

EDUCACIÓN

Grupo  BT

REVISTA

BOLETÍN DEL TRABAJO

EDICIÓN
AGOSTO 2024
CHILE

**AFRONTAR LOS CONFLICTOS ESCOLARES,
DESDE LA REGULACIÓN DE UN MODELO DE
CONVIVENCIA Y INTERVENCIÓN COMO
AGENTE DIRECTO A LA LEY KARIN; A
DOCENTES Y APODERADOS**

INCLUYE: BOLETÍN INFORMATIVO BOLETÍN ESTADÍSTICO

DIRECTOR Y REPRESENTANTE LEGAL

Ricardo Montero Mosquera

EDITORES

Boletín Laboral Ediciones SPA

COLABORADORES

Raúl Contreras Gómez

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Heyleen Flores Ramírez

EDICIÓN

AGOSTO 2024

Printed in Chile

©2024

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN

TOTAL O PARCIAL

Esta intervención, nos invita a reflexionar el cómo abordar los Conflictos Escolares en un clima efervescencia social donde es muy importante la revisión bibliográfica de la Ley de Violencia Escolar y Aula Segura, bajo la mirada de Modelos de Convivencia.

A partir de esta premisa, juegan un rol fundamental los Encargados de Convivencia en el actuar de jóvenes adolescentes como agentes terceros con la reciente entrada en vigencia de la Ley 21643, denominada, Ley Karin.

CONTENIDO

EDITORIAL	4
AFRONTAR LOS CONFLICTOS ESCOLARES, DESDE LA REGULACIÓN DE UN MODELO DE CONVIVENCIA Y INTERVENCIÓN COMO AGENTE DIRECTO A LA LEY KARIN; ADOLESCENTES Y APODERADOS	5
I.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DESDE UN MODELO REGULADO.....	7
1.1.- EL MODELO INTEGRADO: UN MARCO EDUCATIVO PARA LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE CENTRO	7
1.2.- MODELOS DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA	8
1.3.- CONCEPTO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	11
II.- NATURALEZA DEL CONFLICTO	11
2.1.- CONCEPTO DE CONFLICTO	11
2.2.- TIPOS DE CONFLICTOS	12
2.3.- FACTORES QUE SE DERIVAN DE LOS CONFLICTOS	13
2.4.- LA NATURALEZA DEL FENÓMENO DEL “MALTRATO ENTRE IGUALES”	14
2.5.- DEFINICIÓN Y COMPONENTES DEL MALTRATO ENTRE IGUALES.....	14
2.6.- CONCEPTO SOBRE EL ACOSO ESCOLAR.....	15
2.7.- CONTENIDO DE LA CONSTRUCCIÓN DE PROTOCOLOS.....	15
III.- MEDIACIÓN ESCOLAR Y FASES DE NEGOCIACIÓN	16
3.1.- LA MEDIACIÓN	16
3.2.- MEDIACIÓN Y CONFLICTO	17
3.3.- MODELOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	18
3.4.- MODELOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	19
3.5.- EL EQUIPO DE MEDIACIÓN Y TRATAMIENTO DE CONFLICTOS	20
IV.- CONSTRUCCIÓN DE UN PROTOCOLO FRENTE A PROBABLE HECHO REAL	21
4.1.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE MALTRATO DE ADULTOS A MENORES	21
4.2.- ACREDITACIÓN DEL MALTRATO DENUNCIADO.....	23
4.3.- LA OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR.....	24
4.4.- EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR	24
4.5.- DESESTIMACIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA.....	25
4.6.- DESESTIMACIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA.....	25
V.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS APODERADOS DESDE EL MINEDUC.....	25
BIBLIOGRAFÍA.....	31
VI.- BOLETÍN INFORMATIVO AGOSTO 2024.....	32
VII.- CARTOLA DE VALORES EDUCACIONALES AÑO 2023 - 2024	34
VII.- DIRECTORIO DE PUBLICACIONES EDUCACIONALES AÑO 2024.....	40

EDITORIAL

Al presentar un nuevo volumen del Departamento de Educación del Grupo Boletín del Trabajo, busca entregar los principales alcances de las leyes que rigen la Convivencia al interior de los establecimientos escolares y su abordaje de los conflictos simples hasta una connotación judicial.

Frente a la alteración de la Convivencia y a modo de abordar los Conflictos, nace la idea de legislar en este sentido y surgió luego de que algunos directores de colegios denunciarán los graves daños que realizan alumnos a sus colegios y liceos en medio de las tomas y las protestas.

Por su parte, Aula Segura como ya se señaló es un procedimiento más acotado, cuya duración no puede ser superior a 10 días, se puede aplicar la medida cautelar de suspensión y de su resolución los padres y apoderados pueden solicitar la reconsideración en un plazo de 5 días.

En este sentido, “Aula Segura” define qué se entiende por actos graves contra la convivencia escolar (incluyendo agresiones de carácter sexual, agresiones físicas que produzcan lesiones, uso, porte, posesión, tenencia de armas, entre otros) y establece la obligación del director del establecimiento de iniciar una investigación interna, cuyos resultados deben ser informados a la Superintendencia de Educación, con especial énfasis con la entrada en vigencia de la Ley Karin como actuación de terceros a las labores contractuales docentes y asistentes.

De esta ley se desprende el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

El director

AFRONTAR LOS CONFLICTOS ESCOLARES, DESDE LA REGULACIÓN DE UN MODELO DE CONVIVENCIA Y INTERVENCIÓN COMO AGENTE DIRECTO A LA LEY KARIN; ADOLESCENTES Y APODERADOS

© Dr. Raúl Contreras Gómez,
Asesor Educacional Grupo Boletín del Trabajo

Resumen:

Desde las instancias de la alteración de la convivencia con hechos relevantes de conflictos, se invoca "Aula Segura" que establece que, cuando el director decida expulsar o suspender la matrícula de algún estudiante que haya incurrido en las faltas establecidas, debe notificar por escrito su fallo, tanto al alumno como a sus padres o apoderados y a la Dirección Regional respectiva de la Superintendencia de Educación.

A partir de la entrada en vigencia de la Ley Karin es urgente revisar, elaborar e implementar el Plan de Gestión, conforme a las medidas que determine el Consejo Escolar, en función de la actuación de los alumnos como probables agresores de docentes y asistentes en el marco de las sanciones al acoso laboral y violencia en el trabajo.

Abstrac:

From the instances of the alteration of coexistence with relevant events of conflicts, "Safe Classroom" is invoked, which establishes that, when the director decides to expel or suspend the enrollment of a student who has incurred the established offenses, he must notify in writing his ruling, both to the student and to their parents or guardians and to the respective Regional Directorate of the Superintendency of Education.

Since the entry into force of the Karin Law, it is urgent to review, prepare and implement the Management Plan, in accordance with the measures determined by the School Council, based on the actions of students as probable aggressors of teachers and assistants in the school. framework of sanctions for workplace harassment and violence at work.

PRESENTACIÓN:

Desde las últimas décadas del siglo pasado, la gestión de las interacciones en la escuela se va constituyendo en una problemática social. Por ello, el año 2000 el Ministerio de Educación del Gobierno de Chile (MINEDUC) inicia la formulación de la Política de Convivencia Escolar, que es informada en el documento titulado Política de convivencia escolar hacia una educación de calidad para todos. Ahí se indica que la Política orientará las acciones que se realicen "...en favor del objetivo de aprender a vivir juntos. Así, esta Política cumplirá una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán a favor de la formación en valores de convivencia: respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad" (MINEDUC, 2002: 22-23). El año 2004 se publica el documento Convivencia Escolar: Metodologías de trabajo para las escuelas y liceos. Comprometidos por la calidad de la

educación (MINEDUC) y el año siguiente el texto es corregido, reeditado y distribuido bajo el título Metodologías de trabajo para el mejoramiento de la calidad de la convivencia escolar (MINEDUC, 2005).

Los distintos establecimientos escolares, por estos días se están viendo expuestos a instancias de violencia, donde las propias autoridades y el propio ministerio, no están actuando de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 21.128, también denominada “Aula Segura”. Esta nueva normativa viene a modificar el DFL N° 2 de 1998 que regula a los establecimientos que reciben subvención como Cooperadores de la Función Educativa del Estado, en lo que dice relación con el procedimiento de cancelación de matrícula o expulsión en aquellos casos de violencia grave que afecten los derechos e integridad física o psicológica de algún miembro de la comunidad educativa.

Con la creación y aplicación de un Reglamento de Convivencia Escolar, esta normado desde el Artículo 16 A de la Ley 20.536, “Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”.

Actualmente los establecimientos podrán aplicar la medida de expulsión o cancelación de matrícula en la medida que:

El colegio cuente con un Reglamento de Convivencia que tipifique las conductas y sanciones y establezca un procedimiento sancionatorio;

Si garantiza un debido proceso; y

Si el colegio aplicó, en los hechos, su normativa disciplinaria. De esta forma, un alumno podría ser expulsado o cancelada su matrícula, aun cuando no afecte gravemente la convivencia escolar.

Esto se desprende de lo que alude el Artículo 16 D. “Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”.

En el mismo artículo en su párrafo final, establece que: “Si las autoridades del establecimiento no adoptaren las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que su propio reglamento interno disponga, podrán ser sancionadas de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de este cuerpo legal”.

Posteriormente, frente al aumento de los conflictos, entra en acción la Ley 21128; la idea de legislar en este sentido surgió luego de que algunos directores de colegios denunciarán los graves daños que realizan alumnos a sus colegios y liceos en medio de las tomas y las protestas.

Debido a lo anteriormente expuesto, la violencia escolar es un problema que afecta a ámbitos y edades muy diferentes: desde adolescentes de centros situados en zonas desfavorecidas social y económicamente, hasta alumnos que proceden de familias de clase social media y alta en cursos de Primaria e, incluso, entre universitarios. Entonces, será una tarea fundamental de los Colegios que a partir de los Reglamentos y Manuales de actuación, deberá ser una constante en su revisión y actualización, e informando a través de medios tecnológicos, dependiendo como vaya desarrollándose la convivencia o alteración del clima, para lo cual los Protocolos de Actuación, juegan un rol fundamental, sujetos a Fiscalización por parte de la Superintendencia o frente a un requerimiento en especial, por parte de la Fiscalía, frente a hechos que sean judicializados.

Siempre se entenderá que afectan gravemente la convivencia escolar los actos cometidos por cualquier miembro de la comunidad educativa, tales como profesores, padres y apoderados, alumnos, asistentes de la educación, entre otros, de un establecimiento educacional, que causen daño a la integridad física o síquica de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa o de terceros que se encuentren en las dependencias de los establecimientos, tales como agresiones de carácter sexual, agresiones físicas que produzcan lesiones, uso, porte, posesión y tenencia de armas o artefactos incendiarios, así como también los actos que atenten contra la infraestructura esencial para la prestación del servicio educativo por parte del establecimiento.

La proporcionalidad de la sanción debe reflejarse en todas aquellas conductas que el sostenedor sume o agregue a aquellas descritas en la Ley que afecten gravemente la convivencia escolar.

El o los afectados, contarán con la opción de solicitar una reconsideración del castigo ante la autoridad del establecimiento educativo, teniendo un plazo de cinco días hábiles, a partir de la notificación previamente señalada.

Sin embargo, "la interposición de la referida reconsideración no suspenderá los efectos de la expulsión y/o cancelación de la matrícula", por lo que los estudiantes sancionados permanecerán apartados de la institución hasta que su petición sea resuelta por el Consejo de Profesores y el director, esto para garantizar la seguridad de quienes se vieron envueltos en el suceso violento o fueron víctimas de él.

