la Unidad de GCC con el fin de determinar roles y funciones para la asignación.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	29 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Actividad 6: Asignar requerimiento a profesional responsable a través del sistema

Una vez determinado el profesional que gestionará la CA o Mediación, se debe registrar la asignación del caso en el sistema. Esta acción queda registrada y se notifica a través de correo electrónico.

Proceso 2: Conciliación Ampliada (CA)

El segundo proceso asociado al procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC), tiene como propósito el desarrollo de las actividades asociadas al mecanismo de conciliación ampliada.

Actividad 1: Recepcionar requerimiento

Una vez asignado el requerimiento de CA al/la profesional a cargo, será recepcionado por éste en su bandeja del sistema CRM, debiendo proceder a la revisión del caso.

Tarea 1: Ratificar información mínima requerida de la CA

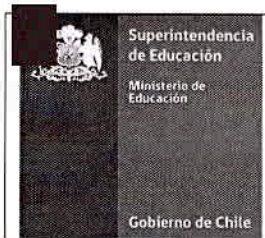
El/la profesional a cargo de la CA ratifica que el requerimiento contiene la información mínima necesaria para su gestión. La revisión debe enfocarse en la completitud y coherencia de los datos del ciudadano y el estudiante, así como la disponibilidad de información asociada al establecimiento educacional.

Tarea 2: Requerir información complementaria si es pertinente

En el caso de que al requerimiento le faltase información mínima o que hubiese incoherencia en los datos, o si el/la profesional asignado anteriormente hubiese registrado una alerta asociada, el/la profesional que gestionará la CA debe realizar acciones de subsanación, o bien, si no posee la idoneidad para realizarlas, solicitar la gestión a quien corresponda.

Actividad 2: Explorar el conflicto con las partes involucradas en el proceso de Conciliación Ampliada

Una vez revisados los antecedentes del caso, el/la profesional a cargo de la CA procederá a contactar a las partes para ratificar su voluntad de iniciar proceso y explorar el conflicto.

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	30 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Tarea 1: Contactar a las partes para ratificar voluntariedad y pertinencia del mecanismo de gestión seleccionado

El/la profesional responsable de la CA contacta a las partes, iniciando la comunicación con el solicitante primero, y luego con el solicitado, con el fin de ratificar la voluntariedad para iniciar el proceso, así como verificar la pertinencia del mecanismo seleccionado para gestionar el requerimiento y determinar el canal de atención de la CA, que puede ser mediante sesiones telefónicas, sesiones presenciales o videollamadas, con cada una de las partes.

En esta instancia el/la profesional da a conocer a las partes en qué consiste la CA y se resuelven las dudas que surjan respecto de los alcances del proceso, implicancias de no participar en él, alcance de los resultados y efectos si no se cumplen los acuerdos.


En el caso de que el establecimiento educacional no acepte participar en una CA, y el/la profesional detecta que la situación que motivó al/la ciudadano/a a solicitar la atención de la SIE está asociada a un incumplimiento de normativa educacional, corresponderá orientar al ciudadano para ingresar una denuncia o podrá ser ingresada por el/la funcionario/a designado por la Dirección regional si así se determina con el ER de la URPDE donde se originó la solicitud. En este último caso, el profesional que gestiona la CA deberá informar al ER por escrito a través de correo electrónico.

Tarea 2: Determinar continuidad o término del proceso

Si las partes ratifican el ofrecimiento de la Conciliación ampliada, se define con cada uno de ellos el canal en que se establecerán los contactos para desarrollar el proceso y se continúa con la Tarea 3.

Si una de las partes no acepta la CA, o comunica que ha llegado a un acuerdo con la otra parte y la situación ha sido superada, se procede al cierre con el Resultado Gestión Colaborativa de Conflictos "Sin GCC" con el motivo de cierre "Desistimiento de la parte solicitante" o "Desistimiento de la parte solicitada" según corresponda"

En el caso de que el/la profesional detecte algún aspecto que determine que por razones técnicas no es posible iniciar el proceso de CA, la solicitud se debe cerrar "Sin GCC" por "No se dan las condiciones para **iniciar** el proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	31 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Tarea 3: Explorar conflicto con las partes y entregar encuadre normativo

El/la profesional del proceso explora el conflicto identificando los intereses y necesidades de cada uno de ellos y los que afectan al estudiante, ejecutando la escucha activa con las acciones que ello implica.

