

M/C/JAL/MZ/RZC/JAC/MCC/HES/JBA/

Superintendencia de Educación  
TOTALMENTE TRAMITADO

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN ONLINE EN CONTEXTOS EDUCACIONALES Y MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 266 DE FECHA 2018, DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN, EN CONSECUENCIA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0490

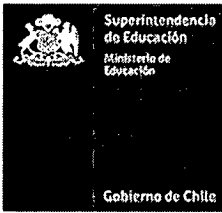
SANTIAGO, 14 AGO 2020

**VISTO:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.529, de 2011, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N° 4, de 2020, del Ministerio de Salud; el Dictamen N° 3610-20, del Contralor General de la República; en la Resoluciones Exentas N° 347 de 2017 y 226 de 2018 de la Superintendencia de Educación; en el Dictamen N° 53, de 2020, de la Superintendencia de Educación; en las Resoluciones Exentas N° 180, 198 y 269, todas del año 2020, de la Superintendencia de Educación; en el Decreto N° 352, de 2019 del Ministerio de Educación; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley N°20.529, se crea la Superintendencia de Educación, en adelante la "Superintendencia" como "un servicio público funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de



personalidad jurídica y patrimonio propio y que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación”.

2. Que, el objeto de la Superintendencia es fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, en adelante "la normativa educacional". Asimismo, fiscalizará la legalidad del uso de los recursos por los sostenedores de los establecimientos subvencionados y que reciban aporte estatal y, respecto de los sostenedores de los establecimientos particulares pagados, fiscalizará la referida legalidad sólo en caso de denuncia. Además, proporcionará información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y otros usuarios e interesados, y atenderá las denuncias y reclamos de éstos, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.
3. Que, para cumplir con su objeto, la Superintendencia cuenta con una serie de atribuciones, que se encuentran enumeradas en el artículo 49 de la Ley N° 20.529, entre las que se cuentan, la de absolver consultas, investigar y resolver denuncias que los distintos miembros de la comunidad escolar presenten (artículo 49, literal g)); y recibir reclamos y actuar como mediador respecto de ellos (artículo 49 literal h)).
4. Que, respecto de estas atribuciones cabe señalar que para efectos de la ley N° 20.529 la denuncia es el acto escrito u oral por medio del cual una persona o grupo de personas directamente interesadas y previamente individualizadas ponen en conocimiento de la Superintendencia una eventual irregularidad, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan. Por su parte, se entenderá por reclamo la petición formal realizada a la Superintendencia por alguna de dichas personas, en orden a que ésta intervenga como mediador en la controversia existente entre el reclamante y alguna de las entidades fiscalizadas, apersonándose el reclamante en el procedimiento.
5. Que, en ese orden de ideas, el artículo 59 de la Ley N° 20.529 establece que formulada una denuncia o recibido un reclamo, la Superintendencia podrá abrir un período de información previo con el fin de conocer las circunstancias concretas del caso y la conveniencia de iniciar un procedimiento sancionatorio o la respectiva mediación.
6. Que, por su parte, el artículo 62 de la Ley N° 20.529 dispone que, recibido un reclamo a tramitación, el funcionario designado citará a los interesados a una audiencia de mediación en la cual propondrá bases de arreglo para solucionar el conflicto.

En tal sentido, si durante la audiencia, las partes llegan a un acuerdo conciliatorio, podrán poner término al conflicto, sin necesidad de la intervención de un Mediador. En caso que las partes no lleguen a un acuerdo en la instancia señalada o en conformidad con las bases de acuerdo propuestas por el funcionario designado, estas convendrán en la designación de un mediador, el que, en todo caso, deberá estar inscrito en el registro de mediadores que para el efecto lleva la Superintendencia de Educación.