Las medidas pedagógicas previas al procedimiento de expulsión o cancelación de matrícula, excepto cuando la conducta afecte gravemente la integridad física y psíquica

Una vez tomada la decisión y según lo establecido en la legislación vigente, "corresponderá al Ministerio de Educación velar por la reubicación del estudiante afectado por la medida y adoptar las medidas de apoyo necesarias".

Finalmente, los establecimientos educacionales deben monitorear sus reglamentos en función de la convivencia como prevención y adelantarse a las probabilidades de orden de los diversos tipos de conflictos que alteran el clima y la sana convivencia.

I.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DESDE UN MODELO REGULADO

1.1.- EL MODELO INTEGRADO: UN MARCO EDUCATIVO PARA LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE CENTRO

A lo largo de esas líneas pretendemos realizar una reflexión sobre los distintos modelos de administración de la convivencia que habitualmente se aplican en las instituciones educativas desde una perspectiva de centro. Las reflexiones y argumentos que presentamos han sido objeto de atención en diversas publicaciones (Galán y Torrego 2008; Torrego 2006, 2008a y b). Estos argumentos vienen siendo una línea de asesoramiento y de investigación en el campo de la respuesta educativa a los comportamientos antisociales, la gestión de la disciplina, o como a nosotros nos gusta denominarlo desde una perspectiva educativa, la mejora de la convivencia.

Los datos aportados por la investigación nos indican que existe una preocupación por parte del profesorado y la comunidad educativa respecto a los problemas de convivencia y de disciplina, y estos mismos datos parecen apuntar que los problemas que realmente preocupan a los miembros de la comunidad educativa que conviven diariamente en los centros, no son tanto cuestiones de

violencia extrema, como parecen presentar interesadamente algunos medios de comunicación, sino aquellos más relacionados con la acumulación de cuestiones que afectan a la vida cotidiana: agresiones verbales entre compañeros, agresiones dirigidas a las propiedades, exclusión social, y en el caso de los profesores faltas de respeto y interrupción, etc.

Ante la constatación de esta realidad no podemos permanecer pasivos, y tampoco debemos adoptar discursos nostálgicos que no hacen más que perpetuar la situación. Tampoco cabría situarnos en un planteamiento legalista que puede acabar cayendo en un discurso burocrático. Hace falta elaborar un discurso nuevo que enriquezca y supere las limitaciones de las fórmulas que se vienen utilizando hasta la fecha. Una vez reconocido que existe el problema se hace imprescindible actualizar los argumentos e incorporarnos al debate actual sobre los sistemas de gestión de la justicia, que se están realizando en un plano social más amplio que el puramente escolar.

A nuestro entender, un modo bastante razonable de crear en un centro educativo un ambiente de convivencia pacífico puede consistir en dedicar una atención especial al tratamiento de los conflictos. De algún modo estaríamos afirmando que la paz necesaria para educar es la que se produce como consecuencia de que los conflictos se están tratando adecuadamente, es decir actualizando valores fundamentales como son la dignidad, el respeto, la justicia y la solidaridad.

Para el análisis y tratamiento de los conflictos de convivencia nos vamos a basar en las perspectivas de estudio que aportan grandes conflictólogos y estudiosos sobre la paz como Galtung (1998), Lederach (1984, 1994, 1996), y Ficher y Ury (1992) junto con los teóricos provenientes del estudio del curriculum y de la organización (Jares, 1997, 2001, 2006) desde enfoques más culturales y sociocríticos. Sus planteamientos aportan claves para entender los problemas y los conflictos de convivencia y, como bien sabemos, cuando un problema se ha analizado convenientemente nos encontramos en una situación privilegiada para poder resolverlo.

1.2.- MODELOS DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA

Para la construcción de este discurso sobre la gestión de la convivencia parece necesario comenzar por dedicar un tiempo a realizar una reflexión educativa sobre los modos y sistemas que se siguen en los centros para tratar los conflictos de convivencia. Nuestra pretensión es realizar una revisión crítica sobre los diversos enfoques para llegar a justificar la necesidad de implementar un nuevo modelo como es el “modelo integrado de resolución de conflictos de convivencia en centros escolares”.

Normalmente en la cultura de una organización existen estilos preferentes de abordaje de los conflictos, líneas de solución habituales a los mismos, y un contexto de mayor o menor regulación formal de las decisiones que afectan a la convivencia. Parece existir un acuerdo en que solamente desde una comprensión de los centros como instituciones culturales, será posible abordar adecuadamente los conflictos de convivencia.

Entendemos por modelo de tratamiento de la convivencia un conjunto integrado de planteamientos de índole educativo, que tratan de argumentar y de justificar una serie de comportamientos y de actuaciones concretas que se adoptan normalmente desde una perspectiva de centro, para prevenir y hacer frente a los problemas de disciplina. En consecuencia, podemos afirmar que los modelos de regulación y de tratamiento de los conflictos de convivencia en las instituciones educativas pueden ser diversos, aunque también es cierto que puede suceder que se siga un modelo sin haber efectuado un análisis educativo en profundidad sobre sus fundamentos y consecuencias.

Aun reconociendo las limitaciones que conlleva, debido a la reducción que puede suponer cualquier clasificación, hemos considerado que la definición de modelos de respuesta a los conflictos de convivencia permite enriquecer y orientar el debate educativo, y al tiempo guiar la actuación sobre la convivencia en los centros. Fruto de una labor de investigación, asesoramiento y formación del profesorado ante la inquietud y preocupación por mejorar la convivencia, hemos identificado tres modelos de actuación ante los conflictos de convivencia escolar (Torrego, 2006): el modelo punitivo, el relacional y el integrado.

Para analizar la capacidad de los distintos modelos para resolver los conflictos de convivencia trasladaremos al plano educativo el aparato de análisis que utiliza Galtung (1998) en el campo de los estudios sobre la paz. Retomando estos trabajos podemos afirmar que para resolver conflictos es necesario atender a tres facetas: reparación, reconciliación y resolución, y en la medida que éstas se satisfacen es más probable que el modelo utilizado para la gestión de la convivencia tenga más posibilidades de éxito. De un modo sintético pasamos a desarrollar los tres modelos apuntados:

- ✓ **El modelo punitivo.** Actúa aplicando una sanción o corrección como medida principal; por ejemplo, ante un conflicto entre dos o más personas, o una violación de la normativa del centro, el Consejo Escolar, o la persona a la que le corresponde, aplica una corrección de tipo sancionador (partes, expedientes, expulsiones).
- ✓ Desde el punto de vista de su potencial de resolución de los conflictos en profundidad nos encontramos las siguientes limitaciones.
- ✓ **Reparación.** Con respecto a la persona (o personas) que ha sufrido el daño puede suceder que sólo nos interese como denunciante y puede producirse un aumento del sentimiento de indefensión de la "víctima" como consecuencia indirecta del castigo infligido al "agresor" .
- ✓ **Reconciliación.** Con respecto a la relación entre las partes podemos encontrarnos que no se produce una reconciliación entre ellas, y queda sin resolver en profundidad el conflicto: ni se evita adecuadamente el trauma de la víctima, ni la culpa del agresor, ya que lo que acaba uniéndolo a las partes es el sufrimiento ocasionado por el castigo.
- ✓ **Resolución.** Puede quedar sin resolver en profundidad el conflicto ya que el tema subyacente que puede estar explicando el conflicto (conflicto de intereses, necesidades, valores o relación) no tiene por qué abordarse, es más, es probable que la persona que haya sufrido el castigo puede manifestar una falta de interés por establecer un diálogo para abordar el conflicto debido a que puede tener la impresión de que el tema se ha cerrado con el castigo.

Teniendo en cuenta las limitaciones de este modelo parecería en consecuencia, más lógico incidir en la relación directa víctima - agresor, ya que es el espacio natural donde se ha producido la violencia y el daño.

- ✓ **Modelo relacional e integrado.** En el modelo relacional y en el integrado el poder de la resolución del conflicto se traslada a la relación (comunicación directa entre las partes). Las partes, por propia iniciativa o animados por otros, buscan la solución a sus problemas de manera que, a través del diálogo, tratan de llegar a la resolución del conflicto. En ambos la víctima puede recibir una restitución material, inmaterial o moral por parte del agresor, que a su vez libera su culpa.
- ✓ El modelo integrado, además, pretende resolver el conflicto trascendiendo el acto privado en el que se puede convertir el acuerdo del modelo relacional puro. Este modelo ha de quedar legalizado desde una perspectiva de centro, por esta razón ha de quedar recogido en los reglamentos de convivencia de los centros que lo asuman. Ahora bien, también es

importante que se acepte que este modelo exige contar en el centro con capacidades y estructuras que potencien el diálogo (equipos de mediación, estructuras de participación, etc).

Una forma de recoger esta propuesta en el reglamento puede ser la siguiente: en el centro existe un sistema de normas y de correcciones, y a las personas en conflicto se les ofrece la posibilidad de acudir a un sistema de diálogo (por ejemplo, equipo de mediación), para la solución a sus problemas o el acogerse a la aplicación de la normativa sancionadora del centro con su correspondiente expediente si esto fuera necesario.

- ✓ **Reparación.** Con respecto a la persona (o personas) que ha sufrido el daño favorece una reparación directa a la víctima.
- ✓ **Reconciliación.** Dedicar atención a la mejora de la relación entre las partes. El diálogo es una herramienta básica en este modelo.
- ✓ **Resolución.** Plantea un diálogo sincero para que los conflictos subyacentes puedan ser escuchados y por tanto atendidos y resueltos (conflicto de intereses, necesidades, valores o relación) dentro de una búsqueda del acuerdo.

La comunidad educativa sabe que ante los conflictos se está actuando y además de una forma muy humanizada. El centro educativo es activo en el proceso al otorgar legitimidad y estatus a una estructura organizativa dedicada a la atención de conflictos (equipo de mediación).

Para nosotros quedaría incompleta la presentación de esta síntesis sobre el modelo integrado de resolución de los conflictos de convivencia si no apuntáramos la idea de que este modelo se sustenta bajo tres elementos fundamentales:

1. Hace falta contar con un sistema de normas elaboradas participativamente de tal modo que pudieran ser interpretadas por sus usuarios como un pequeño pacto de convivencia,
2. Es imprescindible contar con sistemas de diálogo y de tratamiento de conflictos, suficientemente capacitados, dentro de la organización del centro.
3. Los dos elementos anteriores encontrarán un cobijo mayor dentro de “un marco protector del conflicto”, que a nuestro entender supondría un trabajo educativo sobre algunos elementos que la investigación nos dice que afectan a los comportamientos antisociales y a los conflictos de disciplina. Estaríamos haciendo mención a cuestiones como: introducir cambios en el currículum escolar, haciéndolo más inclusivo y democrático, favorecer la colaboración de las familias con el centro educativo, tomar medidas que afronten la influencia del contexto social cercano del alumnado, revisar el clima y las interacciones del aula (interacción verbal y no verbal, discurso docente, estilo motivacional y reacción inmediata a la disrupción), y diseño y desarrollo de medidas organizativas directamente relacionadas con la mejora de la convivencia.

Desde un modelo integrado de resolución de conflictos de convivencia, se aúnan los modelos restaurativo y retributivo de hacer justicia en un solo sistema, obteniendo como resultado una autoridad más consistente y educativa.

Estos enfoques de tratamiento del conflicto no sólo pretenden prevenir la aparición de la violencia, sino también contribuir a incorporar en la cultura de los centros una serie de estrategias pacíficas para la solución de problemas y la toma de decisiones, favoreciendo de esta manera el clima de aula y de centro. En la actualidad en algunos centros se están llevando a cabo y evaluando experiencias de puesta en marcha del modelo integrado de tratamiento de conflictos de convivencia con equipos

de mediación (Torrego 2004; Galán, Mas, y Torrego, 2008; Torrego, y Funes, 2000).

1.3.- CONCEPTO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.

No tiene que ver con el contenido del mensaje que puede ser una información, un secreto, una propuesta, etcétera, y resultar grato o no, para quien lo recibe, como, por ejemplo, en el primer caso, invitar a una fiesta, o en el segundo, cuando se decide prescindir de los servicios de un empleado. En este caso el mensaje debe darse sin rodeos, en forma educada, breve, con palabras que no presenten ambigüedades, sin incluir “peros”, y si es oral, con tono firme, aunque no autoritario. El lenguaje no verbal también debe cuidarse, pues si se pretende decir algo serio, con una postura descontracturada y una sonrisa en los labios, no será creíble, o por lo menos resultará dudoso.

Es efectiva la comunicación cuando el mensaje que se pretende enviar llega al receptor de la manera más similar posible a la idea que quiso expresarse. Conocer las características de la personalidad y de la cultura del receptor, ayudan mucho en este sentido. En efecto, no es lo mismo hacernos entender por un niño que por un adulto; por un analfabeto que por quien posee estudios universitarios; por un compatriota que por un extranjero que habla otra lengua, etcétera.

Para establecer un contacto positivo, debe tratar de mantenerse con el otro una igualdad, exigir ser escuchado, pero también escuchar, no alzar la voz, pero tampoco usar un tono demasiado bajo; tratar de acompañar los movimientos del cuerpo que hace la persona, de modo disimulado; por ejemplo, si ella se cruza los brazos o se toma la cara con las manos en actitud reflexiva podemos imitarlas para que sienta nuestra empatía. Si nos replican lo que decimos, podemos acompañar asintiendo con la cabeza, para demostrar que estamos atentos a lo que se nos dice; y si se nos habla en tono fuerte, podemos contestar en un tono bajo, para que el otro nos imite.

II.- NATURALEZA DEL CONFLICTO

2.1.- CONCEPTO DE CONFLICTO

El conflicto lo podemos definir como el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. También lo podemos definir como el proceso de oposición a los intereses entre dos personas. Este proceso puede que se deba a una dinámica de antagonismo llegando a manifestaciones violentas. Puede ser que la mayoría de los conflictos se vayan desarrollando y modificando en función de los contextos del momento. Además, las causas pueden ser múltiples y se interrelacionan entre sí, de manera que es difícil encontrar la causa única como origen del conflicto. Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española la palabra CONFLICTO procede de la voz latina CONFLICTUS que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses.

Los conflictos son inertes a la convivencia y se suscitan porque cada persona es distinta a las demás: cada una tiene su forma de pensar de sentir y de ver al mundo y en ocasiones sus intereses y nebulosidades pueden confortarse y generar un conflicto. Los conflictos no son algo negativo que se deba eludir o negar.

Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados. Una vez que hemos visto varias definiciones de conflicto vamos a centrarnos en la definición de conflicto escolar: Se entiende por conflicto escolar la acción intencionadamente dañina, puede ser tanto física como verbal ejercida entre miembros de la comunidad educativa como, alumnos, profesores y padres y que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

2.2.- TIPOS DE CONFLICTOS

Ya hemos visto algunas definiciones del conflicto, pero no son menos las clasificaciones que existen dependiendo de los diferentes enfoques. Algunos autores utilizan para sus clasificaciones criterios objetivos y claros, como por ejemplo pueden ser las partes implicadas o las causas del conflicto.

A continuación, veremos algunas de las clasificaciones más conocidas:

- ✓ **Los conflictos de relación:** se deben sobre todo a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, también a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales (Coser, 1956) o innecesarios (Moore, 1986), en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes. Problemas de relación, como los enumerados arriba, muchas veces dan pábulo a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.
- ✓ **Conflictos de información:** suelen darse cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, es decir suelen estar mal informadas. Algunos de estos conflictos pueden ser innecesarios, como pueden ser los causados por información insuficiente entre las personas en conflicto. Otros conflictos de este tipo pueden ser auténticos al no ser compatibles la información y/o los procedimientos empleados por las personas para recoger datos.
- ✓ **Conflictos de intereses:** los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente.
- ✓ **Conflictos de valores:** suelen ser causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes." (Moore, 1994)
- ✓ **Conflicto intrapersonal:** se produce cuando surge el conflicto entre los individuos. Puede que el origen del conflicto sea por ideas, pensamientos, emociones, impulsos que entran en colisión unos con otros.

- ✓ **Conflicto intragrupal:** suele darse este tipo de conflicto dentro de un pequeño grupo, dentro de las familias, clases etc. En este caso se debe analizar como el conflicto puede afectar a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y poder perseguir sus objetivos.
- ✓ **Conflicto intergrupalo:** es el que se produce entre dos grupos. Este conflicto suele ser complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos.

2.3.- FACTORES QUE SE DERIVAN DE LOS CONFLICTOS

Siempre que se produce un conflicto se dan una serie de factores que pueden ser positivos y negativos. Estos son:

Factores positivos:

- ✓ El conflicto estimula el interés y la curiosidad.
- ✓ Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro.
- ✓ Permite mejorar la calidad de la toma de decisiones y de la solución de problemas.
- ✓ Es un motor de cambio e innovación tanto a nivel personal como social.
- ✓ Demarca a un grupo frente a otros y contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal.
- ✓ En ocasiones facilita la comunicación abierta entre los participantes sobre temas relevantes para ambos.

Factores negativos:

- ✓ La comunicación se reduce y como consecuencia se hace más insegura.
- ✓ Se forma una actitud hostil y sospechosa.
- ✓ Se favorece la idea de que la solución es una cuestión de fuerza. Ambas partes tratan de aumentar a su favor la diferencia de poder.
- ✓ Se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones:
 - a) Reducción de las alternativas percibidas
 - b) Disminución de la perspectiva temporal de las acciones
 - c) Polarización del pensamiento
 - d) Origina respuestas estereotipadas
 - e) Incrementa la actitud defensiva

2.4.- LA NATURALEZA DEL FENÓMENO DEL “MALTRATO ENTRE IGUALES”

Conocido a nivel internacional como “bullying”, hace referencia al establecimiento y mantenimiento de relaciones desequilibradas de poder entre sujetos que conviven en contextos compartidos del entorno escolar, durante espacios de tiempo prolongados, en las que se establecen dinámicas de dominación y sumisión que desembocan en agresiones de quienes ejercen el poder de forma abusiva hacia quienes son sometidos al papel de blancos o víctimas de esos abusos (Avilés, 2006a; Olweus, 1978, 1998; Ortega 1992). Todo ello en un conocimiento y consentimiento compartido por la gran mayoría de quienes lo observan diariamente en la convivencia del grupo constituido sin hacer nada para deshacer ese desequilibrio. El fenómeno del maltrato entre iguales lo enmarcamos en el contexto de otras conductas de acoso (acoso laboral, maltrato hacia las mujeres, maltrato a mayores) a partir del esquema dominio-sumisión entre quien ejerce el poder abusivamente y quien es colocado en una posición de diana de sus abusos. Sin duda en el caso de la escuela, los malos tratos se refieren a problemas de convivencia con los iguales o con el grupo de referencia con el que se convive, coexistiendo con otros de naturaleza distinta y sin raíz necesariamente violenta. Todos ellos conculcando los más mínimos códigos éticos de respeto a los derechos del otro. Por ello, parece obvio que el abanico de valores que están detrás de su ejercicio tiene un glosario opuesto de valores en positivo que pueden y deben ser objeto de tratamiento y entrenamiento como una forma de abordaje del maltrato y, sin duda, como vía preferente de prevención para evitar que estas conductas sucedan.

2.5.- DEFINICIÓN Y COMPONENTES DEL MALTRATO ENTRE IGUALES

Son muchas las definiciones que han delimitado el concepto de maltrato entre iguales, marcado inicialmente por su concepción eminentemente física del ejercicio de la agresión (Olweus, 1999). Hoy se admite como una manera multiforme de ejercicio del maltrato entre iguales en los contextos escolares. Queremos señalar aquí algunas definiciones significativas por lo relevante de su aparición en los contextos históricos en que aparecen. Antes de la definición de Olweus (1993) que ejemplificaba el maltrato entre iguales cuando “un escolar sufre violencia o acoso (“mobben”), cuando de forma reiterada y prolongada se ve sometido a los actos negativos de otro u otros escolares”. “Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos” (Olweus, 1998, p. 25), es particularmente relevante la de Roland y Munthe (1989) que lo definían como una violencia prolongada y que se repite, tanto mental como física, llevada a cabo por un individuo o grupo y dirigida contra un individuo que no es capaz de defenderse ante dicha situación convirtiéndose en víctima.

Mientras que la primera definición no especifica la tipología de las ‘acciones negativas’, la segunda reconoce que los daños no son sólo físicos sino ‘mentales’ también. Con posterioridad se han admitido daños sociales, psicológicos, morales, etc. Por todo ello, hoy el concepto de maltrato entre iguales incluye esas consecuencias a través de una tipología de formas, fondo y escenarios de ejecución (Avilés, 2006a, Sullivan, 2001) que indicaremos más adelante. En autores españoles ya se reconoce esa tipología de daños (Ortega y Mora-Merchán, 1997: 12) al reconocer el maltrato entre iguales ‘cuando un individuo impone su fuerza, su poder y su estatus en contra de otro, de forma tal que lo dañe, lo maltrate o abuse de él física o psicológicamente, directa o indirectamente, siendo la víctima inocente de cualquier argumento o justificación que el violento aporte de forma cínica o exculpatoria’, y la existencia de componentes inherentes al maltrato entre iguales en el cuerpo de la propia definición, como en Avilés (2006a) acotarlos como ‘la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, siempre lejos de la mirada de los adultos, con

la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa por parte de un abusón o grupo de matones a través de agresiones físicas, verbales y/o sociales con resultados de victimización psicológica y rechazo grupal (p. 82).

2.6.- CONCEPTO SOBRE EL ACOSO ESCOLAR

Es cualquier **tipo de agresión psicológica o física mantenida en el tiempo** y con intención de hacer daño. Se caracteriza por el desequilibrio de poder (la víctima, sola, frente a agresores y observadores).

Tipos de acoso:

- ✓ **Verbal.** El más habitual. Insultos, motes, humillaciones, propagación de rumores, mensajes telefónicos o llamadas...
- ✓ **Social.** Exclusión y aislamiento de la víctima, por ejemplo, se la deja fuera de las actividades, como un partido de fútbol en el recreo.
- ✓ **Psicológico:** basado en amenazas para provocar miedo, lograr algún objeto o dinero, o para obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere.
- ✓ **Físico.** Agresiones directas e indirectas; por ejemplo, producir daño en objetos personales de la víctima.
- ✓ **Cyberbullying.** El acoso escolar a través de Internet ha aumentado enormemente en los últimos años. En este caso, la víctima no tiene tregua, pues el acoso no termina cuando llega a su casa. Además, la participación de terceros hace que se multiplique el número de acosadores, y puede suceder que, incluso cuando ha terminado el problema en el centro escolar, el acoso continúe en Internet.