Asimismo, identifica las aristas asociadas a normativa educacional y entrega información al respecto dando a conocer los aspectos que están comprometidos en su cumplimiento según la situación presentada. De esta forma, señala lo que la normativa exige al establecimiento educacional frente a la situación, como también entrega encuadre normativo al/la apoderado/a o ciudadano/a.

Actividad 3: Elaborar propuestas de acuerdo de las partes registrando en CRM

En el marco de intereses y necesidades detectadas y de la normativa vigente, el/la profesional a cargo de la CA, plantea a las partes una propuesta de acuerdo y facilita una instancia de construcción de acuerdos entre ellos.

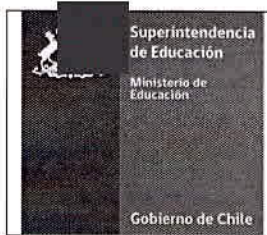
Tarea 1: Proponer a las partes alternativas de solución del conflicto y verificar continuidad del proceso

El/la profesional comunica al/la ciudadano/a o apoderado/a las posibles acciones a realizar por su parte ante la situación que motiva la solicitud. Asimismo, le expone las acciones que el establecimiento debería o podría ejecutar para resolver la situación y contrasta con el/ella el nivel de satisfacción que le implicaría, promoviendo el juicio de realidad y ajustando expectativas.

El/la profesional a cargo de la CA, debe verificar si el/la ciudadano/a o apoderado/a decide continuar con el proceso. Si su respuesta es afirmativa, se prosigue con el contacto mediante el canal convenido, con el establecimiento educacional solicitado, comunicándose con el/la director/a del establecimiento educacional y exponiendo los intereses y necesidades del/la apoderado/a y del estudiante.

Considerando lo anterior y sus propios intereses y necesidades, se plantean posibles soluciones, clarificando las opciones que tiene en el marco de la normativa vigente, especificando también cuáles serían sus obligaciones de acuerdo con ésta ante la situación. El objetivo es que el/la directora/a evalúe las propuestas que plantee el profesional responsable y construya las suyas factibles para exponerlas al/el apoderado/a.

De esta forma, se crean las condiciones para que las partes compartan las propuestas surgidas en las sesiones individuales y lleguen a un

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	32 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

acuerdo. Se insta a las partes para que se reúnan y acuerden las acciones que se realizarán para resolver la situación puntual que provocó la solicitud de la atención de la SIE.

Tarea 2: Registrar las gestiones en el sistema

Todas las gestiones correspondientes deben quedar debidamente registrada en el sistema, ya sean contactos telefónicos, correos o información de relevancia para el caso.

Actividad 4: Formalizar acuerdos de la Conciliación Ampliada registrando en CRM

Una vez que se termina la fase de evaluación de las propuestas surgida en la CA y las partes están en condiciones de llegar a acuerdos, se determina la continuidad o término del proceso, y se formalizan los acuerdos si es que deciden finalizar la CA.

Tarea 1: Determinar continuidad o término del proceso de conciliación ampliada

Si las partes deciden desistir o no se encuentran satisfecho/as con el proceso de CA, corresponde el cierre del proceso con el resultado "Con GCC" y motivo de cierre "Sin acuerdo".


Si a pesar de continuar con la CA, no se logra la construcción de acuerdos, una de las partes o ambas debe informar al/la profesional responsable, y éste/a debe proceder al cierre.

Si logran llegar a un acuerdo, se formalizan a través de documento firmado o ratificado a través de correo electrónico.

Tarea 2: Recepcionar documento de acuerdo de las partes a través de correo electrónico

Los acuerdos deben quedar plasmados en un documento que las partes elaboren o dadas a conocer al/la profesional responsable a través de una plantilla que se envíe por correo electrónico.

En el caso de que una de las partes sea estudiante, éste podrá llegar a acuerdos con el establecimiento educacional contemplándose compromisos cuyo cumplimiento les concierna directamente, no así, si su ejecución no depende directamente del estudiante y sea condicionado por disposición material del padre, madre o apoderado.

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	33 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Tarea 3: Registrar las gestiones en el sistema

Todas las gestiones correspondientes deben quedar debidamente registrada en el sistema, ya sean contactos telefónicos, correos o información de relevancia para el caso.