7. Que, en cumplimiento de lo anterior, mediante la Resolución Exenta N° 266, de 2018, este Servicio aprobó el *"Manual de Procedimientos de Mediación y Registro de Mediadores en la Superintendencia de Educación"*, instrumento que, en su PRIMERA PARTE, regula entre otras materias, las normas de procedimiento relacionadas con la tramitación de las mediaciones y las materias susceptibles de mediación.
8. Que, en ese contexto normativo, teniendo en cuenta las características de la presente crisis sanitaria y las medidas decretadas por las autoridades competentes, en especial, la suspensión de las actividades educativas presenciales en todo el país y para todo tipo de establecimientos, es que a través de la Resolución Exenta N° 180, de 2020, esta Superintendencia de Educación, dispuso la suspensión general de los procedimientos administrativos educacionales seguidos ante la misma, incluyéndose en éstos, los procedimientos de denuncias y mediación; aprobándose también, en consecuencia, la suspensión de los plazos legales y administrativos, asociados a aquellos procedimientos que se encontraban en curso.
9. Que, no obstante, lo anterior, es del caso que, durante este período se han recibido una serie de solicitudes de mediación orientadas a gestionar colaborativamente los conflictos relacionales surgidos entre los integrantes de las comunidades educativas en el contexto de la crisis sanitaria, por lo que, a través de la Resolución Exenta N° 269, de fecha 10 de junio de 2020, los procedimientos de mediación se excluyeron fundadamente de la mentada suspensión.
10. Que, producto de lo anterior, resulta indispensable ajustar el *"Manual de Procedimientos de Mediación y Registro de Mediadores en la Superintendencia de Educación"*, aprobado mediante la Resolución Exenta N° 266 del año 2018, en el sentido de incorporar como, anexo al mismo, un procedimiento especial de *"Gestión Colaborativa de Conflictos y Mediación Online en Contextos Educativos"*, que permita cumplir con abordar en forma oportuna aquellas solicitudes de mediación en que no sea posible o razonable, proceder en forma presencial, ya sea en virtud de las instrucciones u orientaciones vigentes de la autoridad sanitaria o bien, en virtud de la

problemática relacionada con la imposibilidad de gestionar colaborativamente los conflictos en aquellas comunidades educativas que se encuentran alejadas de las capitales regionales, por no existir un funcionario o un mediador del registro que pueda apoyar en la gestión de los conflictos generados en ellas.

11. Que, por otra parte, entre los principales reclamos que ha recibido la Superintendencia durante este período excepcional, se cuentan aquellos referidos a:
  - (i) la no implementación de estrategias de clases remotas u otras que permitan mantener los procesos educativos y
  - (ii) la falta de equivalencia entre las prestaciones, considerando los servicios educacionales entregados en este periodo de crisis sanitaria y el monto de cobro mensual asociado.

#### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE**, el *“Procedimiento de gestión colaborativa de conflictos y mediación online en contextos educacionales”*, cuyo texto íntegro se inserta a continuación:

#### **PROCEDIMIENTO GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (GCC) ONLINE EN CONTEXTOS EDUCACIONALES**

Ingresado un reclamo en la Superintendencia de Educación susceptible de ser gestionado a través de Gestión Colaborativa de Conflictos (conciliación y mediación) y dadas las circunstancias actuales de contingencia sanitaria, u otras situaciones que se puedan plantear,<sup>1</sup> se propone la realización del proceso de Gestión Colaborativa de Conflictos (GCC) a través de la metodología online. La secuencia en la Superintendencia de Educación (SIE) es la siguiente, en primera instancia se propone realizar un proceso de conciliación a través de los funcionarios de la SIE quienes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 62 de la Ley N° 20.529, citarán a los interesados a una audiencia en la cual propondrán las bases de arreglo para solucionar el conflicto. En el caso que las partes no lleguen a un acuerdo en la instancia señalada o en conformidad con las bases de acuerdo propuestas por el funcionario designado, estas podrán convenir en la designación de un mediador, el que, en todo caso, deberá estar inscrito en el registro de mediadores que para el efecto lleva la Superintendencia de Educación, pudiéndose generar el proceso de mediación propiamente tal<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Estas circunstancias son diversas: imposibilidad de una o de todas las partes de acceder a las dependencias de la Oficina Regional de la Superintendencia de Educación o si no se utilizan dichas dependencias y se habilita otro lugar para el proceso de mediación (municipalidades, intendencias, etc.)

<sup>2</sup> El procedimiento de la conciliación y la mediación es básicamente el mismo, la diferencia recae en la intervención del tercero en la construcción del acuerdo.