Pero la Red también aporta 'ventajas' a las víctimas. Por una parte, aumenta el número de espectadores que la apoyan. También le proporciona herramientas para solicitar ayuda. Además, aporta una ventaja desde el punto de vista jurídico: queda constancia del acoso, que en muchos casos puede denunciarse por constituir un delito tipificado (amenazas, injurias, suplantación de identidad...).

2.7.- CONTENIDO DE LA CONSTRUCCIÓN DE PROTOCOLOS

- ✓ Acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán denuncias o situaciones relacionadas con hechos de violencia.
- ✓ Responsables de implementar el protocolo, las acciones y medidas que se dispongan.
- ✓ Plazos para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos o conflictos planteados.
- ✓ Medidas que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes afectados. Canales de comunicación para contactarlos, en caso de ser necesario.
- ✓ Estrategias de resguardo dirigidas a estudiantes o párvulos afectados, deben incluir apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar.
- ✓ Derivación a organismos competentes, tales como, la Oficina de Protección de Derechos (OPD) u otras redes de apoyo comunales.

- ✓ Medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a los estudiantes involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo.
- ✓ Cuando existan adultos involucrados en los hechos, el protocolo debe establecer medidas destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, las que deberán ser aplicadas conforme la gravedad del caso.
- ✓ Incluir acciones vinculadas a la promoción del desarrollo de habilidades protectoras como el autocontrol y la resolución de conflictos, destinadas a disminuir factores de riesgo como depresión, conductas suicidas o autolesivas.
- ✓ Procedimiento mediante el cual los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber de informar a los Tribunales de Familia, de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante o párvulo, tan pronto lo advierta, a través de oficios, cartas, correos electrónicos u otros medios.
- ✓ Pasos a seguir por los funcionarios del establecimiento cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, para proceder a la denuncia en Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal.

III.- MEDIACIÓN ESCOLAR Y FASES DE NEGOCIACIÓN

La mediación es un proceso que invita a las partes involucradas a dialogar y buscar en conjunto una solución al conflicto, reconstruyendo la relación de colaboración y confianza que debe existir entre la familia y el establecimiento educacional, bajo los principios de voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad de un mediador externo al conflicto.

El sentido de la Mediación es que todos los involucrados puedan desarrollar aprendizajes y experiencias que permitan el compromiso empático con el proceso de formación y la continuidad de la trayectoria educacional de los estudiantes.

3.1.- LA MEDIACIÓN

La convivencia viene generando desde hace tiempo un malestar creciente en los centros educativos hasta el punto de que la violencia escolar y los problemas de convivencia han propiciado una visión de desconcierto e inseguridad en los mismos. Aunque el problema afecta fundamentalmente a los de Secundaria, en los últimos años se están empezando a generar problemas en los de educación básica, sobre todo en los cursos 5º y 6º.

Estamos hablando, sobre todo, de determinados comportamientos y actitudes de un número importante de alumnos, para los que el centro educativo no parece tener respuesta. Aunque sería más correcto decir que la respuesta que se produce por parte del centro no es eficaz en la medida en que no modifica o suprime esas conductas o esas actitudes no deseadas.

Frente a la respuesta tradicional, y casi única, ante los problemas de convivencia, respuesta que más adelante explicaremos al referirnos al modelo punitivo, se está abriendo paso, de manera lenta pero consistente, una nueva forma de abordar los problemas de convivencia en los centros educativos (forma que por cierto se aplica con éxito desde hace mucho tiempo en el mundo laboral, en el

mundo familiar e incluso en conflictos internacionales). Estamos hablando de la Mediación.

La mediación es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto para que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador) para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

La mediación se basa en los siguientes principios:

- ✓ Es un acto cooperativo en vez de competitivo.
- ✓ Se basa en un proceso de resolución de conflictos.
- ✓ Está orientado hacia el futuro en vez del pasado.
- ✓ Hay dos posibles ganadores.
- ✓ Exige honestidad y franqueza.
- ✓ Es voluntario.
- ✓ Se preocupa por las necesidades en vez de las posiciones.
- ✓ No es amenazante, no es punitivo.
- ✓ Intenta homogeneizar el poder.
- ✓ Es confidencial.

La implantación de la mediación en un centro educativo supone algo más que la puesta en marcha de una determinada metodología para abordar los conflictos. La mediación forma parte del modelo integrado de mejora de la convivencia que se caracteriza por *“exigir un planteamiento global, con grandes implicaciones organizativas dentro de la estructura escolar, una formación concreta para profesores y alumnado basada en los principios educativos del diálogo y una participación activa del alumnado como eje motor de cambio y responsabilidad en la gestión de la convivencia”* (TORREGO,2006).

La mediación no es, ni puede ser, la panacea que resuelva satisfactoriamente todos los problemas de convivencia en un centro. La mediación es, hoy y ahora, una propuesta para abordar de una manera educativa, eficaz, inteligente, creativa, participativa e integradora la convivencia en los centros educativos.

3.2.- MEDIACIÓN Y CONFLICTO

El conflicto es algo inevitable en cualquier ámbito en el que se relacionan personas, y mucho más en un centro educativo. *“La vida está llena de conflictos. En cierta manera, la vida es conflicto. Una buena empresa no es una empresa sin conflictos y una buena casa no es una casa sin conflictos, sino que son la empresa o la casa donde se resuelven bien los conflictos”*(SEGURA 2005). El conflicto no es algo que se pueda erradicar. Tenemos que habituarnos a su presencia y transformarlo en un elemento educativo más. El conflicto puede ser una ocasión para aprender, para madurar, para crecer como personas. *“Maduramos resolviendo bien los conflictos y nos amargamos resolviéndolos mal”*(SEGURA 2005).

En la mediación los conflictos se consideran oportunidades de transformación, de tal forma que el proceso puesto en marcha al abordarlos suponga una posibilidad de maduración y progreso de las partes a la vez que una mejora en la convivencia del centro.

Habitados a la dinámica de ganadores y perdedores ante un conflicto, la mediación brinda la oportunidad de que ambas partes se sientan ganadoras al ofrecerles la oportunidad de buscar en común un acuerdo que satisfaga a las dos partes.

Frente a la forma habitual de abordar los conflictos, a partir casi exclusivamente de las posturas de las dos partes contendientes, en la mediación se van a tener muy en cuenta los intereses y las necesidades y van a jugar un papel primordial los valores, principios y sentimientos. La empatía, el ponerse en el lugar del otro, facilita un acercamiento en el que ambas partes van a descubrir aspectos de su forma de actuar hasta ahora desconocidos, lo que va a facilitar la búsqueda de una solución consensuada, estable y eficiente.

La forma en que se comunican las partes es también un dato muy importante en el proceso de tratamiento del conflicto. En realidad, todo el esfuerzo de los mediadores va a centrarse en conseguir que las partes se comuniquen adecuadamente, es decir, se escuchen, respeten el turno de palabra, no se ataquen, en definitiva, conseguir que practiquen las habilidades del buen comunicador: la escucha activa y los mensajes en primera persona.

3.3.- MODELOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ante los conflictos de convivencia que se producen en los centros educativos existen tres modelos de intervención: el punitivo, el relacional y el integrado. Se entiende por modelo de gestión de la convivencia “el conjunto de planteamientos educativos que tratan de guiar las actuaciones concretas que se adoptan desde una perspectiva de centro”. (TORREGO, 2003)

Nunca se dan modelos en estilo puro. En la mayoría de las situaciones coexisten en los centros elementos de los tres modelos. De una manera muy esquemática podríamos caracterizar a los tres modelos de la forma siguiente:

- ✓ **Modelo punitivo:** ante una falta se impone una sanción de acuerdo con las normas del centro. Se basa en la hipótesis de que la sanción disuada al infractor y a los otros, evitando la repetición futura de la falta. Responde a un concepto retributivo de la justicia, la persona repara el daño a través del castigo. El poder de resolución se asigna a un tercero, a quien corresponde establecer la sanción: consejo escolar, director, etc. Se trata, posiblemente, del modelo más utilizado en los centros.
- ✓ **Modelo relacional:** Se centra en la resolución del conflicto a través de la relación directa entre las partes involucradas en el mismo. Consiste en la búsqueda de una solución a través del diálogo por propia iniciativa entre las partes. Son las propias personas implicadas en el conflicto los agentes de su resolución, sin que al centro corresponda función alguna. Es difícil que en un centro educativo se produzca la iniciativa de que dos alumnos se encuentren para dialogar sobre su conflicto y que puedan comprenderse, se disculpen, se perdonen, y se comprometan con una solución que los integre.

En el modelo integrado trata de combinar las ventajas de las dos modalidades anteriores, corrigiendo sus limitaciones. Es integrado en un triple sentido:

- ✓ Integrado en la medida en que supera las debilidades y limitaciones de los dos anteriores.
- ✓ Integrado en las actividades de enseñanza-aprendizaje: aprender a convivir no implica sólo la gestión de la convivencia, significa adoptar decisiones de carácter preventivo en el núcleo de los procesos de enseñanza para que estos sean más significativos y permitan mayores cotas de éxito para todos.

- ✓ Integrado en la cultura organizativa del centro.

El modelo integrado actúa en tres planos: la inserción del equipo de mediación y tratamiento de conflictos en la estructura del centro; la elaboración democrática de las normas y la creación en el centro de un “*marco protector*” que supone:

- ✓ cambios en el currículo escolar;
- ✓ la colaboración de las familias;
- ✓ revisión del clima y de las interacciones del aula;
- ✓ el diseño y desarrollo de medidas organizativas directamente relacionadas con la mejora de convivencia y
- ✓ la adopción de medidas que afronten la influencia del contexto social cercano del alumnado.

Las ventajas del modelo integrado radican en que hay una auténtica reparación de los daños en la medida en que favorece una reparación directa a la víctima y una liberación de la culpa al agresor. La víctima recibe la atención del profesor, de sus compañeros, de los alumnos ayudantes y del propio grupo. Por otra parte, el encuentro y el diálogo facilitan la reconciliación entre los protagonistas. Dedicar una atención especial a la mejora de la relación. Y, por último, la resolución se propicia porque el conflicto es abordado en profundidad. Los conflictos subyacentes pueden ser resueltos (de intereses, necesidades, valores o de relación). Se tratan las causas y no los síntomas. Las heridas se cierran, las relaciones se sanan y mejora la convivencia.

Y todo ello ocurre bajo la autoridad democrática del centro educativo que interviene en el proceso. Además, se favorece una moral autónoma en la medida en que las partes son protagonistas en la regulación de sus relaciones.

3.4.- MODELOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para la implantación de la mediación en un centro escolar han de darse una serie de requisitos previos:

- ✓ Ser conscientes de que las respuestas que se están dando ante los problemas de convivencia son ineficaces, no sirven o sirven para muy poco.
- ✓ Por otra parte, hay que tener claro que la convivencia es una parte de tarea educativa de un centro. Que convivir también se aprende y que por tanto se debe enseñar a convivir. Que la convivencia no se aborda solamente sancionando, sino que es necesario actuar preventivamente.
- ✓ Requiere apoyo del equipo directivo y compromiso de la comunidad educativa.
- ✓ Necesita un liderazgo pedagógico.
- ✓ Exige cambios en las estructuras y en la organización del centro.