Actividad 5: Notificar a las partes del cierre de proceso con o sin acuerdo registrando en CRM

El/la profesional a cargo de la CA debe realizar el cierre del caso y notificación a las partes, considerando las siguientes categorías:

- a. **Con acuerdo:** Las partes resuelven la situación en base a acuerdos que construyen en forma conjunta posterior a las sesiones individuales (telefónicas, presenciales o por videollamada) sostenidas con el/la profesional, y los remiten a éste/a mediante correo electrónico u otra vía.
- b. **Sin acuerdo:** El/la profesional ha realizado al menos una sesión individual (telefónica, presencial o por videollamada) con la parte solicitante y por desistimiento de alguno de ellos no continúa con el proceso, o bien, se ejecuta el proceso completo y las partes no llegan a acuerdo.

Tarea 1: Completar la información requerida en el sistema

El/la profesional debe completar la información del caso en el sistema, así como subir los documentos correspondientes al repositorio.


Tarea 2: Informar cierre de proceso a las partes

Una vez completados los datos en el sistema, el/la profesional notifica el cierre del proceso a cada una de las partes, y registra el resultado como "Con GCC" y en motivo de cierre consigna la categoría correspondiente según la finalización del caso.

Actividad 6: Cerrar el proceso de conciliación ampliada

El/la profesional a cargo de la CA da por finalizado el proceso y deja constancia en el sistema institucional, conforme a los procedimientos y plazos establecidos.

El plazo máximo para el desarrollo del proceso de CA será de veinte (20) días hábiles, contados desde el ingreso de la solicitud hasta el cierre del caso en la plataforma de gestión.

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	34 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Proceso 3: Mediación

El tercer proceso asociado al procedimiento de mediación tiene como propósito el desarrollo de las actividades asociadas al mecanismo de Gestión Colaborativa de Conflictos.

Actividad 1: Recepcionar requerimiento

Una vez asignado el requerimiento de Mediación al/la profesional a cargo, será recepcionado por éste en su bandeja del sistema CRM, debiendo proceder a la revisión del caso.

Tarea 1: Ratificar información mínima requerida de la Mediación

El/la profesional a cargo de la Mediación ratifica que el requerimiento contiene la información mínima necesaria para su gestión. La revisión debe enfocarse en la completitud y coherencia de los datos del ciudadano y el estudiante, así como la disponibilidad de información asociada al establecimiento educacional.

Tarea 2: Requerir información complementaria si es pertinente

En el caso de que al requerimiento le faltase información mínima o que hubiese incoherencia en los datos, o si el/la profesional asignado anteriormente hubiese registrado una alerta asociada, el/la profesional que gestionará la Mediación debe realizar acciones de subsanación, o bien, si no posee la idoneidad para realizarlas, solicitar la gestión a quien corresponda.


Actividad 2: Convocar y agendar las sesiones de Mediación

Una vez revisados los antecedentes del caso, el/la profesional a cargo de la Mediación procederá a convocar a las partes para ratificar su voluntad de iniciar proceso de Mediación y agendar las sesiones.

Tarea 1: Contactar a las partes para ratificar voluntariedad y pertinencia del mecanismo de gestión seleccionado

El/la profesional responsable de la Mediación contacta a las partes, iniciando la comunicación con solicitante primero, y luego con el solicitado, con el fin de ratificar la voluntariedad para iniciar el proceso, así como verificar pertinencia del mecanismo seleccionado para gestionar el requerimiento y determinar canal de atención de la Mediación, que puede ser: presencial, en línea y mixto.

El/la profesional que gestiona la Mediación establece primero contacto con el/la solicitante y luego con el/la solicitado/a. En esta instancia se reitera en qué consiste la Mediación y se confirma nuevamente la

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	35 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

voluntariedad de participar en el proceso, procediéndose a resolver las dudas que surjan.

Tarea 2: Determinar continuidad o término del proceso


En caso de que una de las partes desista de participar en el proceso de Mediación, se debe cerrar "Sin GCC" "Desistimiento de la parte solicitante" o "Desistimiento de la parte solicitada" según corresponda. Lo anterior, también es aplicable cuando una de las partes comunica que ha llegado a un acuerdo con la otra parte y la situación ha sido superada.

En el caso de que el/la profesional detecte algún aspecto que determine que por razones técnicas no es posible iniciar el proceso de (GCC), la solicitud se debe cerrar "Sin GCC" por "No se dan las condiciones para **iniciar** el proceso de GCC".

Tarea 3: Agendar sesiones de mediación según tipo correspondiente

El/la profesional a cargo de la mediación, agendará las sesiones seleccionando el tipo acorde a las características del caso, pudiendo gestionarse a través de uno o los dos tipos que se detallan a continuación:

- **Sesión de Mediación individual:** Instancia del proceso en la que participan de forma separada la parte solicitante o la parte solicitada junto el/la profesional. La sesión individual, puede tener diferentes objetivos, tales como: comprensión del funcionamiento del proceso que se va a llevar a cabo con las partes, el análisis del conflicto y generación de opciones para su gestión. También puede tener un carácter estratégico definido por el/la profesional que gestiona el proceso.
- **Sesión de Mediación conjunta:** Instancia del proceso en la que concurren la parte solicitante y la parte solicitada junto el/la profesional que gestiona la Mediación. En ella la interacción entre las partes es un elemento fundamental, pues en forma conjunta analizan el conflicto, reformulan el mismo y, si es posible, construirán opciones para que se concreten soluciones o compromisos compartidos. Aunque no se alcance un acuerdo, la sesión conjunta puede ser útil para compartir información entre las partes conocer las posiciones, intereses y necesidades del otro.

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	36 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Tarea 4: Registrar gestiones en el sistema

Todas las gestiones correspondientes deben quedar debidamente registrada en el sistema, ya sean contactos telefónicos, correos o información de relevancia para el caso.

Actividad 3: Realizar las sesiones de mediación

El/la profesional realizará las sesiones de Mediación, según el canal de atención que haya determinado con las partes anteriormente, definiendo la incorporación de otros profesionales en el proceso y la pertinencia de realizar sesiones con encuadre normativo.

Tarea 1: Realizar las sesiones de mediación según el canal de atención seleccionado

El/la profesional a cargo de la Mediación realizará la secuencia de sesiones según el canal de atención que haya determinado con cada una de las partes. Si el canal es Presencial, podrá iniciar con sesión conjunta o sesiones individuales. Si el canal es En línea o Mixto, el/la profesional inicia el proceso con sesiones individuales para luego proseguir con la sesión conjunta.


Si el/la profesional inicia el proceso con sesiones individuales, independientemente del canal, la primera siempre deberá ser con la parte solicitante.

Tarea 2: Definir incorporación de otros profesionales en el proceso

El/la profesional a cargo de la Mediación debe definir la pertinencia de incluir, en una o más sesiones, profesionales con experiencia en algún área asociada a la temática del requerimiento, con el objetivo de ofrecer información a las partes que posibilite la delimitación y clarificación de los temas a trabajar en el proceso; que permitan la toma de decisiones fundamentadas respecto de la gestión del conflicto. La participación de dichos profesionales es parte de una decisión técnica del/la profesional que gestiona la Mediación

Tarea 3: Definir realización de sesiones de Mediación para encuadre normativo.

El/la profesional a cargo de la Mediación debe definir la pertinencia de realizar sesiones para encuadre normativo. Si la Mediación presenta temas asociados a la normativa vigente, el/la profesional que gestiona la Mediación puede proponer a las partes la realización de sesiones de encuadre normativo. Éstas tienen como objetivo facilitar la generación

 <p>Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile</p>	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	37 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

de opciones enmarcadas acorde a las posibilidades y limitaciones de la normativa de educación que resguarda y promueve la SIE.

La implementación de ello contempla la realización de sesiones individuales o conjuntas con la participación del/la profesional y un/a funcionario/a de la SIE que tiene conocimiento y comprensión de la normativa educacional vigente y sus facultades, atribuciones o potestades con la que cuenta la Superintendencia para emitir instrucciones, fiscalización y resoluciones que tienen carácter obligatorio, para la protección de los derechos educacionales.

Tarea 4: Registrar gestiones en el sistema

Todas las gestiones correspondientes deben quedar debidamente registrada en el sistema, ya sean contactos telefónicos, correos o información de relevancia para el caso.

Actividad 4: Formalizar acuerdos de Mediación registrando en CRM

Una vez que el/la profesional que gestiona la Mediación lleva a cabo las sesiones, debe facilitar la toma de decisiones en conjunto entre las partes, y si éstas logran la construcción de acuerdos satisfactorios para ambas, procede a redactar el Acta de acuerdo.


Tarea 1: Determinar continuidad o término del proceso de Mediación

El/la profesional a cargo de la Mediación, debe determinar la continuidad o término del proceso a partir de la realización de la primera sesión. Si una de las partes, o ambas, deciden desistir o no se encuentran satisfecho/as con el proceso de Mediación, corresponde el cierre del proceso con el resultado "Con GCC" y motivo de cierre "Sin acuerdo". Si deciden continuar, el/la profesional procede a la gestión del acta de acuerdo.