## Procedimiento de Gestión Colaborativa de Conflictos Online:

### I. Fase previa<sup>3</sup>

a. *Contacto inicial de la Unidad de Mediación con las partes para ofrecer el proceso de GCC.* En el caso que las partes acepten iniciar el proceso, se explicará el contenido del consentimiento informado, así como también, se realizará la gestión de la firma del mismo. También dicha unidad será la encargada de evaluar la capacidad tecnológica de las partes y de mostrarles el funcionamiento de la aplicación Microsoft Teams<sup>4</sup>. Posteriormente, la Unidad de Mediación le asignará el caso a un funcionario del equipo nacional de conciliadores que iniciará el proceso de GCC con una sesión individual sincrónica con la parte solicitante.

b. *Firma del consentimiento informado*<sup>5</sup>

El profesional de la Unidad de Mediación, al finalizar el contacto inicial enviará a través de correo electrónico el documento de consentimiento informado, para que las partes puedan firmarlo. Cada una de las partes deberá devolver el documento firmado, ya sea escaneando o fotografiando el documento, tras la impresión y la firma, o utilizando un programa de firma digital (DocuSign, Zoho Sign, etc.).

En el caso, que una o ambas partes no pudiere firmar el consentimiento de la forma anterior, se autorizarán excepcionalmente dos alternativas transitorias, que permitan iniciar el proceso de conciliación/mediación, hasta que la parte pueda firmar documento del consentimiento informado en las Oficinas Regionales que correspondan:

- i. La parte respectiva podrá responder el correo enviado expresando su acuerdo o también a través de la mensajería instantánea, por escrito. Esta alternativa solamente será empleada en el evento que las partes no poseen la logística necesaria para imprimir y firma el consentimiento con firma escrita o digital. Una vez iniciado el proceso de mediación, la primera sesión individual, la parte estará

---

<sup>3</sup> Si el ingreso de reclamo se realiza de forma presencial en las Oficinas Regionales o la mediación es fruto del análisis de una denuncia la fase previa la realizará la Oficina Regional correspondiente en vez de la Unidad de Mediación.

<sup>4</sup> El medio de comunicación prioritario en este procedimiento es la aplicación de Microsoft Team, sin perjuicio, de la posibilidad de utilizar otras plataformas comunicacionales para el efecto.

<sup>5</sup> El consentimiento informado es un documento dónde las partes asumen los principios de la conciliación/mediación, así como tiene que incluir algunos epígrafes específicos de esta modalidad como la prohibición de grabar las sesiones (salvo las excepciones señaladas en el procedimiento) o la confirmación de las personas que participaran las sesiones y el rol que cumple. Por ejemplo, en casos que participe una persona sólo como apoyo tecnológico.

obligada a enviar por correo electrónico el consentimiento informado en el plazo de 15 días corridos.

- ii. La parte respectiva podrá dar su consentimiento de manera verbal respecto del contenido de dicho consentimiento en relación a su voluntad de continuar con el proceso. Como respaldo de esta acción, el profesional deberá grabar la conversación<sup>6</sup> desde que se inicia la lectura del consentimiento informado, hasta que la parte lo acepta verbalmente. Esta grabación deberá ser previamente informada y autorizada por quien corresponda, constituyendo ésta una excepción. Esta alternativa solamente será empleada en el evento que las partes no poseen la logística necesaria para imprimir y firmar el consentimiento con firma escrita o digital. Una vez iniciado el proceso de mediación, la primera sesión individual, la parte estará obligada a enviar por correo electrónico el consentimiento informado en el plazo de 15 días corridos.

## II. Tramitación de la Gestión Colaborativa de Conflictos Online.

- a. *Sesión Individual sincrónica de la parte solicitante y de la parte solicitada a través de Microsoft Teams o telefonía celular.*

En la sesión individual sincrónica de la parte solicitante y en la sesión individual sincrónica de la parte solicitada, junto al conciliador/mediador, se interactúa en tiempo real, a través de una plataforma online con el fin de explorar y analizar el conflicto planteado.