Una vez que, aprobado en el Consejo de Profesores y en Consejo Escolar, se decide la implantación de la Mediación (o más exactamente, el modelo integrado de mejora de la convivencia) se hace necesario un proceso de formación en el que pueden participar además de profesores, alumnos, padres y miembros del personal no docente. Los participantes en el proyecto deben recibir una formación cuya finalidad es facilitar la puesta en marcha del proyecto adecuándose a la situación particular de cada centro.

La formación se puede canalizar por dos vías: bien a través de una convocatoria institucional realizada desde la Consejería de Educación o bien puede tratarse de una iniciativa del propio centro.

- ✓ Los Contenidos básicos de este proceso de formación son:
- ✓ El conflicto, análisis y estilo de enfrentamiento al mismo
- ✓ La mediación como herramienta de resolución de conflictos.
- ✓ Habilidades básicas para la mediación: escucha activa, mensajes en 1ª persona, el reencuadre
- ✓ Mediación formal e informal
- ✓ Experimentar la mediación

A partir de esa formación básica puede ponerse a funcionar el **Equipo de Mediación y tratamiento de conflictos (EMTC)** en el centro. Más adelante, en un segundo proceso de formación deben abordarse una serie de temas imprescindibles para que extender la mediación hasta sus últimas consecuencias. Los aspectos a tratar en este segundo bloque son:

- ✓ Desarrollo de un marco normativo democrático
- ✓ Participación democrática de los alumnos
- ✓ La ayuda entre iguales
- ✓ Gestión participativa del aula y metodología cooperativa
- ✓ Estrategias para afrontar la disrupción
- ✓ Acción tutorial para la resolución de conflictos

3.5.- EL EQUIPO DE MEDIACIÓN Y TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

Formado por las personas que han recibido la formación, una vez constituido lo primero que tienen que hacer es elegir a un coordinador que va a ser quien se encargue de recibir las solicitudes de mediación: planificar las campañas de actuación en el centro; planificar la formación que se vaya viendo necesaria para los componentes del equipo; informar a Com. de Convivencia de las actuaciones llevadas a cabo; coordinarse con la Dirección y UTP, elaborar, revisar y custodiar la documentación que se vaya generando.

Las funciones del equipo de mediación son:

- ✓ Velar por el clima de convivencia del centro.
- ✓ Hacer propuestas de mejora de la convivencia a los órganos correspondientes del centro.
- ✓ Mediar en los conflictos.
- ✓ Organizar el funcionamiento del equipo (informar, formar miembros, realizar informes...)

Por lo que respecta a la mediación en conflictos hay que diferenciar entre mediación formal e informal. La mediación formal es el acto de mediación propiamente dicho en el que los mediadores se reúnen con las partes en conflicto dentro de un proceso que tiene un protocolo de actuación definido. La mediación informal se refiere a actuaciones puntuales en el día a día que se van teniendo en el transcurso de la jornada escolar. En ellas:

- ✓ Las técnicas son más fluidas y propias de la comunicación diaria entre personas.

- ✓ Las normas son más flexibles. El mediador actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto.
- ✓ No está orientada necesariamente hacia el acuerdo sino hacia la mejora de las relaciones.

Las actuaciones del Equipo de Mediación (EMTC) podemos clasificarlas de la siguiente manera:

3.5.1.- INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS

- ✓ Entrevistas individuales.
- ✓ Mediaciones.
- ✓ Intervenciones grupales.

3.5.2.- PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

Preparación y Coordinación de los alumnos ayudantes como parte de una Unidad de Apoyo a los propios alumnos(as) como parte de la resolución de conflictos entre pares.

Coordinación será responsabilidad de la Unidad de Convivencia junto con el Departamento de Orientación si lo hubiere, para la creación y aplicación de las actividades de convivencia que se realizan a través de los planes y programas.

En cuanto a los conflictos que se resuelven en mediación conviene resaltar que no todos los conflictos que se generan en un centro son adecuados para ser abordados de esa manera. La mediación está especialmente pensada para:

- ✓ Disputas entre alumnos (insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, malas relaciones, quejas, malentendidos, motes molestos, etc.)
- ✓ Amistades que se han deteriorado.
- ✓ Situaciones que desagraden o parezcan injustas, personas que te agobian o incordian.

IV.- CONSTRUCCIÓN DE UN PROTOCOLO FRENTE A PROBABLE HECHO REAL

4.1.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE MALTRATO DE ADULTOS A MENORES

PASO 1: Recepción del Reclamo o Denuncia

1. Todo funcionario del establecimiento que reciba un reporte de maltrato de un adulto a una alumna o a un alumno, deberá acoger el relato de manera directa demostrando interés, empatía y comprensión a la persona que realiza el reclamo o denuncia, tomando en cuenta su edad, estado emocional, rol dentro de la comunidad escolar. Para ello, será necesario dejar constancia escrita de lo informado en el Formulario correspondiente.

2. Inmediatamente después, debe informarse a la Dirección de Colegio correspondiente y/o al Encargado de Convivencia Escolar. Dada la complejidad que supone abordar un reclamo de esta naturaleza, la intervención de la Psicóloga o el Coordinador(a) correspondiente será siempre fundamental en una primera intervención a través de una entrevista con la alumna o alumno posible víctima de maltrato.
3. Luego de lo anterior, se constituirá la dupla Psicosocial con el fin de generar una estrategia de investigación que permita esclarecer el o los hechos denunciados. Las personas que componen este Comité de Investigación son: La directora/a, las Psicóloga y/o Psicólogo y el Encargado de Convivencia Escolar. En caso que el reclamo haya sido recibido por el Profesor jefe o Profesora jefe, éste estará habilitado para la primera entrevista indagatoria. En casos excepcionales, el Comité de Convivencia podrá invitar a formar parte de la investigación a una directora o director de la Asociación de Padres y Apoderados, con derecho a voz, pero sin derecho a voto.
4. El objetivo principal de la primera entrevista es conocer de la manera más precisa que sea posible, qué fue lo que sucedió, cuáles fueron los hechos que motivaron el reclamo o denuncia, en qué circunstancias se produjeron y en particular, toda aquella información que permitan entender de mejor manera lo sucedido.
5. Si existiera más de una persona que hace la denuncia, las entrevistas se realizarán siempre por separado, con el fin de obtener las distintas versiones del o de los hechos denunciados.
6. Si un funcionario del colegio recibe una información sobre maltrato de un adulto a una alumna o alumnos del establecimiento, deberá reportarlo de manera personal al Profesor jefe o a la directora/a correspondiente en un plazo máximo de 24 horas desde que tomó conocimiento del hecho.
7. En términos generales, se mantendrá bajo secreto de confidencialidad la identidad del Reclamante o Denunciante, cuando éste no sea la alumna o alumno afectado por el maltrato. En determinadas circunstancias y cuando el director/a lo estime necesario, se le informará a esa persona que por razones justificadas podría requerirse el conocimiento de su identidad. Si así fuera la situación, se velará siempre por la protección de su honra y dignidad.

PASO 2: La Investigación o indagación de los hechos.

1. La responsabilidad de realizar una investigación por el Reclamo o Denuncia será del Comité de Convivencia
2. Durante la investigación que realizará el Comité de Convivencia, éste actuará siempre teniendo en consideración el principio de inocencia del adulto que supuestamente generó el maltrato, sin embargo, se tomarán algunas medidas para garantizar la integridad del alumno o alumna, a favor del/la cual se presentó el Reclamo o Denuncia.
3. Como en este caso se trata de un adulto que no es miembro del personal del colegio, el Comité de Convivencia le solicitará a través del Director/a del Establecimiento, actuar con prudencia durante el tiempo que dure la investigación, evitando interactuar en forma privada con la alumna o alumno supuestamente afectada o afectado.
4. El Comité una vez realizada la primera entrevista para recoger información y haya delineado los pasos de la investigación, citará a los padres de la alumna o alumno supuestamente afectado de maltrato.

5. El Comité también citará a entrevistas a todas aquellas personas que pudieran tener información importante que aportar.
6. Luego de cada entrevista, se levantará un acta escrita que deberá ser firmada por todos los que participaron en ella.
7. El Comité de velará para que la información llegue a todos los involucrados de la manera más rápida que sea posible. Sin embargo, la información deberá contener lo siguiente:
 - ✓ El texto del Reclamo o Denuncia firmada por la persona que la realiza y la persona que la recibió.
 - ✓ Breve, pero clara descripción del proceso que se realizará para resolver o aclarar el Reclamo o Denuncia.
 - ✓ Información sobre la presunción de inocencia de la persona denunciada.
 - ✓ El derecho que tienen las partes a presentar antecedentes y/o descargos de acuerdo a su situación.
 - ✓ Si es necesario poner en práctica acciones en las cuales sea necesaria la presencia de alumnas o alumnos, éstos podrán contar con la presencia de su Profesor jefe o de otro Profesor que la alumna o alumno señale.
8. El plazo máximo para entregar conclusiones parciales y/o finales será de diez (10) días hábiles. Si el Comité estima necesario una prórroga en el plazo deberá solicitarla al director/a del Establecimiento, el que luego de aprobarla, informará de esto, a todos los involucrados.
9. Durante el desarrollo de la investigación, el Equipo Psicosocial, pondrá en práctica diversas acciones necesarias para cumplir con su labor: entrevistas a los involucrados y posibles testigos (presenciales o virtuales); entrevistas con apoderados; solicitar Orientación y apoyo para alumnas o alumnos; evaluaciones por especialistas internos o externos al colegio; confrontar las versiones y otras. Estas acciones deben garantizar la escucha de todos los involucrados.
10. Cuando el Comité haya agotado la investigación procederá a cerrar el proceso investigativo. Luego, analizará los antecedentes recabados y decidirá, en base a su mérito, la acreditación o existencia del maltrato o la desestimación del Reclamo o Denuncia.
11. Finalizada la investigación, el Comité deberá redactar un Informe escrito que deberá ser entregado a las partes involucradas. Este informe deberá estar firmado por todos los miembros del Comité.
12. La entrega del informe a cada una de las partes involucradas la realizará el director/a en conjunto con el Encargado de Convivencia Escolar y el equipo Psicosocial según corresponda.

4.2.- ACREDITACIÓN DEL MALTRATO DENUNCIADO

- ✓ Luego de acreditado el Maltrato, el Equipo Psicosocial sugerirá las medidas que correspondan de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar del Establecimiento, las que serán refrendadas por el Rector del establecimiento. Ninguna medida será cumplida sino hasta haber terminado el trámite de la apelación correspondiente.
- ✓ Las conclusiones y medidas sugeridas estarán contenidas en un Informe escrito, firmado por

todos los miembros del Comité que será entregado a todas las partes involucradas, las que al momento de la recepción deberán firmar una copia del mismo.

- ✓ Durante la entrega, el director/a informará a la parte correspondiente que tiene derecho a apelar sobre la o las resoluciones adoptadas y que les han sido comunicadas.
- ✓ Las apelaciones podrán ser presentadas en forma escrita en formato papel o en formato virtual (correo electrónico) en un plazo máximo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación del Informe del Equipo Psicosocial.
- ✓ La apelación deberá ser dirigida al director/a del Establecimiento o a quien sea su subrogante en caso de ausencia de éste.
- ✓ El resultado de la apelación se comunicará a la parte interesada en un plazo máximo de cinco días hábiles y esta resolución tendrá carácter inapelable.

4.3.- LA OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR

Tanto la Ley de Menores como el Código Procesal Penal, establecen la obligación para los funcionarios(as) públicos, establecimientos con Decreto Cooperador de la función Educativa del Estado, como, directores(as) de establecimientos educacionales, inspectores, profesores(as) y asistentes de la educación, de denunciar hechos con características de maltrato infantil o cualquier otro delito que afectare a los alumnos o que hubiere tenido lugar en el establecimiento (Art. 175 Código Procesal Penal). ***Dicha obligación debe ser cumplida dentro de las 24 horas siguientes a las que se tuvo conocimiento de los hechos, sancionándose su incumplimiento (Art. 176 Código de Procedimiento Penal).***

Por su parte, la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, plantea que será este tribunal el que abordará los hechos en los cuales aparezcan vulnerados los derechos de los niños y de las niñas, así como también causas relativas a maltrato infantil, no constitutivos de delito, por ejemplo, abandono o negligencia grave y reiterada por parte del apoderado que afecte al menor.

Cuando los hechos revistan carácter de delito, como el caso de abusos sexuales, deberán ser denunciados directamente ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones. No obstante, frente a cualquier duda respecto a si los hechos revisten o no carácter de delito, los casos deberán ser presentados directamente ante el Tribunal de Familia en un plazo de 24 horas, quienes adoptarán inmediatamente las medidas de protección o cautelares para proteger la integridad de los menores que correspondan o, en casos calificados, derivarán la denuncia ante os organismos mencionados.

4.4.- EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR

El artículo 177 del Código Procesal Penal establece que las personas indicadas en el art. 175, que omitieren hacer la denuncia que en él se prescribe, incurrirán en la pena prevista en el artículo 494 del código penal, que establece que sufrirán la pena de multa de 1 a 4UTM. En casos extremos, puede ocurrir que, por callar, ignorar o desentenderse ante hechos que pudieran constituir delito, estemos convirtiéndonos en encubridores de un delito. La ley considera a los docentes como encargados de la educación y bienestar de los alumnos cuando estos se encuentran en las aulas y, por lo tanto, son merecedores de la confianza de los menores y de sus padres. Es en ese papel que un menor puede eventualmente recurrir a un docente a expresarle lo que le ocurre o pueden llegar

a nuestro conocimiento hechos que revistan características de delito o maltrato infantil, por lo cual, ***estamos obligados a poner especial atención frente a hechos de esta naturaleza.***

4.5.- DESESTIMACIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA

- ✓ Luego de realizar la investigación y analizar la información recabada, el Comité de Convivencia, podrá desestimar el Reclamo o Denuncia por no encontrar pruebas o información suficiente que sustenten la denuncia.
- ✓ Estas conclusiones estarán contenidas en un Informe escrito, firmado por todos los miembros del Comité que será entregado a todas las partes involucradas, las que al momento de la recepción deberán firmar una copia del mismo.
- ✓ Durante la entrega, el director(a) informará a la parte correspondiente que tiene derecho a apelar sobre la o las resoluciones adoptadas y que les han sido comunicadas.
- ✓ La apelación podrá ser presentada en forma escrita en formato papel o en formato virtual (correo electrónico) en un plazo máximo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación del Informe del Equipo Psicosocial.
- ✓ La apelación deberá ser dirigida al director(a) del Establecimiento o a quien sea su subrogante en caso de ausencia de éste.
- ✓ El resultado de la apelación se comunicará a la parte interesada en un plazo máximo de cinco días hábiles y esta resolución tendrá carácter inapelable.

4.6.- DESESTIMACIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA

En aquellos casos en los cuales se hayan dispuesto medidas de Orientación y apoyo hacia una alumna o alumno, sea interno o externo, el Profesor jefe en coordinación con el Encargado de Convivencia, la Psicóloga o Psicólogo si lo hubiere, realizarán el seguimiento por el tiempo que la situación lo amerite.

Lo importante, que el Centro Escolar, como Cooperador de la Función Educativa del Estado, es reforzar el aprendizaje, especialmente las que conllevan a conductas disruptivas por parte de los educados y su familia, con apoyo psicosocial es lograr alcanzar una mejora de la convivencia como parte del Proyecto Educativo Institucional.

V.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS APODERADOS DESDE EL MINEDUC DECRETO 327, APRUEBA REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS APODERADOS

Artículo primero: Apruébase el reglamento que establece los derechos y deberes de los apoderados, cuyo texto es el siguiente:

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1.- El presente reglamento tiene por objeto regular los derechos y deberes de los padres y apoderados de los establecimientos educacionales que cuenten con el reconocimiento oficial del Estado de los niveles transición, básica y media, para que puedan ejercer sus derechos y conozcan sus deberes para con sus hijos o pupilos y los demás miembros de la comunidad escolar.

TÍTULO I

DE LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES DE LOS APODERADOS

Artículo 2.- Los apoderados tienen el derecho y el deber preferente de educar a sus hijos. Corresponderá al Estado asegurar el ejercicio de este derecho y a los padres el deber de contribuir a la formación y desarrollo integral de la educación de sus hijos o pupilos.

Artículo 3.- Los apoderados tienen el derecho a elegir el establecimiento al que asistirán sus hijos o pupilos.

Artículo 4.- Los apoderados tienen el derecho de exigirle al Estado que les sea garantizado que sus hijos o pupilos tengan acceso a un sistema gratuito de educación financiado por el Estado.

Artículo 5.- Los apoderados tienen el derecho a conocer el proyecto educativo y, a su vez, el deber de informarse y adherir a él. Deberán, además, respetar y contribuir activamente al cumplimiento de la normativa interna y al desarrollo del proyecto educativo.

Con todo, tendrán el derecho a exigir al establecimiento educacional que en cualquier ámbito de la vida escolar y por cualquier integrante de la comunidad educativa, no se promueva tendencia político partidista alguna.

TÍTULO II

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS APODERADOS RELACIONADOS CON LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Artículo 6.- Los apoderados tienen derecho a ser informados de la existencia y contenido del Plan de Gestión de Convivencia Escolar cuando matriculan por primera vez a sus hijos o pupilos en un establecimiento y a ser notificados cada vez que se realicen modificaciones.

Artículo 7.- Los apoderados tienen el deber de brindar un trato digno, respetuoso y no discriminatorio a todos los integrantes de la comunidad educativa y propender a que también sus hijos o pupilos se relacionen de dicha manera.

Artículo 8.- Los apoderados tienen derecho a exigir al equipo directivo del establecimiento en que sus hijos o pupilos estudien que exista un ambiente tolerante y de respeto mutuo; que puedan expresar sus opiniones; que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes y de maltratos psicológicos; a no ser discriminados arbitrariamente; a recibir una atención y educación adecuada, oportuna e inclusiva en el caso de tener necesidades educativas especiales; que se les respete su libertad personal y de conciencia; y su derecho a que se

les respete las tradiciones y costumbres de los lugares en los que residen conforme al proyecto educativo institucional.

Para estos efectos, los establecimientos educacionales deberán contar con un encargado de convivencia escolar. Los apoderados deberán ser informados respecto de quien ejerce dicho cargo y de la forma en que podrán contactarse con él.

TÍTULO III

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS APODERADOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Artículo 9.- Los apoderados tienen el deber de cumplir con los compromisos que asumen con el establecimiento al momento de matricular a sus hijos o pupilos, así como de respetar el proyecto educativo y la normativa interna.

Artículo 10.- Los apoderados tienen derecho a exigir al sostenedor del establecimiento que cumpla con las obligaciones asumidas al momento de efectuarse la matrícula. Especialmente, deberá garantizar la continuidad del servicio educacional durante el año escolar.

Artículo 11.- Los apoderados tienen derecho a exigir al establecimiento la recalendarización de cada hora lectiva que se haya perdido en una determinada asignatura por factores internos o externos al establecimiento.

En dichos casos, los establecimientos educacionales deberán velar, a lo menos, porque:

Se asegure la prestación de todos los servicios y actividades del establecimiento que hacen posible un adecuado proceso de enseñanza y de aprendizaje, como la alimentación de estudiantes, los servicios de biblioteca, atención de estudiantes y apoderados, uso de recursos y apoyos externos contratados, entre otros.

Se entregue información a los apoderados, respecto del contenido pedagógico, fechas y características del plan de recuperación, a través de información en páginas institucionales del establecimiento, reuniones de apoderados, circulares, o cualquier otro mecanismo que resulte pertinente.

Artículo 12.- Los apoderados tienen el deber y la responsabilidad de que sus hijos o pupilos asistan a clases.

Artículo 13.- Los apoderados tienen el deber de ayudar a sus hijos a alcanzar el máximo nivel de sus capacidades para así lograr un desarrollo integral en los más diversos ámbitos ya sea intelectual, espiritual, cultural, deportivo y recreativamente.

Artículo 14.- Los apoderados de establecimientos que reciban subvención del Estado, tienen el derecho a que no se condicione el ingreso o permanencia de su hijo a la exigencia de textos escolares o materiales de estudio determinados, que no sean los proporcionados por el Ministerio de Educación. En caso de que no puedan adquirirlos, los apoderados tienen el derecho a exigir al establecimiento que se los provea.

TÍTULO IV

DE LOS DERECHOS Y DEBERES RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS APODERADOS EN LA EDUCACIÓN DE SUS HIJOS O PUPILOS

Artículo 15.- Los apoderados como integrantes de la comunidad educativa, tienen el derecho y el deber de contribuir a la formación y el logro de aprendizajes de sus hijos o pupilos. Para ello podrán manifestar sus inquietudes y participar a través del Centro de Padres y Apoderados, el Consejo Escolar u otras instancias, aportando de esta forma al desarrollo del proyecto educativo de acuerdo con el reglamento interno.

Artículo 16.- Los apoderados deberán asistir al establecimiento educacional cuando son citados a reuniones de apoderados o entrevistas personales con profesores o miembros del equipo directivo. El establecimiento registrará las citaciones y la asistencia de los apoderados y éstos podrán solicitar un certificado para dar cuenta de la citación a su empleador cuando corresponda.

Artículo 17.- Los apoderados tienen el deber de informar al establecimiento de toda condición de salud física o psíquica que pueda afectar al estudiante durante sus jornadas escolares.

En ningún caso se podrá condicionar la incorporación, la asistencia y la permanencia de los y las estudiantes a que consuman algún tipo de medicamento para tratar trastornos de conducta, tales como el trastorno por déficit atencional e hiperactividad. El establecimiento deberá otorgar todos los apoyos necesarios para asegurar la plena inclusión de los y las estudiantes.

En aquellos casos en que exista prescripción médica de un especialista y con estricto cumplimiento de los protocolos del Ministerio de Salud, el establecimiento deberá otorgar todos los apoyos necesarios para asegurar la plena inclusión de los y las estudiantes.

Artículo 18.- Los apoderados tienen derecho a tener una entrevista personal con el profesor jefe al menos dos veces en el año.

Artículo 19.- Los apoderados tienen derecho a solicitar, formalmente y con anticipación, una entrevista con algún miembro del equipo directivo al menos una vez en el año, siempre y cuando se hayan agotado los conductos regulares establecidos al efecto.

TÍTULO V

DE LOS DERECHOS Y DEBERES RELACIONADOS CON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Artículo 20.- Los apoderados tienen derecho a ser informados de la existencia y contenido del reglamento interno cuando matriculan por primera vez a sus hijos en un establecimiento y a ser notificados cada vez que se realicen modificaciones.

Artículo 21.- Los apoderados tienen el derecho a ser informados de los beneficios estatales a los que pueden acceder sus hijos y el deber de informarse sobre ellos.

En el caso de los beneficios entregados por el Ministerio de Educación, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas u otros servicios relacionados, los apoderados podrán informarse a través de los canales dispuestos para ello, tales como la atención virtual en su respectiva plataforma web, la atención presencial en sus diversas oficinas y la atención telefónica.

Artículo 22.- Los apoderados tienen el derecho a recibir certificados oficiales relacionados con la situación escolar de su hijo o pupilo cada vez que lo soliciten en el establecimiento. Dichos certificados podrán referirse al último informe parcial de notas disponible, al último informe parcial de asistencia; a la información pertinente al comportamiento de su hijo o pupilo; y a los demás que tengan disponibles los establecimientos.

Artículo 23.- Los apoderados tienen derecho a ser informados del origen y uso de los recursos públicos que reciba el establecimiento al menos una vez en el año, si así lo solicitaran. Se entenderá que el establecimiento cumple con esta obligación respecto de los apoderados, si es que realiza, una vez al año, una cuenta pública del uso de los recursos públicos, manteniendo copias disponibles en el establecimiento o en su plataforma web para consultas.

Artículo 24.- Los apoderados tienen el derecho a ser informados de las sanciones que aplique la Superintendencia de Educación Escolar al establecimiento educacional. Esta información se entregará mediante una cuenta pública, en los términos del artículo anterior.

Artículo 25.- Los apoderados tienen derecho a ser informados sobre las formas en que el establecimiento fomenta el respeto al medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales.

Artículo 26.- Los apoderados tienen derecho a ser informados de los protocolos de emergencia del establecimiento y las medidas especiales adoptadas en caso de que su hijo o pupilo requiera de algún tipo de asistencia especial en caso de evacuación.

TÍTULO VI

DE LOS DERECHOS Y DEBERES RELACIONADOS CON EL LOGRO DE APRENDIZAJES

Artículo 27.- Los apoderados tienen derecho a ser informados por el establecimiento, al inicio de cada año escolar, de los objetivos de aprendizaje que los estudiantes deben lograr en cada nivel de acuerdo con el currículum nacional y las principales estrategias y medidas a través de las cuales el establecimiento

pretende que se alcancen dichos aprendizajes. Todo lo anterior se debe detallar, para cada nivel, en un documento que se hará público en marzo de cada año y que debe

estar disponible durante todo el año escolar en el establecimiento o en su plataforma web para consultas.

Artículo 28.- Los apoderados tienen derecho a recibir los resultados obtenidos por su hijo o pupilo de cualquier evaluación realizada y que tenga validez a nivel individual, sea esta aplicada por el establecimiento o por organismos externos a este, como por ejemplo la Agencia de Calidad de la Educación. Los resultados deberán ser entregados de manera confidencial, solo con fines informativos y para conocer el progreso en los aprendizajes del estudiante.

Artículo 29.- Los apoderados tienen el derecho a conocer los resultados de las mediciones de evaluación de estándares de aprendizaje realizados por la Agencia de Calidad de la Educación, desagregados a nivel de establecimientos educacionales, para todos los establecimientos del país. Esta información debe estar disponible en la plataforma web de la Agencia de Calidad de la Educación, ser de fácil comprensión y comparable a través del tiempo.

Artículo 30.- Los apoderados y el Consejo Escolar tienen derecho a ser informados por la Agencia

de Calidad de la Educación cada vez que el establecimiento educacional al que asisten sus hijos o pupilos sea ordenado en la categoría de Desempeño Insuficiente.

Artículo 31.- Los apoderados tienen el derecho a solicitar al establecimiento educacional que informe sobre los resultados de la Categoría de Desempeño determinadas por la Agencia de Calidad de la Educación cada vez que lo soliciten, entregando una explicación del significado de la misma.

En los casos en que el establecimiento no haya sido ordenado en alguna categoría, se les deberá informar el puntaje Simce del establecimiento y los resultados de los Indicadores de Desarrollo Personal y Social.

Artículo 32.- Los apoderados tienen el derecho a ser informados directamente por la Agencia de Calidad de la Educación si el establecimiento al que asiste su hijo o pupilo no exhibe una mejora significativa luego de tres años de haber sido categorizado como de Desempeño Insuficiente, incluyendo información relevante sobre los treinta establecimientos educacionales más cercanos que estén ordenados en categorías superiores.

TÍTULO VII

DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS APODERADOS

Artículo 33.- Los apoderados deberán acudir al establecimiento educacional para hacer valer sus derechos y los de sus hijos o pupilos, siguiendo siempre los mecanismos establecidos en el reglamento interno.

Por su parte, el establecimiento educacional deberá generar las condiciones para la pronta solución de las dudas, requerimientos y conflictos que se presenten entre los integrantes de la comunidad escolar.

Artículo 34.- Los apoderados podrán concurrir a la Superintendencia de Educación Escolar, institución cuyo objeto es fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a la normativa vigente.

Tendrán derecho además a ser informados sobre la existencia, las atribuciones y los procedimientos que pueden llevar a cabo en la Superintendencia de Educación Escolar.

Artículo 35.- El reconocimiento de los derechos y deberes de los apoderados que hace el presente reglamento, es sin perjuicio de otros derechos y deberes establecidos en la normativa educacional.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Modelo Integrado, Torrego Seijo, 2001
- ✓ Inclusión Educativa y Aprendizaje Cooperativo, Juan Carlos Torrego Seijo y Carlos Monge López, 2018.
- ✓ Convivencia y Disciplina en la Escuela, Juan Carlos Torrego y Juan Manuel Moreno, 2008
- ✓ Código del Trabajo, versión 2023 del Grupo Boletín del Trabajo
- ✓ Ley 2036, Ley de Violencia Escolar, BCN 2011
- ✓ Sitio Oficial de la Superintendencia de Educación.
- ✓ Decreto 327, Ministerio de Educación.



VI.- BOLETÍN INFORMATIVO AGOSTO 2024

CIRCULAR 27, REGULACIÓN DE LOS DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS PADRES Y APODERADOS.

La función del Apoderado como tutor y guardados frente a la 'protección de niños, niñas y jóvenes adolescentes, durante la vida escolar, en sus distintas modales y dependencias.

El desarrollo integral de niños, niñas y jóvenes durante su trayectoria educacional necesita del compromiso tanto de los establecimientos educacionales en todos sus niveles, como de la familia, además de un trabajo colaborativo entre todos los integrantes de la comunidad.

La alianza que se construye entre padres, madres y/o apoderados y el establecimiento está basada en una relación de respeto y valoración mutua. La normativa reconoce derechos y deberes para los distintos integrantes de la comunidad educativa, cumpliendo un rol fundamental las responsabilidades que tienen que asumir las familias en el desarrollo escolar de los estudiantes.

Las familias pueden aportar al proceso educativo cumpliendo con las responsabilidades señaladas en la normativa educacional:

- Educar a sus hijos considerando la obligatoriedad de la educación.
- Brindar un trato respetuoso a todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Informarse, respetar y contribuir a dar cumplimiento al Proyecto Educativo Institucional del establecimiento.
- Cumplir con los compromisos asumidos con el establecimiento educacional.
- Colaborar con el cumplimiento de las normas de convivencia, el Reglamento Interno y el funcionamiento del establecimiento.

¿Qué derechos tienen los apoderados en el proceso educativo de sus hijos?

Derecho preferente a educar

Esto significa que padres, madres y apoderados tienen derecho a educar a sus hijos/as y a elegir el establecimiento educacional y proyecto educativo que los identifique, ajustándose a los procesos de admisión vigentes. Las escuelas y liceos deberán asegurar procesos transparentes de admisión, no pudiendo incurrir en tratos o prácticas discriminatorias con los niños/as y sus familias.

Además, se concede a los apoderados la posibilidad de cambiar a los estudiantes de establecimiento y para ello, la institución educativa tiene el deber de facilitar la documentación del estudiante y con esto, asegurar la continuidad de su trayectoria educacional.

Ser informados:



Sostenedores, directivos, docentes y otros profesionales a cargo de la educación, tienen el deber de informar respecto del rendimiento académico, la convivencia escolar y el proceso educativo del estudiante, así como del funcionamiento del establecimiento y todos aquellos instrumentos de gestión educativa: protocolos, informes de notas y de personalidad, entre otros. En este sentido, los integrantes de la comunidad educativa podrán ejercer el derecho a ser informados solicitando, mediante los conductos formales establecidos por la institución, estos informes o cualquier otro documento relacionado con la situación escolar.

Derecho a asociarse, ser escuchados y participar

Padres, madres y apoderados podrán ejercer el derecho a participar en el establecimiento, y ser escuchados por los docentes y directivos en horarios previamente definidos, y/o a través de la asistencia a reuniones convocadas oficialmente. En estas instancias se podrán plantear inquietudes, motivaciones y sugerencias.

La legislación también estipula que los establecimientos educacionales no pueden restringir ni limitar los derechos de estos integrantes de la comunidad educativa, por el solo hecho de no tener el cuidado personal de sus hijos, a menos que exista una resolución judicial que lo ordene. Esto quiere decir que todos los padres y madres, incluso aquellos sin tuición —por divorcio o separaciones de hecho— tienen derecho a ser informados, a participar en las actividades y a ser escuchados.

Asimismo, tienen derecho a formar e integrar Centros de Padres y Apoderados, de acuerdo a los estatutos correspondientes. Las instancias de participación pueden ser solicitadas por los mismos padres, madres o apoderados o por el establecimiento, frente a casos puntuales que requieran una atención especial.

El derecho a participar de los apoderados también comprende todas las actividades extracurriculares organizadas por el establecimiento, en que se considere su participación, tales como paseos y giras de estudio.

La familia representa un espacio privilegiado para el desarrollo físico, emocional, intelectual y social de niños y niñas, siendo durante sus primeros años de vida el principal agente educativo. Del mismo modo, en el avance de la trayectoria educacional, los padres, madres y apoderados continúan siendo actores relevantes. Es por esto que, cuando apoyan la educación, favorecen el esfuerzo de los estudiantes por aprender y fortalecen su autoestima, contribuyendo a mejorar sus oportunidades de aprendizaje y enseñanza.

Fuente: Portal de la Superintendencia de Educación

VII.- CARTOLA DE VALORES EDUCACIONALES AÑO 2023 - 2024

VALORES EDUCACIONALES LEY N° 21.647

Con fecha 28 de diciembre de 2023 se publicó el reajuste para el sector público año 2023 y 2024, que otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público (educacional), concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales.