Tarea 2: Elaborar y enviar acta de acuerdo a las partes

A partir de los consensos y compromisos que asumieron cada una de las partes en las sesiones de Mediación, el/la profesional que gestiona el proceso, debe interpretar fielmente lo manifestado por éstas, redactándolo en el documento Acta de acuerdo.

El Acta de acuerdo es redactada con posterioridad a la última sesión de Mediación, pudiendo realizarse de manera presencial, en cuyo caso las partes revisan y firman el documento en el momento, o bien mediante su remisión por correo electrónico a cada una de las partes para su revisión y firma.

 Superintendencia de Educación Ministerio de Educación Gobierno de Chile	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	38 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

Tarea 3: Recepcionar acta de acuerdo firmada por las partes

Una vez que el/la profesional a cargo de la Mediación remite el acta de acuerdo a las partes, estas deberán pronunciarse respecto de su contenido. En caso de formular observaciones, el/la profesional procederá a realizar un nuevo envío del documento ajustado. Recibida la versión final, las partes deberán remitir el acta debidamente firmada por la misma vía o manifestar expresamente su aceptación mediante correo electrónico.

Si al finalizar el proceso de Mediación las partes no logran construir acuerdos satisfactorios para ambas, o bien una o ambas partes no firman o aprueban el Acta redactada por el/la profesional dentro de los plazos señalados, se procede al cierre del proceso emitiéndose el Acta de Mediación Sin Acuerdo, documento que es firmado solo por el/la profesional que gestionó la Mediación y cargado en el Repositorio de la plataforma.

Tarea 4: Registrar gestiones en el sistema


Una vez que el Acta de acuerdo es revisada, aprobada y firmada por las partes y por el/la profesional responsable, debe ser incorporada al repositorio de la plataforma institucional.

Asimismo, el/la profesional responsable debe registrar debidamente en el sistema todas las gestiones correspondientes, ya sean contactos telefónicos, correos o información de relevancia para el caso.

La gestión de cada solicitud de Mediación implica cargar en la plataforma de gestión los formularios o archivos mínimos dependiendo de su resultado. Los documentos mínimos, de acuerdo con el estado del procedimiento, son los siguientes: comprobante de atención; acta de acuerdo; poder simple, en caso de que el/la apoderado/a o el/la director/a comparezca representado/a por un/a tercero/a; consentimiento informado general; o acta de mediación sin acuerdo.

Actividad 5: Notificar a las partes del cierre de proceso con o sin acuerdo registrando en CRM (cerrar proceso de mediación en plataforma)

El/la profesional debe notificar a cada una de las partes por separado el término y cierre del proceso de Mediación, enviando correo electrónico y adjuntando el Acta de acuerdo o el Acta de Mediación Sin acuerdo, considerando las siguientes categorías de cierre:

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	39 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

a. Con acuerdo

Habiéndose desarrollado el proceso de Mediación en todas sus fases, finaliza con acuerdo entre las partes. Dicho acuerdo es formalizado a través de un Acta firmada o aceptación escrita de todas las partes. El resultado a consignar en la plataforma es "Con GCC" con el motivo de cierre "Con acuerdo".


b. Sin acuerdo

Habiéndose desarrollado al menos una sesión de Mediación sea individual con el solicitante o conjunta con ambas partes, y no se da continuidad al proceso; o bien, se finaliza sin acuerdo; o se finaliza con un acuerdo redactado, pero al menos una de las partes, no ratifica el documento por medio de soporte escrito. En la plataforma se consigna el resultado como "Con Mediación GCC" con el motivo de término "Sin acuerdo"

Actividad 6: Cerrar el proceso de mediación

El/la profesional a cargo de la Mediación da por finalizado el proceso y deja constancia en el sistema institucional, conforme a los procedimientos y plazos establecidos.


El plazo máximo para el desarrollo del proceso de Mediación será de treinta (30) días hábiles, contados desde el ingreso de la solicitud hasta el cierre del caso en la plataforma de gestión y será prorrogable por 30 días hábiles más si así lo requieren las partes y el profesional, para dar continuidad y término al proceso iniciado.

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	40 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

6. Registros

Todas las acciones realizadas en el marco de la tramitación del proceso de gestión de requerimientos ciudadanos podrán reflejarse en la plataforma existente, siempre y cuando se dispongan de los recursos para su aplicación. Se procurará cargar los antecedentes correspondientes en el repositorio del CAS, garantizando un registro adecuado y ordenado de cada acción.

