

Guía para apoderados/as sobre cómo abordar situaciones de convivencia en su comunidad educativa



La Superintendencia de Educación (Supereduc) tiene como misión resguardar los derechos y el bienestar integral de los miembros de las comunidades educativas en establecimientos de educación parvularia, básica y media, tanto públicos como privados, asimismo contribuye a la mejora continua de la calidad educativa. Antes de acudir a la Superintendencia de Educación (Supereduc), le invitamos a utilizar los conductos regulares en su establecimiento. Muchas situaciones pueden resolverse de manera más rápida y efectiva a través del diálogo respetuoso, la escucha activa y la colaboración entre los integrantes de la comunidad educativa. De esta forma es posible llegar a soluciones que contribuyan a resolver las diferencias de manera constructiva, y lograr acuerdos en función de los intereses y necesidades de las partes involucradas.

¿Cómo la Supereduc puede ayudar a resolver problemas de convivencia en las comunidades educativas?

En base a las atribuciones de la Superintendencia de Educación puede:

- Recibir y gestionar denuncias, consultas, y solicitudes de mediación y/o gestión colaborativa de conflictos.
- Fiscalizar que se cumpla la normativa educacional en los establecimientos educacionales.
- Investigar irregularidades en caso de que un EE incumpla la normativa, promoviendo la gestión colaborativa del conflicto.
- Ofrecer orientación, capacitar o entregar información sobre los procedimientos que tiene esta Superintendencia y las materias que regula la normativa educacional.
- Intervenir en posibles conflictos para lograr acuerdos entre las partes a través de la conciliación o mediación.
- Promover la gestión colaborativa de conflictos al interior de las comunidades educativas para fortalecer la convivencia y la calidad educativa.

¿Qué debo hacer si mi hijo/a está viviendo situaciones de violencia o bullying?

- Diríjase a la persona indicada en el Reglamento Interno para exponer la situación que afecta al niño/a o adolescente. Si no obtiene respuesta, recurra a la dirección del establecimiento.

- Revise el Reglamento Interno, en especial la sección que se relaciona con los hechos que motivan su solicitud.
- Considere los derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa.
- Revise en el Reglamento Interno de su establecimiento los protocolos de actuación relacionados con la situación que le aqueja.
- Si el problema es relacional, intente resolverlo a través del diálogo, con respeto y escucha activa, buscando acuerdos en la medida de lo posible.
- Reflexione con otros miembros de su comunidad educativa sobre el daño causado y las posibles soluciones reparatorias que permitan aprender a partir de lo sucedido.

¿Existen alternativas a la denuncia?

Sí. Una vez que la Supereduc revisa la solicitud y confirma que la situación es de su competencia, puede acoger el caso mediante una denuncia o a través de la gestión colaborativa de conflictos (GCC). Esta es una estrategia útil para fortalecer la resolución temprana y colaborativa de conflictos educacionales, especialmente cuando estos pueden ser subsanados sin la intervención fiscalizadora.

Si se determina la factibilidad de gestionar de forma colaborativa la situación planteada, se ofrecerá esta alternativa, definiendo la opción más idónea: conciliación o mediación.

a. **Conciliación** es cuando el/la profesional responsable del proceso es un tercero imparcial que interviene en la comunicación entre el establecimiento educacional y el/la apoderado/a o padre/madre del/la estudiante ante una situación que genera conflicto. Mediante esta opción es posible resolver el problema más rápido y con acciones concretas.

b. **Mediación** es cuando el/la profesional responsable es un tercero imparcial que genera condiciones para que los/as participantes – apoderado/a, padre o madre y representante del establecimiento educacional – encuentren vías de comunicación, y que a través del diálogo respetuoso las partes puedan conversar, escucharse, comprenderse y gestionar los conflictos que les afecten, en forma constructiva generando opciones y llegando a acuerdos.

Recuerde que, ante situaciones graves o que pueden constituir delito, los/las directores/as de los establecimientos están obligados/as por ley a denunciar a las autoridades competentes dentro de un plazo máximo de 24 horas.

¿Qué tipo de denuncias son competencia de la Supereduc?



Maltrato Escolar



Discriminación



Cancelación de matrícula



Medidas disciplinarias



Situaciones de connotación sexual



Retención de documentos



Falta de mobiliario y de elementos de enseñanza



Cumplimiento del reglamento de evaluación y promoción escolar



Irregularidades en la declaración de asistencia



Incumplimiento de planes y programas



Irregularidades en el proceso de admisión



Uniformes, útiles y textos escolares



Problemas con planta docente



Participación Centro de estudiantes Centro de madres, padres y apoderados/as, Consejos Escolares

¿Qué tipo de denuncias NO son competencia de la Supereduc?