DICIEMBRE 2023 – NOVIEMBRE 2024

VALOR DE LA UNIDAD DE SUBVENCION AÑO 2024 (USE) (reajuste del 4,3% sector público+0,5% adicional 06-24)	\$ 33.193,6
--	--------------------

AGUINALDO DE NAVIDAD 2023 ARTÍCULO 5° LEY 21.647		
TRAMOS	REMUNERACIÓN LÍQUIDA (AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023)	MONTOS
PRIMER	IGUAL O INFERIOR A \$ 984.282.-	\$ 66.089.-
SEGUNDO	SUPERIOR A \$ 984.282	\$ 34.959.-

BONO ESPECIAL DE ACUERDO (TERMINO DE CONFLICTO 2023) ARTÍCULO 35 LEY N° 21.647		
TRAMOS	REMUNERACIÓN LÍQUIDA (AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023)	MONTOS
PRIMER	IGUAL O INFERIOR A \$ 893.851.-	\$ 200.000.-
SEGUNDO	SUPERIOR A \$ 893.851.- Y MENOR A \$ 3.259.429.-	\$ 100.000.-

**BONO DE RECONOCIMIENTO PROFESIONAL (BRP)
PERSONAL MUNICIPALIZADOS, AGENCIAS LOCALES DE EDUCACION PUBLICA y COLEGIOS
PARTICULARES SUBVENCIONADOS ADSCRITOS AL SDPD
DESDE DICIEMBRE DE 2023 A NOVIEMBRE DE 2024**

ASIGNACION DE TITULO	323.747.-
ASIGNACION POR MENCION	107.918.-
TOTAL, A PERCIBIR DE BRP	431.665.-

**BONO DE RECONOCIMIENTO PROFESIONAL (BRP)
PERSONAL ESTABLECIMIENTOS PARTICULARES SUBVENCIONADOS
NO ADSCRITOS AL SDPD
DESDE DICIEMBRE DE 2023 A NOVIEMBRE DE 2024**

ASIGNACION DE TITULO	92.235.-
ASIGNACION POR MENCION	30.746.-
TOTAL, A PERCIBIR DE BRP	123.071.-

NOTA: El Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas validará los valores de la Bonificación de Reconocimiento Profesional (BRP) de acuerdo al reajuste del Sector Público para el año 2023-2024, incrementado en un 4,3%. Y 0,5% a partir del 04 de junio.

**REMUNERACIÓN BASICA MINIMA NACIONAL (RBMN)
VALOR HORA CRONOLÓGICA (4,3%)
ARTÍCULO 1° LEY N° 21.647**

EDUCACIÓN BÁSICA	\$ 18.425.-	(44) \$810.700.-
EDUCACIÓN MEDIA	\$ 19.386.-	(44) \$852.984.-

Artículo 35° del DFL N° 1, de 1996, del Ministerio de Educación, establece el valor mínimo de la hora cronológica fue establecido por el artículo quinto transitorio del DFL N° 1, de 1996, del Ministerio de Educación, los cuales se reajustan cada vez y en el mismo porcentaje que se reajusta la Unidad de Subvención Educacional. (Año 2023-2024 es de 4,3%), incrementado en un 4,3%. Y 0,5% a partir del 04 de junio.

Con estos nuevos valores a partir del reajuste, cambia el factor que es el producto resultante de multiplicar el número de horas de contrato de cada profesional por el valor mínimo de la hora cronológica fijada por la ley para el nivel de Educación Básica o de Educación Media, según corresponda, constituyendo el sueldo base o denominado Renta Básica Mínima Nacional (RBMN)

AGUINALDO Y BONOS

El monto del aguinaldo de Fiestas Patrias, de acuerdo con lo previsto en el inciso segundo del artículo 8 de la ley 21647 de reajuste, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de ese texto legal, será enterado de acuerdo con los siguientes tramos:

AGUINALDO DE FIESTAS PATRIAS 2024 ARTÍCULO 8, LEY N° 21.647		
TRAMOS	REMUNERACIÓN LÍQUIDA (AL 30 DE AGOSTO DE 2024)	MONTOS
PRIMER	IGUAL O INFERIOR A \$ 984.282.-	\$ 85.093.-
SEGUNDO	SUPERIOR A \$ 984.282.-	\$ 59.071.-

Requisitos:

Se entrega por cada hijo de entre cuatro y veinticuatro años de edad ley 18.987;

- ✓ Que dichos hijos sean carga familiar reconocida en los términos del decreto con fuerza de ley N° 150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social;
- ✓ Que la carga respectiva se encuentre cursando estudios regulares en los niveles de enseñanza Parvularia del 1° nivel de transición, 2° nivel de transición, educación básica o media, educación superior o educación especial, en establecimientos educacionales del Estado o reconocidos por éste.
- ✓ Este emolumento se otorgará aun cuando no se perciba el beneficio de la asignación familiar, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 1° de la ley N° 18.987.

BONO DE ESCOLARIDAD ARTÍCULO 13 LEY N° 21.647	
1° CUOTA A MARZO DE 2024	\$ 39.483.-
2° CUOTA A JUNIO DE 2024	\$ 39.483.-
TOTAL	\$ 78.966.-

El inciso primero del artículo 13 de la ley de reajuste, concede a los trabajadores beneficiarios del bono de escolaridad, durante el año 2023-2024 una bonificación adicional, por cada hijo que cause este derecho, cuando a la fecha de pago del aludido bono esos funcionarios tengan una

remuneración líquida igual o inferior a \$ 984.282, la que se pagará con la primera cuota del bono de escolaridad respectivo y se someterá, en lo demás, a las reglas que rigen dicho beneficio.

BONO ADICIONAL DE ESCOLARIDAD ARTÍCULO 15 LEY N° 21.647	
PARA FUNCIONARIOS CON REMUNERACIONES IGUAL O INFERIOR A \$ 984.282.-	CUOTA ÚNICA
MONTO TOTAL	\$34.959.-

NOTA: Los trabajadores a que se refiere el artículo 14 anterior, establece que, durante el año 2024, sobre una bonificación adicional al bono de escolaridad de \$ 34.859.- por cada hijo que cause este derecho, cuando a la fecha de pago del bono, los funcionarios tengan una remuneración líquida igual o inferior a \$ 984.282.-, la que se pagará con la primera cuota del bono de escolaridad respectivo y se someterá en lo demás a las reglas que rigen dicho beneficio.

BONO DE VACACIONES NO IMPONIBLE ARTÍCULO 23 LEY N° 21.647		
TRAMOS	REMUNERACIÓN LIQUIDA (MES DE NOVIEMBRE DE 2023)	MONTOS
PRIMER	IGUAL O INFERIOR A \$ 984.282.-	\$ 104.800.-
SEGUNDO	SUPERIOR A \$ 984.282.- E INFERIOR A \$ 3.259.429.-	\$ 52.400.-

NOTA: El Artículo 23, concede, por una sola vez, a los trabajadores de las instituciones mencionadas en los artículos 2, 3, 5 y 6 un bono de vacaciones no imponible, que no constituirá renta para ningún efecto legal, que se pagará a más tardar en el mes de enero de 2024 y cuyo monto será de \$104.800 para los trabajadores cuya remuneración líquida que les corresponda percibir en el mes de noviembre de 2023 sea igual o inferior a \$ 984,282 y de \$52.400 para aquellos cuya remuneración líquida supere tal cantidad de \$ 984.282, e inferior a \$ 3.259.459 .

CARRERA DE DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE LEY N° 20.903

A continuación, informamos los valores de las asignaciones de la Carrera Docente de Tramo y por docencia en establecimientos con alta concentración de alumnos prioritarios de acuerdo al reajuste del Sector Público para el año 2023-2024, incrementado en un 4,3%.

COMPONENTE DE PROGRESIÓN		
COMPONENTE DE PROGRESIÓN VALOR MÁXIMO PARA DOCENTES CON 44 HORAS Y 15 BIENIOS.	ACCESO	18.225.-
	INICIAL	18.225.-
	TEMPRANO	60.057.-
	AVANZADO	120.869.-
	EXPERTO I	453.128.-
	EXPERTO II	975.152.-

COMPONENTE FIJO		
COMPONENTE FIJO VALOR MÁXIMO PARA DOCENTES CON 44 HORAS.	AVANZADO	125.449.-
	EXPERTO I	174.236.-
	EXPERTO II	264.838.-

NOTA: Según el reajuste de la Unidad de Subvención (USE), considera un reajuste para este año de un 12% en la Asignación de tramo y la Asignación por docencia en establecimientos con alta concentración de alumnos prioritarios.

**RENDA TOTAL MINIMA (DOCENTE)
DECRETO N°130. PUBLICACIÓN: 11-SEPT-23 |
PROMULGACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023**

Artículo primero: Fijase el monto de la Remuneración Total Mínima para el año 2023, en la suma de \$862.612.- (setecientos sesenta y cuatro mil setecientos veintisiete pesos), para los profesionales de la educación que integren una dotación docente o que se desempeñen en establecimientos educacionales subvencionados conforme al decreto con fuerza de ley N°2, de 1998, del Ministerio de Educación, o cuya administración fue delegada en virtud del decreto ley N°3.166, de 1980.

Artículo segundo: Establéese la siguiente tabla de cálculo de la Remuneración Total Mínima en pesos, correspondiente al año 2023, para aquellos profesionales de la educación que tengan una designación o contrato inferior a 44 horas cronológicas semanales:

HORAS CRONOLÓGICAS SEMANALES	REMUNERACIÓN TOTAL MÍNIMA (EN PESOS)	HORAS CRONOLÓGICAS SEMANALES	REMUNERACIÓN TOTAL MÍNIMA (EN PESOS)
44	896.254	22	448.127
43	875.884	21	427.758
42	855.515	20	407.388
41	835.146	19	387.019
40	814.776	18	366.649
39	794.407	17	346.280
38	774.037	16	325.910
37	753.668	15	305.541
36	733.299	14	285.172
35	712.929	13	264.802
34	692.560	12	244.433
33	672.190	11	224.063
32	651.821	10	203.694
31	631.452	9	183.325
30	611.082	8	162.955
29	590.713	7	142.586
28	570.343	6	122.216
27	549.974	5	101.847
26	529.605	4	81.478
25	509.235	3	61.108
24	488.866	2	40.739
23	468.496	1	20.369

Fuente: Decreto 18, septiembre de 2023

VII.- DIRECTORIO DE PUBLICACIONES EDUCACIONALES AÑO 2024

REVISTA	MES	TITULO
I	ENERO	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos Incrementos a partir del Reajuste del Sector Publico, Publicado en el Diario Oficial El 26 de Diciembre de 2023; Ley N° 21.647
II	FEBRERO	<ul style="list-style-type: none"> El Calendario Escolar, su Importancia y el Cumplimiento de Normas Emanadas desde de la Superintendencia de Educación, que Regula e Interpreta, Normativas Vigentes.
III	MARZO	<ul style="list-style-type: none"> Normalización y Acceso al Bono de Reconocimiento Profesional Docente, Ley N° 20.158
IV	ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 16.744 y el Decreto Supremo N°40, Establece la Obligación de Confeccionar un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
V	MAYO	<ul style="list-style-type: none"> Asistentes de la Educación y sus Diferentes Interpretaciones Administrativas, Según Contrato y Dependencia
VI	JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> Comité Paritario debe Velar por Cumplimiento a la Ley 16744 y Decreto Supremo N°40, Establece la Obligación de Confeccionar un Reglamento Interno de Orden, Higiene, Seguridad y sus Actualizaciones
VII	JULIO	<ul style="list-style-type: none"> Los Contratos de Trabajo Educativos, sus Anexos y Actualizaciones, No Amerita Desconocimiento de las Normativas en su Estructura y Aplicación
VIII	AGOSTO	<ul style="list-style-type: none"> Afrontar los Conflictos Escolares, Desde la Regulación de un Modelo de Convivencia y Intervención Como Agente Directo a la Ley Karin; Adolescentes y Apoderados

Grupo



BT

BOLETÍN DEL TRABAJO

CALENDARIO 2024

Enero

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Febrero

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

Marzo

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Abril

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Mayo

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Junio

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Julio

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Agosto

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Septiembre

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Octubre

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Noviembre

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Diciembre

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

MESA CENTRAL
+56 9 8899 6348

contacto@boletindeltrabajo.cl

www.portaldesoluciones.cl
www.boletindeltrabajo.cl