



## Protocolo de Abordaje de Conflictos

### *Introducción*

El presente protocolo tiene por objetivo el definir caminos de acción ante situaciones de conflicto entre miembros de los diferentes estamentos escolares que puedan presentar un desencuentro. La estructura del *conflicto*, como fenómeno social, coincide con los siguientes componentes:

- Diferencia de opinión frente a un tema.
- Diferencia en el enfoque de resolución frente al mismo.
- Sentimiento de malestar ante la situación.
- Dificultad en la implementación de mecanismos asertivos de respuesta al problema y toma de acuerdos y consensos.

Sólo en caso de que una situación de *conflicto*, escale a un malestar o afectación correspondiente con una experiencia de *maltrato*, se procederá a la aplicación del protocolo correspondiente, según el grado en que se presente el mismo.

Dentro del equipo de Counselling Department que participará en el abordaje de estos casos, se encuentra la Encargada de Convivencia, Disciplina y las psicólogas escolares.

a) Protocolo de Conflicto Alumno/Alumno

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Profesor Jefe	El profesor jefe recibe la información respecto de un conflicto ocurrido, ya sea desde su observación personal de eventos o como depositario de la información por parte de un profesor.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Profesor Jefe	El profesor jefe solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Contención a las partes Implicadas Individualmente	Counselling Department (Psicóloga y/o Encargada de Convivencia)	En caso de que exista afectación emocional, que altere la capacidad de ajuste a la rutina diaria por parte de los alumnos implicados en el conflicto, se realizará de parte de Counselling una instancia de contención individual, en que se consignará la expectativa de cada persona implicada en el conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department (Psicóloga y/o Encargada de Convivencia)	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si Aplica)	Discipline Counsellor	En caso de que a raíz del conflicto, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Semana siguiente de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Jefatura de Curso Counselling Department (Psicóloga y/o Encargada de Convivencia) Observadores de Patio	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

b) Protocolo de Conflicto Profesor/Profesor

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Director(a) de Ciclo	El Director de Ciclo recibe la información respecto de un conflicto ocurrido, ya sea desde su observación personal de eventos o como depositario de la información por parte de un profesor.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Director(a) de Ciclo	El Director de Ciclo solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Contención a las partes Implicadas Individualmente	Counselling Department (Psicólogas y/o Encargada de Convivencia)	En caso de que exista afectación emocional, que altere la capacidad de ajuste a la rutina diaria por parte de los profesores implicados en el conflicto, se realizará de parte de Counselling una instancia de contención individual, en que se consignará la expectativa de cada persona implicada en el conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department (Psicólogas y/o Encargada de Convivencia)	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Enc. Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si Aplica)	Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Semana siguiente de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Jefatura de Curso Counselling Department Dirección de Ciclo	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o Counselling Department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

c) Protocolo de Conflicto Profesor/Apoderado

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Profesor Jefe/Director de Ciclo	En primera instancia, será el profesor jefe quien recibe la información al respecto Pero si es parte del conflicto, será el Director de Ciclo quien recibe la información acerca de un conflicto ocurrido, ya sea desde su observación personal de eventos o como depositario de la información.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Profesor Jefe/Director de Ciclo	El profesor jefe o el director de ciclo solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department (Psicólogas y/o Encargada de Convivencia)	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Jefatura de Curso Counselling Department Dirección de Ciclo	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

d) Protocolo de Conflicto Profesor/Alumno

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Profesor Jefe/Director de Ciclo	En primera instancia, será el profesor jefe quien recibe la información al respecto Pero si es parte del conflicto, será el Director de Ciclo quien recibe la información acerca de un conflicto ocurrido, ya sea desde su observación personal de eventos o como depositario de la información.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Profesor Jefe/Director de Ciclo	El profesor jefe o el director de ciclo solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Jefatura de Curso Counselling Department Dirección de Ciclo	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

e) Protocolo de Conflicto Apoderado/Apoderado

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Profesor Jefe	Será el profesor jefe quien recibe la información al respecto, ya sea desde su observación personal de eventos o como depositario de la información.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Director de Ciclo/Jefatura de Curso	El profesor jefe y el director de ciclo solicitan un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Jefatura de Curso Counselling Department Dirección de Ciclo	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

f) Protocolo de Conflicto Profesor/Directivo (\*)

(\*)En el caso de este protocolo, se debe realizar una salvedad, pues dependerá del cargo entre quienes se encuentren en conflicto, dado que se pueden producir muchas combinaciones. Por ejemplo, si se trata de un profesor jefe en conflicto con Dirección General, deberá ser Counselling Department y otro directivo quienes aborden el caso. O bien, si se tratase de un conflicto entre profesor de asignatura y un Coordinador de Área o un Director de Ciclo, abordará el tema Counselling Department y Dirección General. De este modo, se materializará el abordaje de acuerdo a la selección de las autoridades que resulten los más competentes y adecuados al caso.