- b. *Devolución de la sesión individual a la parte solicitante/solicitada a través del correo electrónico o mensajería instantánea.*

Después de la sesión individual con cada una de las partes (solicitante/solicitada) se dejará constancia por escrito de la descripción de las principales posiciones, intereses y necesidades mediante el envío de un correo electrónico o en su defecto un mensaje. En caso que alguna de las partes no cuente con correo electrónico o mensajería instantánea, se realizará una llamada telefónica para realizar la devolución, la cual deberá ser grabada conforme a lo señalado en este procedimiento.

- c. *Sesión conjunta Sincrónica a través de Microsoft Teams.*

En la sesión conjunta sincrónica las partes junto al conciliador/mediador interactúan en tiempo real, a través de una plataforma online, con el fin de gestionar el conflicto planteado y/o e construir acuerdos apropiados a los intereses de dichas partes.

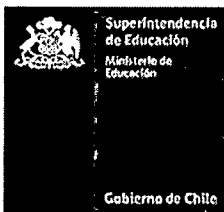
---

<sup>6</sup> Existen en el mercado varios programas que permiten grabar de forma efectiva las llamadas telefónicas: ACR, Call Recorder, etc.

- d. *Sesión Individual sincrónica a otras partes implicadas a través de Microsoft Teams o telefonía celular.* El conciliador/mediador podrá incorporar a otras partes implicadas, si lo evalúa pertinente para el proceso. Para ello, se podrán utilizar las sesiones individuales o bien conjuntas, dependiendo del análisis del caso.
- e. *Construcción del acuerdo y firma del mismo.* Si las partes alcanzan un acuerdo, el conciliador/mediador elaborará una propuesta de este. Esta propuesta se enviará a las partes para su revisión a través del correo electrónico, Microsoft Teams o una foto del documento en mensajería instantánea. Tras la lectura, revisión y posibles modificaciones del borrador, las partes, procederán a la firma del mismo. La firma del documento se realizará de la siguiente forma:
- i. Firma electrónica. Tras la firma de una de las partes, se le enviará a la otra el mismo documento para su firma. Cuando el documento esté firmado por ambas partes y el profesional, se enviará una copia en PDF a cada una de ellas. El conciliador/mediador adjuntará otra copia del documento en el sistema (CRM o el que a futuro lo reemplace)
  - ii. Firma escrita. La parte deberá imprimir, firmar y escanear el documento para enviar de vuelta al profesional. Este último, una vez recibido el documento firmado, por una parte, lo enviará a la otra para que esta pueda realizar la misma gestión y devolver el documento firmado al conciliador/mediador. Cuando el documento esté firmado por ambas partes y el profesional, se enviará una copia en PDF a cada una de ellas. El conciliador/mediador adjuntará otra copia del documento en el sistema (CRM o el que a futuro lo reemplace).
  - iii. En el caso, que una o ambas partes no pudiere firmar el acuerdo de la forma anterior, se autorizarán dos alternativas transitorias, que permitan finalizar el proceso de conciliación/mediación, hasta que la parte pueda firmar el acuerdo escrito en las Oficinas Regionales que correspondan:
    - La parte respectiva podrá responder el correo enviado asumiendo los compromisos establecidos en el acuerdo también a través de la mensajería instantánea o por medio del chat de Microsoft Teams, por escrito.
    - La parte respectiva podrá asumir los compromisos establecidos en el acuerdo de manera verbal. Como respaldo de esta acción, el profesional deberá grabar la conversación<sup>7</sup> desde que se inicia la lectura del acuerdo, hasta que la parte lo asume verbalmente. Esta grabación deberá ser previamente informada y autorizada por quien corresponda, constituyendo ésta una excepción. Esta alternativa solamente será empleada en el evento

---

<sup>7</sup> Existen en el mercado varios programas que permiten grabar de forma efectiva las llamadas telefónicas: ACR, Call Recorder, etc.



que las partes no poseen la logística necesaria para imprimir y firma el acuerdo con firma escrita o digital.

El proceso quedará definitivamente cerrado cuando en las Oficinas Regionales la parte o las partes que no firmaron, puedan hacerlo. Tras la firma escrita del documento se eliminará la grabación realizada de la asunción de los compromisos del acuerdo alcanzado.