Registros							
Identificación	Almacenamiento		Protección	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable o custodio
	Soporte	Lugar					
Comprobante de Atención Gestión Colaborativa de Conflictos o (GCC)	Digital	Sistema de gestión, Microsoft Dynamics CRM versión 365	Perfil de acceso a CRM y Sharepoint	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional y Encargado Regional de Unidad de PDE
Consentimiento/s Informado/s de la parte solicitante y solicitada con firmas	Digital	Sistema de gestión, Microsoft Dynamics CRM versión 365	Perfil de acceso a CRM y Sharepoint	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE
Poder Simple	Digital	Sistema de gestión, Microsoft Dynamics CRM versión 365	Perfil de acceso a CRM y Sharepoint	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE
Acta de acuerdo con firmas de la parte solicitante y solicitada y Profesional Especializado en Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC)	Digital	Sistema de gestión, Microsoft Dynamics CRM versión 365	Perfil de acceso a CRM y Sharepoint	Nº de comprobante, fecha, nombre usuario	5 años	Permanente	Profesional Unidad y Encargado Regional de Unidad de PDE

	Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Gestión			
	Fecha revisión del documento	26/01/2026	Páginas	41 de 46
			Versión	1
	Nivel de confidencialidad	Público	Código	PRO-DPDE-01
División de Protección de Derechos Educativos				

7. Indicador de operación

Indicador de operación			
Nombre del indicador	Forma de cálculo	Medio de verificación	Responsable
Porcentaje de mediaciones realizadas en el año t a partir de solicitudes de Gestión Colaborativa de Conflictos que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t	(Número de mediaciones realizadas en el año t a partir de solicitudes de Gestión Colaborativa de Conflictos que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t / Número de solicitudes de Gestión Colaborativa de Conflictos que son factibles de realizar ingresadas hasta el 31 de octubre del año t)*100	Base de datos de mediaciones del año t.	Departamento de Promoción y Resguardo de Derechos



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**

2° TÉNGASE PRESENTE, que la entrada en ejecución del presente procedimiento será comunicada por la División de Protección de Derechos Educativos a través de un oficio que señale su entrada en operación, dirigido a los/las Directores/as Regionales de la Superintendencia de Educación. En este sentido, las solicitudes ingresadas con anterioridad a la entrada en ejecución del presente procedimiento, por razones de buen servicio, eficiencia y eficacia, serán tramitadas en los términos dispuestos en presente resolución una vez entre en ejecución el procedimiento aprobado.

3° TÉNGASE PRESENTE, que aquellas mejoras a las plataformas de gestión de la SIE que se encuentren pendientes de implementar no impedirán que las gestiones puedan realizarse materialmente a través de los actos administrativos respectivos, dejando constancia de aquellos en el repositorio de documentos del respectivo expediente.

4° TÉNGASE PRESENTE, que una vez entrado en ejecución el procedimiento aprobado en la presente Resolución Exenta, éste se mantendrá disponible para la comunidad educativa y ciudadanía general al presentar su requerimiento de denuncia tanto presencialmente, en las dependencias de la Superintendencia de Educación, como en el sitio web institucional www.supereduc.cl

5° TÉNGASE PRESENTE, que la Superintendencia podrá realizar capacitaciones, entregar orientaciones, informar a otros servicios públicos o privados y comunicar a la ciudadanía en general, respecto del procedimiento aprobado

6° DÉJENSE SIN EFECTO, la Resolución Exenta N° 517, del 2 de agosto de 2024, del Superintendente de Educación que aprobó el procedimiento de gestión colaborativa de conflictos de la Superintendencia de Educación, una vez entrada en ejecución el presente procedimiento en los términos indicados en el numeral anterior.

7° PUBLÍQUESE, una vez totalmente tramitada la presente Resolución Exenta, en la intranet institucional y el sitio web institucional www.supereduc.cl

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



L...+...O...L...Z

LORETO ORELLANA ZARRICUETA

SUPERINTENDENTA DE EDUCACIÓN

Distribución:

- Gabinete Superintendente.
- División de Fiscalía
- División de Fiscalización
- División de Protección de Derechos Educativos
- Intendencia de Educación Parvularia
- Direcciones Regionales de la Superintendencia
- Encargados/as Regionales de Unidades de Protección de Derechos Educativos
- Departamento de Auditoría
- Departamento de Gestión Institucional
- Encargado de Ciberseguridad de la Información
- Oficina De Partes