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Profesor Jefe/ Dirección General/Dirección de Ciclo/Coordinador de Área	Será la autoridad más cercana a cada participante en el conflicto, quien recibe la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Director de Ciclo/Jefatura de Curso/ Coordinador de Área/Counselling Department	La autoridad designada solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Dirección Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

g) Protocolo de Conflicto Directivo/Directivo (\*)

(\*) En el caso de este protocolo, se debe realizar una salvedad, pues dependerá del cargo entre quienes se encuentren en conflicto, dado que se pueden producir muchas combinaciones. De este modo, se materializará el abordaje de acuerdo a la selección de las autoridades que resulten los más competentes y adecuados al caso.

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Dirección de Ciclo/Coordinador de Área/Dirección General	Será la autoridad más cercana a cada participante en el conflicto, quien recibe la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Director de Ciclo/ Coordinador de Área/Counselling Department	La autoridad designada solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Dirección Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

h) Protocolo de Conflicto Apoderado/Directivo (\*)

(\*) En el caso de este protocolo, se debe realizar una salvedad, pues dependerá del cargo específico del directivo que se encuentre en conflicto con el apoderado. De este modo, se materializará el abordaje de acuerdo a la selección de las autoridades que resulten más adecuadas para la resolución del problema.

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Dirección de Ciclo/Coordinador de Área/Dirección General	Será la autoridad más cercana a cada participante en el conflicto, quien recibe la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Director de Ciclo/ Coordinador de Área/Counselling Department	La autoridad designada solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Dirección Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

i) Protocolo de Conflicto Alumno/Directivo (\*)

(\*) En el caso de este protocolo, se debe realizar una salvedad, pues dependerá del cargo específico del directivo que se encuentre en conflicto con el alumno. De este modo, se materializará el abordaje de acuerdo a la selección de las autoridades que resulten más adecuadas para la resolución del problema.

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Dirección de Ciclo/Coordinador de Área/Dirección General	Será la autoridad más cercana a cada participante en el conflicto, quien recibe la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Director de Ciclo/ Coordinador de Área/Counselling Department	La autoridad designada solicita un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Dirección Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

j) Protocolo de Conflicto Administrativo/ Administrativo

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Encargada de Convivencia	Será la Encargada de Convivencia, quien recibirá la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Counselling Department (Psicólogas)	La(s) psicóloga(s) genera(n) un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department Psicólogas	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Enc. Convivencia Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

k) Protocolo de Conflicto Administrativo/ Profesor o Administrativo/Directivo

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Encargada de Convivencia	Será la Encargada de Convivencia, quien recibirá la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Counselling Department (Psicólogas)	La(s) psicóloga(s) genera(n) un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department Psicólogas	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Enc. Convivencia Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.

I) Protocolo de Conflicto Administrativo/ Apoderado

Iniciativa/Etapa	Responsable	Acciones	Plazos
Recepción y Diagnóstico Inicial	Encargada de Convivencia	Será la Encargada de Convivencia, quien recibirá la información al respecto, siempre y cuando no esté implicado en el desencuentro.	24 horas de conocido el evento.
Recopilación de Información por cada una de las Partes	Counselling Department (Psicólogas)	La(s) psicóloga(s) genera(n) un encuentro con cada una de las partes participantes, con el fin de tomar conocimiento detallado del punto de vista de cada una ante la situación de conflicto.	24 horas de conocido el evento.
Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación	Counselling Department Psicólogas	Se ofrece mediación guiada y voluntaria, para resolución de conflictos y búsqueda de soluciones compartidas entre las partes.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Gestión Mediante Arbitraje (Si aplica)	Counselling Department (Encargada de Convivencia)	En caso de que alguna o ambas partes se nieguen a una mediación, se aplicará desde la Encargada de Convivencia, un arbitraje en que se generará una definición de soluciones desde el criterio adulto, informado en detalle, previamente de la situación de conflicto.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Aspecto de Convivencia Disciplinaria (Si aplica)	Enc. De Convivencia Discipline Counsellor	En caso de que a raíz de la conducción del conflicto por las partes participantes, se haya generado alguna falta de respeto entre ellas(os), la encargada de disciplina podrá impartir una entrevista de orientación, que tiene un carácter formal de límites.	Dentro de la semana de ocurrido el evento.
Monitoreo y Seguimiento	Enc. Convivencia Counselling Department	Una vez tomadas las decisiones del caso, de manera intencionada, se observará la evolución del mismo por parte de la jefatura de curso y/o counselling department y/o los observadores de patio. También se podrá monitorear el avance vía consulta a las partes afectadas.	Un mes.