Búsqueda de matrícula y proceso SAE



Faltas a la normativa educacional en Educación Superior



Contratos laborales de los funcionarios



Problemas con Identificador Provisorio Escolar



Reclamos por servicios becas y alimentación TNE



Autorización para ejercer docencia



Solicitud o modificación de Reconocimiento Oficial



Cambio de apellidos nombres, sexo o RUN en documentos educacionales



Detalle de subvenciones entregadas por RBD Sostenedor



Certificados de antecedentes laborales previsionales de Docentes y Asistentes de la Educación (IPS)



Problemas o dudas en uso de plataforma SIGE

Conoce los ámbitos y temas que puedes denunciar a la Supereduc

Ámbito: Convivencia

Tema	Subtema
Maltrato escolar	Maltrato de párvulo y/o estudiante
	Maltrato de adulto a párvulo y/o estudiante
	Situaciones de conflictos entre párvulos que afectan la convivencia escolar (golpes, mordeduras, empujones, tirones de pelo)
Discriminación	Discriminación por apariencia personal y/o física
	Discriminación por embarazo, maternidad o paternidad
	Discriminación por religión o creencia
	Discriminación por nacionalidad y/u origen racial
	Discriminación por problemas de salud
	Discriminación por orientación sexual
	Discriminación por género

Tema	Subtema
	Discriminación a consecuencia de proceso de desarrollo integral del párvulo y/o estudiante
	Discriminación por necesidad educativa permanente y/o transitorias (TDA, discapacidad y/o intelectual)
	Discriminación por pertenecer a un pueblo originario y/o etnia
	Discriminación por identidad de género
Situaciones de connotación sexual	Situaciones de connotación sexual adulto a párvulo y/o estudiantes
	Situaciones de connotación sexual entre párvulo y/o estudiante
Medidas disciplinarias	Expulsión de párvulo y/o estudiante (aplicación del protocolo)
	Cancelación de matrículas (aplicación del protocolo)
Instancia de participación de la comunidad educativa	Irregularidades en el funcionamiento de instancias de participación de la comunidad educativa (Participación Centro de Estudiantes, Centro de Madres, Padres y Apoderados/as, Consejos escolares, Consejo de profesores, Consejo de Convivencia)

Ámbito: Infraestructura

Tema
Local o infraestructura del establecimiento educacional
Falta o deficiencias en la infraestructura del establecimiento
Cambio de ubicación o cierre del establecimiento
Falta de inmobiliario o elementos de enseñanza

Ámbito: Higiene y seguridad

Tema	Subtema
Capacidad máxima de párvulos y/o estudiantes autorizados	Cantidad de párvulos y/o estudiantes matriculados supera la capacidad máxima autorizada.
Medidas de seguridad en establecimiento educacional	Irregularidades en el cumplimiento de las medidas de seguridad en actividades extracurriculares (viajes de estudios, otros) y/o actividades curriculares (salidas pedagógicas, ingreso y retiro de la jornada escolar)
	Irregularidades en el cumplimiento de las medidas de seguridad en situaciones de emergencia (Plan Integral de Seguridad)
	Deficiencias en el equipamiento de seguridad y emergencia (señalética, luces de emergencia, toboganes)
	Accidente de párvulo y/o estudiante en contexto educativo
Procedimientos o medidas de higiene, salud y salubridad	Irregularidades en los cuidados de la higiene personal de los párvulos y/o estudiantes (lavado de manos, uso de alcohol gel, muda o cambio de ropa)
	Irregularidades en la entrega de los alimentos a los párvulos y/o estudiantes (alergias alimentarias, intoxicaciones por alimentos)
	Irregularidades en el procedimiento de higiene y desinfección del establecimiento (sanitización, desinfección, manipulación de residuos, control de vectores y plagas, ventilación)
	Irregularidades en el resguardo de la salud frente a enfermedades de los párvulos y/o estudiantes (entrega de medicamentos, Plan Nacional de vacunación)

¿A qué instituciones puedo acudir para resolver estos problemas?

Tipo de requerimiento	Compe- tencia SIE	Órganos competentes
Solicitudes que se refieran a la información sobre el registro curricular y búsqueda de matrícula	No	Ministerio de Educación, Sistema de Admisión Escolar SAE
Solicitudes relacionadas a cambios en las calificaciones y definiciones pedagógicas de promoción o repitencia	No	MINEDUC - Departamento Provincial de Educación
Solicitudes relacionadas a universidades y otras instituciones de Educación Superior	No	Superintendencia de Educación Superior
Solicitudes de devolución de dineros pagados a establecimientos y de cambios en las condiciones de contratos de prestación de servicio educativo	No	Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC
Solicitudes de reincorporar a estudiantes que han sido objeto de medidas de expulsión o cancelación de matrícula.	No	Tribunales de Justicia competentes en el territorio
Obtención del Identificador Provisorio Escolar (IPE) e Identificador Provisorio del Apoderado (IPA), relacionado con estudiantes extranjeros	No	MINEDUC, por medio de Oficina Ayuda Mineduc que se encuentra en cada SEREMI de Educación
Cupos Programa de Integración Escolar (PIE)	No	MINEDUC, por medio de SEREMI de Educación
Certificados de estudios que no están en línea.	No	MINEDUC, por medio de Oficina Ayuda Mineduc.
Falta de entrega de beneficios de JUNAEB (beca alimentos, TNE, beca TIC, otras becas)	No	Junta Nacional de Escolaridad y Becas, JUNAEB
Falta de entrega de textos escolares por parte del establecimiento.	No	MINEDUC
Situaciones relacionadas al transporte escolar como subsidio o idoneidad moral de transportistas.	No	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

Tipo de requerimiento	Compe- tencia SIE	Órganos competentes
Maltrato, acoso laboral o sexual a trabajadores de la Educación y/o Falta de pago de remuneraciones o cotizaciones previsionales (que no afecte la convivencia educativa)	No	Dirección del Trabajo (establecimientos particulares o dependientes de Corporaciones Municipales). Contraloría General de la República (establecimientos educacionales que dependen de Servicios Locales de Educación Pública o municipalidades)

Para más información, visite nuestro sitio web www.supereduc.cl