### III. Alternativas a la Sesión Conjunta Online

Si una de las partes no tiene acceso a una conexión a internet ni correo electrónico para ser invitado a una sesión conjunta a través de la plataforma Microsoft Teams, la Superintendencia de Educación podrá ofrecer una de las siguientes alternativas conforme a la posibilidad de disponer de las herramientas que se indican:

- Se podrá poner a disposición de la parte que lo requiera de un computador con la aplicación de Microsoft Teams en Oficina Regional<sup>8</sup> correspondiente a la región donde fue ingresado el reclamo. De esta forma esta parte podría comunicarse con el conciliador/mediador para participar en la sesión individual y conjunta.
- Otra posibilidad de metodología mixta es una sesión conjunta, donde el conciliador/mediador y la parte que no tiene posibilidad de un proceso de GCC online, se reúnan en las dependencias de la Oficina Regional<sup>9</sup> y a través de la logística online de dicha oficina puedan interactuar con la otra parte en línea.
- Se realiza una conciliación/mediación puente o lanzadera. El conciliador/mediador se comunicará con las partes en sesiones individuales hasta crear un documento único que incluya los compromisos de las partes para resolver el conflicto que es la base del acuerdo.

Con todo, en el evento que las partes cuenten con distintos medios para la participación de las sesiones individuales o conjuntas, las alternativas señaladas en los párrafos anteriores podrán ser utilizadas indistintamente.

**2° MODIFÍQUESE**, la Resolución N° 266 de 2018, de este Servicio en el sentido de incorporar como un Anexo del "*Manual de Procedimientos de Mediación y Registro de Mediadores en la Superintendencia de Educación*" actualmente vigente, el Procedimiento aprobado a través del resuelvo 1° inmediatamente precedente.

---

<sup>8</sup> Para que se materialice esta alternativa la Oficina Regional debe garantizar ciertas condiciones sanitarias frente al COVID 19.

<sup>9</sup> Siempre y cuando la autoridad sanitaria autorice mediante e respectivo acto administrativo, la posibilidad de reunirse.

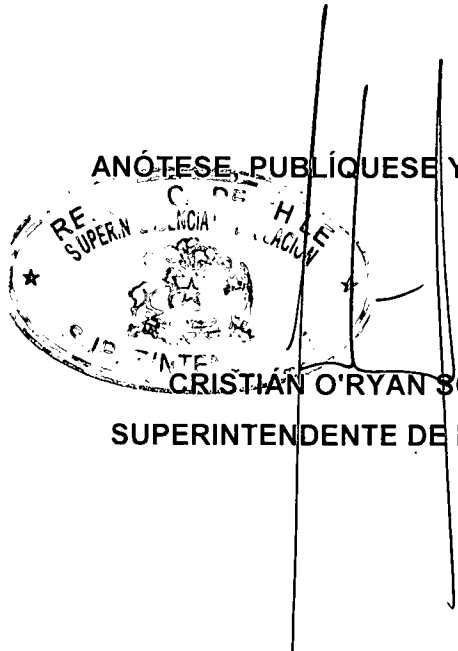


**3° COMUNÍQUESE**, a los sostenedores de establecimientos educacionales del país.

**4° ESTABLÉZCASE** que, por razones impostergables de buen servicio, los efectos jurídicos de esta Resolución se producirán en forma inmediata, esto es, una vez comunicado el presente acto administrativo a los sostenedores de establecimientos educacionales del país, fundado en que se trata de un acto originado en circunstancias excepcionales de fuerza mayor. Lo anterior, sin perjuicio de la posterior publicación de la misma en el sitio web institucional y en el diario oficial, conforme se ordenará en el resuelvo 6° siguiente.

**5° PUBLÍQUESE**, una vez totalmente tramitada la presente Resolución Exenta, en la página web institucional [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl) y un extracto de la misma en el Diario Oficial.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



CRISTIAN O'RYAN SQUELLA  
SUPERINTENDENTE DE EDUCACIÓN

Distribución:

- Gabinete
- División Fiscalía
- División de Fiscalización.
- División de Comunicaciones y Denuncias
- Intendencia de Educación Parvularia
- Direcciones Regionales de la Superintendencia
- Departamento de Auditoría
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Educación Parvularia
- Dirección de Educación Pública
- Sostenedores