



ANEXO N° 4

**PROTOCOLO MEDIACION DE
CONFLICTOS**

-

REVISION 2018

DEPTO. JURÍDICO

PROTOCOLO MEDIACIÓN DE CONFLICTOS			
ACTUACIONES DE LOS DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES FRENTE A CONFLICTOS DEL PERSONAL.			
Dependencia emisora:	CMDS AFTA		
Fecha de elaboración:	12 - 06 -2013	Revisión:	EN UN AÑO
		Fecha de Revisión:	12-06-2014

La comunidad educativa, con el objeto de mejorar la convivencia entre sus miembros acuerda crear la figura del mediador de conflictos.

1. Objetivo.

El procedimiento que regula el actuar de los Directores de establecimientos educacionales frente a la resolución de conflictos del personal a su cargo, destinado especialmente a los asistentes de la educación para que tengan lugar dentro de las unidades educativas y que afecten las relaciones laborales y personales entre los miembros de la comunidad escolar.

2. Alcance.

Los Directores de Establecimientos educacionales son los encargados de iniciar las acciones de mediación, a petición de una o ambas partes involucradas, que en forma voluntaria señalen expresamente su decisión de someterse a una mediación, frente a hechos que los afecten dentro del establecimiento.

3. Responsabilidades.

Es responsabilidad del Director (a) del establecimiento educacional el realizar la mediación en la forma que se señalará, con el fin de obtener en forma oportuna una solución a los conflictos, en los plazos que se indican.

4. Mediador (a).

Podrán ser mediadores, el Director del establecimiento, el Inspector General, el Orientador o el Encargado de convivencia Escolar.

5. Procedimiento.

- a) Pueden solicitar los servicios de un mediador, cualquier miembro de la comunidad educativa, en forma voluntaria y por escrito.
- b) Las solicitudes de los servicios de un mediador se presentaran ante el Director del establecimiento, mediante el documento denominado **Registro del Proceso de Mediación**. En dicho documento, se indicaran los datos del/los solicitante (es), el motivo de la mediación así como todos los datos necesarios para llevarla a cabo.
- c) El Director (a) fijará la persona encargada de llevar a cabo la mediación de aquellas señaladas en el número 4 de este protocolo, así como el lugar de la misma, procurando realizarla en una oficina o sala que otorgue un ambiente grato e imparcial entre los involucrados.
- d) Notificado el mediador, dispondrá de 72 horas para preparar la mediación, en ese tiempo recabará toda la información que se disponga sobre el objeto de la mediación; luego de ello, dispondrá de un día y hora para realizarla debiendo notificar por escrito a los involucrados, quienes deberán firmar esta notificación.
- e) Durante la mediación, deberá seguirse el proceso determinado en el documento denominado **Proceso de Resolución de Conflictos con Mediación**. El cual consiste en:
- Presentarse ante las partes.
 - Identificar a los participantes, con sus datos de individualización.
 - Agradecer su participación en forma voluntaria en este proceso.
 - Explicar cómo se va a llevar a cabo, el proceso de mediación.
 - Explicar que el mediador no es juez, sino que un facilitador de la negociación para solucionar el conflicto.
 - Establecer la confidencialidad del proceso y su resultado.
 - Explicar que se hablará por turnos y sin interrupciones.
- f) Cuando se llegue a un acuerdo en cuanto a la solución de los conflictos, se deberá dejar establecido por escrito con las firmas de todos los participantes y los compromisos adquiridos. Si se requiere se fijaran plazos de cumplimiento, los cuales deberán ser fiscalizados por el mediador.
- g) De acuerdo a la materia de que se trate, el mediador podrá fijar otra fecha para continuar con la mediación.
- h) Si las partes no cumplen durante la sesión de la mediación, con un clima de respeto mutuo o no cumplen con la confidencialidad comprometida en caso de que existiese más de dos sesiones de la misma, el mediador está facultado para

suspender la misma, dejando constancia de ello en el documento **Proceso de Resolución de Conflictos con Mediación.**



REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.

Fecha:

Nombre del o los solicitantes:

Conflicto:

Otros antecedentes:

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON MEDIACIÓN.

Mediador:

Partes:

Fecha:

Mediación N°:

I.- INTRODUCCIÓN:

- Presentarse ante las partes.
- Identificar a los participantes, con sus datos de individualización.
- Agradecer su participación en forma voluntaria en este proceso.
- Explicar cómo se va a llevar a cabo, el proceso de mediación.
- Explicar que el mediador no es juez, sino que un facilitador de la negociación para solucionar el conflicto.
- Establecer la confidencialidad del proceso y su resultado.
- Explicar que se hablará por turnos y sin interrupciones.

II.- DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA:

-Determinar los hechos del conflicto:

-Identificar y verbalizar los sentimientos y las emociones de las partes:

III.- RESUMEN:

- Debe ser completo, neutral.

IV.- GENERACIÓN Y EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS:

- Deben ser específicas, prácticas y posibles.
- Resumirlas y comunicarlas a las partes.

V.- ALTERNATIVAS POSIBLES:

VI.- ACUERDOS:

Don (ña):

Y don (ña):

En presencia del mediador (a):

Han llegado al sgte acuerdo:

Firmas: