



APUNTES SIE N°3

**Conciliaciones y Mediaciones.
Superintendencia de Educación.**



Resumen

¿Cómo enfrentar los conflictos de forma pacífica? La mediación¹ es un método de gestión colaborativa de conflictos (como la conciliación, el arbitraje y la facilitación), que ha mostrado grandes beneficios para las comunidades educativas. La posibilidad que entrega de abrir el diálogo y de considerar los problemas como una situación en la que se puede construir algo, en vez de destruir relaciones, son solo algunos de los beneficios que este sistema ofrece. En este documento se presentará cómo la Superintendencia de Educación ha implementado un programa de conciliaciones y mediaciones, describiendo las características de este y las principales estadísticas asociadas.

1. Al hablar de mediación, se hace referencia a la Gestión Colaborativa de Conflictos en contextos Educativos en general (esto es, la mediación, la conciliación, la facilitación y el arbitraje).



Conciliaciones y Mediaciones. Superintendencia de Educación.

Unidad de Estadísticas y Estudios
Departamento de Gestión Institucional
Superintendencia de Educación
Morandé N° 115, piso 11
Santiago, RM, Chile
Tel. (2) 3243 1000
© Superintendencia de Educación

Presidente de la República de Chile: Sebastián Piñera E.
Ministro de Educación: Raúl Figueroa S.
Superintendente de Educación: Cristián O’Ryan S.
Jefa del Departamento de Gestión Institucional: Angie Aracena M.
Encargada Unidad de Estadísticas y Estudios: María Monge L.

Autores de la publicación: María Monge L. y Carlos Soto G.
Edición y diagramación: Departamento de Comunicaciones.

En el presente documento se utilizan, con un fin inclusivo, los términos genéricos para referirse a hombres y mujeres. Esta opción obedece a que no existe acuerdo universal respecto a cómo aludir conjuntamente a ambos sexos en el idioma español, salvo usando “o/a”, “los/las” y otras similares. Sin embargo, este tipo de fórmulas supone una saturación gráfica que puede dificultar la comprensión del texto. Asimismo, se utiliza el término “apoderado” para referirse al padre, madre o apoderado/a de un estudiante. Adicionalmente, se utilizan indistintamente los términos establecimiento y establecimiento educacional.

Se autoriza su reproducción siempre y cuando se haga referencia explícita a la fuente.

Para referenciar, emplear el siguiente formato: Superintendencia de Educación, Unidad de Estadísticas y Estudios (2020). Conciliaciones y Mediaciones. Superintendencia de Educación. Apuntes SIE N°03. Santiago, Chile.



Contenidos

1. Introducción	5
2. Conciliaciones/mediaciones y la Superintendencia de Educación	6
2.1 Proceso de conciliación/mediación	6
2.2 Situaciones que pueden ser abordadas en una conciliación/mediación	8
3. Estadísticas descriptivas	10
3.1 Estadísticas a nivel de conflicto	10
3.2 Estadísticas a nivel de establecimiento	18
3.3 Conciliaciones/mediaciones y denuncias	20
4. Conclusiones	22
Referencias	22
Anexos	23



1. Introducción

Los conflictos son inevitables en el contexto educativo y se producen cuando diferentes intereses y necesidades son percibidos como incompatibles. Ellos no son buenos ni malos, sin embargo, representan oportunidades de aprendizaje y, si se gestionan correctamente, favorecen el crecimiento de los miembros de la comunidad educativa. Lo importante es darse la oportunidad de conversar, escucharse, y comprender los conflictos en un espacio de diálogo respetuoso e inclusivo. La gestión colaborativa de conflictos es una forma de abordar las controversias y persigue el protagonismo y responsabilidad de los participantes, consensuando normas, manteniendo acuerdos y asumiendo compromisos de forma voluntaria entre las partes involucradas.

Con el fin de aprovechar las desavenencias como ocasiones para aprender, se han implementado diversas estrategias para abordarlas, siendo una de ellas la mediación². Esta es un proceso en que una tercera persona –el conciliador-, ayuda a dos partes antagónicas a encontrar sus propias soluciones y alcanzar un común acuerdo. Esta herramienta busca solucionar la controversia creando un espacio de diálogo horizontal donde los miembros de la comunidad educativa pueden conversar, comprenderse y abordar los desencuentros que les afectan.

La mediación tiene varias ventajas aparejadas. En primer lugar, permite reestablecer o generar, si es que no existía de antemano, una relación de colaboración y confianza entre los involucrados. En segundo lugar, más allá de la situación puntual mediada, este mecanismo promueve la instalación de estrategias de resolución pacífica de controversias en la comunidad educativa. Finalmente, estimula la creatividad y la autonomía, puesto que son las propias personas y comunidades las que construyen las soluciones a sus desavenencias. Todo esto, a su vez, favorece una convivencia positiva en los establecimientos educacionales e incluso podría evitar recurrir a medidas disciplinarias.

Lo anterior, ha llevado a la Superintendencia de Educación (SIE) a esforzarse por instalar la gestión colaborativa de conflictos como un aspecto central de las relaciones dentro de las comunidades educativas, tanto mediante la realización y coordinación de conciliaciones y mediaciones, como a través de la creación de capacidades dentro de los establecimientos educacionales con seminarios, talleres y capacitaciones.

Este documento busca explicar qué son las conciliaciones y mediaciones y entregar las principales cifras asociadas a las realizadas por la SIE entre los años 2015 y 2019. La Sección 2 explica el proceso de conciliación/mediación llevado a cabo por la institución o mediadores externos, e indica qué situaciones pueden ser abordadas mediante una conciliación/mediación. La Sección 3 entrega estadísticas descriptivas sobre las solicitudes de mediación³ y las conciliaciones/mediaciones efectivamente llevadas a cabo. Finalmente, la Sección 4 concluye y menciona algunos lineamientos para el futuro.

2. **Al hablar de mediación, se hace referencia a la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos en general (esto es, la mediación, la conciliación, la facilitación y el arbitraje).** No obstante, es necesario aclarar que la conciliación y la mediación en el contexto de la labor de la SIE son dos conceptos diferentes. La **conciliación** hace referencia a una primera etapa en que un funcionario de la SIE guía a las partes en conflicto para que lleguen a un acuerdo. Solamente si es que no hay acuerdo, el caso pasa a un proceso de **mediación**, en el que una persona del registro de mediadores interviene para solucionar la controversia. Otros ejemplos de estrategias son las mediaciones entre pares (con el apoyo de adultos), rincones de paz, círculos de paz, diálogos participativos y asambleas de aula.

3. Una solicitud de mediación hecha por un ciudadano podría derivar o no en una conciliación o mediación, dependiendo del caso.



2. Conciliaciones/mediaciones y la Superintendencia de Educación

2.1 Proceso de conciliación/mediación

Cuando se presenta una controversia entre miembros de la comunidad educativa, el primero en intentar llegar a una solución debe ser el establecimiento educacional. Si el problema no logra ser resuelto entre sus integrantes o si alguna de las partes no se encuentra conforme con el resultado alcanzado, la SIE pone a disposición de las comunidades educativas la conciliación y la mediación como herramientas para la gestión colaborativa de conflictos. Esto se enmarca en los artículos (i) 57 de la Ley N°20.529 (2011) que indica que *“la SIE debe recibir los reclamos que formulen los miembros de la comunidad educativa”*, entendiéndose por reclamo la petición formal realizada por un miembro de la comunidad educativa para que la SIE intervenga como mediadora en la controversia entre el reclamante y alguna de las entidades fiscalizadas, (ii) 59 que indica: *“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”* y (iii) 62 que indica 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”*.

El proceso de conciliación/mediación consta de varias etapas. En primer lugar, se presenta una solicitud de mediación a la institución. Esta puede ser presentada directamente por algún miembro de la comunidad educativa o puede derivarse de una denuncia recibida. Luego, la SIE solicita más antecedentes y si estima que las partes podrían beneficiarse con algún proceso de gestión colaborativa de conflictos, las invita a participar⁴. Si las partes aceptan, la tercera etapa consiste en que un conciliador guía una o más sesiones de **conciliación**. Este conciliador es en una primera instancia un funcionario de la SIE⁵. Si las partes no llegan a un acuerdo, el caso se deriva a un proceso de **mediación**, en el que interviene un mediador inscrito en el registro de mediadores de la institución⁶, el que es designado conforme lo establecido en la Ley N° 20.529. Finalmente, se espera que a través del diálogo se construyan acuerdos que contemplen los intereses de todas las partes.

Para que una conciliación/mediación pueda ser exitosa, las soluciones encontradas deben incorporar las necesidades e intereses de todos, por lo que la participación activa y compromiso de los involucrados es crucial. Adicionalmente, es indispensable que se respeten cuatro principios:

- **Voluntariedad.** Participar en el proceso de conciliación/mediación es voluntario en todas sus etapas: aceptar participar, permanecer en las sesiones y llegar a un acuerdo.
- **Igualdad.** En la conciliación/mediación se cuida que todas las partes se sientan en igualdad de condiciones para tomar decisiones en conjunto.
- **Confidencialidad.** Con el fin de garantizar un espacio seguro, lo que se conversa en las reuniones es confidencial. El conciliador/mediador está amparado por el secreto profesional.
- **Imparcialidad y equidistancia.** El conciliador/mediador actúa protegiendo los intereses y necesidades de todas las partes y sobre todo las del estudiante.

4. Las sesiones de mediación habitualmente se realizaban de manera presencial, pero, producto de la pandemia, en agosto de 2020 se anunció la posibilidad de realizar sesiones online.

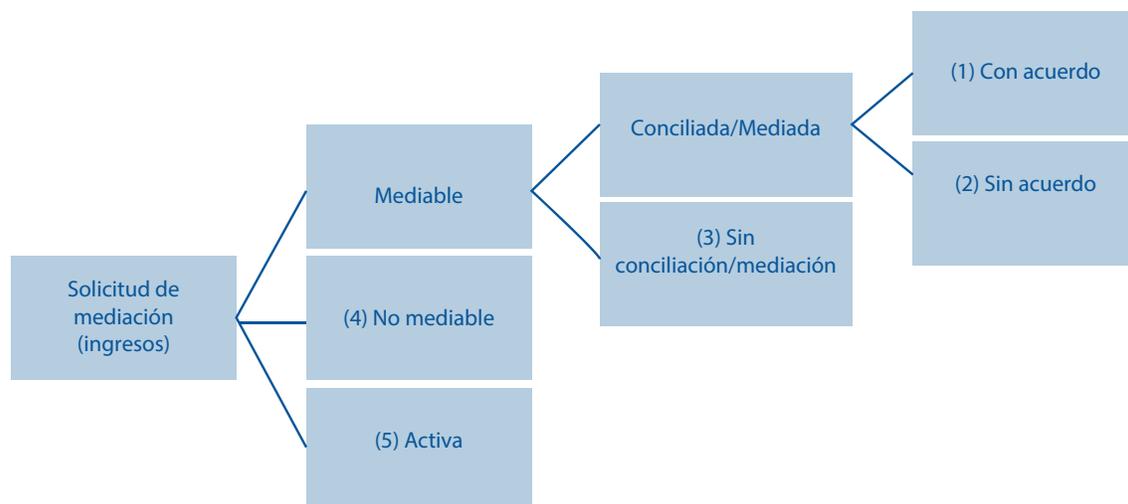
5. La Ley N°20.529 indica en el Artículo 62: *“Recibido un reclamo a tramitación, el funcionario designado citará a los interesados a una audiencia de mediación en la cual propondrá bases de arreglo para solucionar el conflicto”*.

6. Más información en <https://registromediadores.supereduc.cl/> y en <https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2018/04/REX-N%C2%BA-0266-APRUEBA-MANUAL-DE-PROCEDIMIENTO-DE-MEDIACION-C3%93N-Y-REGISTRO-DE-MEDIADORES-EN-LA-SIE.pdf>

Como consecuencia de lo anterior, se pueden identificar cinco tipos de solicitudes de mediación según su estado final (ver Ilustración 1):

1. **Con acuerdo.** La solicitud se relaciona con una materia mediable, fue abordada en un proceso de conciliación/mediación y **sí** se alcanzó un acuerdo.
2. **Sin acuerdo.** La solicitud se relaciona con una materia mediable y fue abordada en un proceso de conciliación/mediación, pero **no** se alcanzó un acuerdo.
3. **Sin conciliación/mediación.** La solicitud se relaciona con una materia mediable, pero por diferentes razones (por ejemplo, desistimiento de la solicitante o la intención de no participar del solicitado) no fue abordada en un proceso de conciliación/mediación.
4. **No mediable.** La solicitud se relaciona con una materia que no puede ser derivada por la SIE a una conciliación/mediación, por ejemplo, una infracción de la normativa educacional que debe ser abordada mediante la gestión de una denuncia.
5. **Activa.** La solicitud puede encontrarse en proceso y aún no ha sido resuelta a la fecha de extracción de la información del sistema de registro de conciliaciones/mediaciones⁷, por lo que se desconoce a cuál de los tipos antes descritos correspondería.

Ilustración 1: Tipos de solicitudes de mediación según su estado final



7. Previo a la construcción de la base de datos, se debe extraer la información de los sistemas informáticos de la SIE. Las fechas de extracción de información del sistema que registra las mediaciones para cada año, son las siguientes:

- Bases de datos años 2015, 2016 y 2017: 07/03/2018
- Base de datos año 2018: 14/02/2020
- Base de datos año 2019: 31/03/2020



2.2 Situaciones que pueden ser abordadas en una conciliación/mediación

Es necesario precisar que no todos los conflictos son mediables por la SIE. La Resolución Exenta N°0346 de 2017 y la Resolución Exenta N°0266 de 2018, ambas emitidas por la SIE, excluyen del proceso de conciliación/mediación, por ejemplo: las situaciones relacionadas con materias técnico-pedagógicas, las infracciones a la normativa educacional y el incumplimiento laboral. No obstante, existen numerosos casos en que la conciliación/mediación es una buena estrategia, como los conflictos relacionados con:

- Necesidades y apoyos específicos requeridos por el estudiante o párvulo en su proceso educativo.
- Situaciones que afectan la convivencia escolar y el bienestar de los estudiantes.
- Problemas disciplinarios.
- Dificultades asociadas a la participación de padres, madres y apoderados.
- Conflictos relacionales entre estudiantes, familias y establecimientos educacionales.
- Abordaje de situaciones de maltrato.

Es importante mencionar que en situaciones con relaciones asimétricas como víctima-victimario (por ejemplo, en casos de bullying⁸), o adulto-estudiante, solo se puede conciliar/mediar con profesionales expertos que utilicen diferentes estrategias para equilibrar a las partes y contribuir a reparar el daño.

La diversidad de situaciones que pueden ser conciliadas/mediadas queda patente si es que se analizan los temas que han sido conciliados/mediados por la SIE⁹ durante los últimos años:

1. Abordaje de situación de maltrato escolar o al párvulo con activación de protocolo. Corresponde a situaciones de maltrato escolar entre estudiantes o conductas agresivas entre párvulos; o situaciones de maltrato entre adultos y estudiantes o párvulos, que ha implicado la activación del protocolo en el establecimiento educacional y, habiendo concluido sus procedimientos, una de las partes o ambas, consideran que la situación no ha sido superada.

2. Abordaje de situaciones percibidas en una definición inicial como maltrato escolar o al párvulo. Corresponde a situaciones de maltrato escolar entre estudiantes o conductas agresivas entre párvulos; o situaciones de maltrato entre adultos y estudiantes o párvulos, donde la situación definida inicialmente como maltrato, no contiene todos los elementos para considerarse como tal, pero una de las partes, o ambas, dan cuenta de actos de violencia o daño hacia uno o más miembros de la comunidad educativa.

3. Abordaje de conductas de connotación sexual entre estudiantes. Corresponde a situaciones donde han existido conductas de connotación sexual entre estudiantes, sin consentimiento de alguno de los participantes, o donde la edad de alguno de los involucrados implica un posible delito. La situación puede haber sido investigada y no haberse comprobado un delito, persistiendo el conflicto entre las partes involucradas o con el resto de la comunidad educativa; o bien, la situación está siendo investigada; o se comprobó delito y, habiéndose aplicado los protocolos respectivos en el establecimiento educacional, persiste el conflicto entre alguno de los integrantes de la comunidad educativa.

4. Abordaje de conflictos gatillados en redes sociales. Corresponde a requerimientos donde se dan conductas con connotaciones de acoso y maltrato: envío masivo de imágenes, comentarios ofensivos y mensajes de burlas que exponen o denigran a algún estudiante o miembro de la comunidad educativa.

5. Atención y/o abordaje de necesidades específicas del estudiante o del párvulo. Corresponde a la necesidad de estar atento y/o dar respuesta en forma oportuna y asertiva a necesidades del estudiante o párvulo por las características propias de su etapa evolutiva, de su aprendizaje, comportamiento, salud o de otro tipo, por situaciones de vida a las que está enfrentado en su ambiente familiar y/o social, o por presentar necesidades educativas especiales.

6. Abordaje de comportamiento del estudiante o del párvulo. Corresponde a dificultades asociadas al comportamiento o conducta del estudiante o párvulo hacia otro miembro de la comunidad educativa, o en el desarrollo de actividades que implican la convivencia escolar cotidiana o eventual, que no están asociadas a necesidades educativas especiales ni a necesidades específicas del estudiante.

8. En el caso de bullying, la mediación podría no ser la herramienta más adecuada ya que la asimetría de las relaciones dificulta el diálogo horizontal. Adicionalmente, podría darse el caso que la víctima se sienta intimidada durante las sesiones o que en realidad no acepte voluntariamente participar. De todas formas, en los casos de bullying es clave que las autoridades entreguen señales que este comportamiento no es tolerado por el establecimiento.

9. En la Sección 3 "Estadísticas descriptivas", se encuentran las estadísticas de frecuencias de cada uno de estos temas. Asimismo, en <https://www.supereduc.cl/categoria-estudios-estadisticas/estadisticas/> se encuentran publicados los cuadros estadísticos con información histórica de las mediaciones.

7. Vías de información y comunicación entre apoderado, madre y/o padre, o estudiante con establecimiento educacional o establecimiento de educación parvularia y viceversa. Corresponde a reclamos referidos a dificultades para acceder a la comunicación con el personal directivo o docente del establecimiento por parte del apoderado y viceversa.

8. Vías de información y comunicación entre Centro de Alumnos, Centro General de Padres u otros, y apoderado/s y/o estudiante/s. Corresponde a dificultades en la comunicación con el Centro de Alumnos o el Centro General de Padres por parte del apoderado, del estudiante o del establecimiento educacional.

9. Seguridad escolar. Corresponde a reclamos que aluden a la seguridad de los estudiantes en el establecimiento educacional o en otros espacios o contextos relacionados con actividades impulsadas por la comunidad escolar.

10. Controversia por situación de discriminación. Reclamo referido a percepciones o acciones relacionadas con un trato no igualitario a cualquier miembro de la comunidad educativa, que implica al afectado ser pasado a llevar o estar en una situación de desmedro.

11. Controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa. Corresponde a reclamos sobre conflictos relacionales o desavenencias entre miembros de la comunidad educativa, originados por motivos diversos, involucrando a dos o más partes, pudiendo ser individuos o grupos de personas, respecto de una situación que haya afectado o esté afectando a uno o a varios estudiantes, y que pueden estar impactando la convivencia escolar.

12. Controversia con el apoderado, padre o madre del estudiante. Corresponde a conflictos gatillados por discusiones o problemas de trato entre apoderados, de un apoderado con algún adulto del establecimiento educacional, sea un episodio aislado o como conducta recurrente, independientemente del motivo. También, corresponde a dificultades surgidas ante la aplicación de medida disciplinaria de cambio de apoderado.

13. Controversia relacional y discrepancias entre miembros de distintas comunidades educativas. Corresponde a conflictos relacionales en que participan miembros de distintas comunidades educativas, y que comprende el involucramiento de los establecimientos educacionales.

14. Horarios o calendarización de actividades. Corresponde a malentendidos, confusiones o dificultades asociadas a horarios o fechas de las jornadas escolares, actividades de los estudiantes o párvulos, actividades con apoderados, o retiros del estudiante o párvulo del establecimiento, antes del término de la jornada de clases en forma eventual o regular, o a la interrupción de sus actividades dentro de la jornada de clases.

15. Presentación personal y pertenencias. Corresponde a situaciones suscitadas por uso de vestuario no concebido como parte del uniforme, y/o por portar y/o hacer uso de objetos no permitidos o en instancias no permitidas, y/o por asistir a la jornada escolar con una presentación personal que no se condice con lo establecido en el reglamento interno del establecimiento educacional, y/o por existir interpretaciones distintas del reglamento interno respecto de lo ya mencionado.

16. Asistencia e inasistencia en contexto regular o en situaciones especiales. Corresponde a requerimientos que aluden a dificultades o desavenencias asociadas a la asistencia o inasistencia eventual o recurrente del estudiante a clases y/u otras actividades escolares.

17. Matrícula. Corresponde a requerimientos en que se plantean dificultades de continuidad del estudiante en el establecimiento educacional, o bien cuando el estudiante ha sido cambiado de curso o de especialidad, por razones administrativas o de otro tipo.

18. Movilizaciones de los estudiantes, colectivo docente y otros estamentos. Corresponde a requerimientos por situaciones vinculadas a movilizaciones de alguno de los estamentos de la comunidad educativa y a los efectos de las mismas.

19. Coexistencia de visiones valóricas/ideologías diferentes. Corresponde a reclamos surgidos a raíz de la coexistencia de visiones o planteamientos valóricos y/o ideológicos contrapuestos de los miembros de la comunidad educativa que afectan a los estudiantes y al resto de la comunidad educativa. El requerimiento puede aludir a la necesidad de definir medidas para resguardar a los estudiantes de un posible adoctrinamiento y/o polarización valórica e ideológica.

20. Falta información. Corresponde a requerimientos, cuya descripción no brinda información o brinda información insuficiente para clasificar en una de las categorías anteriores.



3. Estadísticas descriptivas

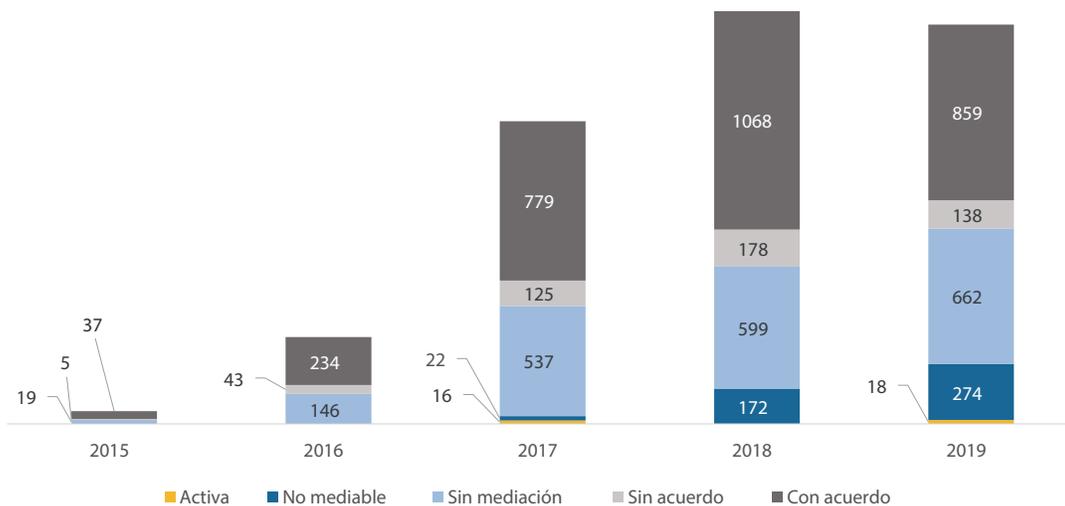
3.1 Estadísticas a nivel de conflicto

En la presente sección se exhiben algunas estadísticas para entender mejor las solicitudes de mediación y las conciliaciones/mediaciones realizadas por la SIE o por mediadores del Registro de Mediadores. La Ilustración 2, muestra la cantidad de solicitudes recibidas entre los años 2015 y 2019, desagregándolas según su estado final (ver sección 2.1 Proceso de conciliación/mediación). Se aprecia que, a excepción del año 2019, el total de solicitudes ingresadas aumentó año a año. Esto se traduce en que tanto la cantidad de casos conciliados/mediados¹⁰ (con y sin acuerdo), como el número de ingresos que se cerraron sin una conciliación/mediación de por medio o que se consideraron no mediables, aumentaron constantemente durante el mencionado periodo. Al comparar los años 2018 y 2019, llama la atención que los ingresos disminuyeron 3,27% y las solicitudes conciliadas/mediadas en 19,98%, pero la cantidad de solicitudes relativas a temas no mediables aumentó en 59,30%.

Si se ahonda en las cifras del año 2019, se observa que el 51,10% de las solicitudes fue conciliada/mediada -llegándose a un acuerdo en el 86,16% de los casos-, el 33,93% se cerró sin ser conciliada/mediada y el 14,04% aludía a situaciones no mediables. La Ilustración 3 presenta para las 997 solicitudes que fueron conciliadas/mediadas, la cantidad de sesiones que involucró cada conciliación/mediación. Tanto para las 859 solicitudes con acuerdo como para las 138 sin acuerdo, el promedio de sesiones fue de 1,2 sesiones. El porcentaje de solicitudes en que se llevó a cabo una sola sesión fue mayor para los casos en que se llegó a un acuerdo, pero esta diferencia no es significativa.

10. Las solicitudes mediadas corresponden a conciliaciones y mediaciones que fueron llevadas a cabo tanto por funcionarios de la SIE como por funcionarios externos. Las solicitudes no mediables corresponden a aquellas que no son sujeto ni de una conciliación ni de una mediación.

Ilustración 2: Cantidad y porcentajes de solicitudes de mediación ingresadas a la SIE según estado final, años 2015 a 2019¹



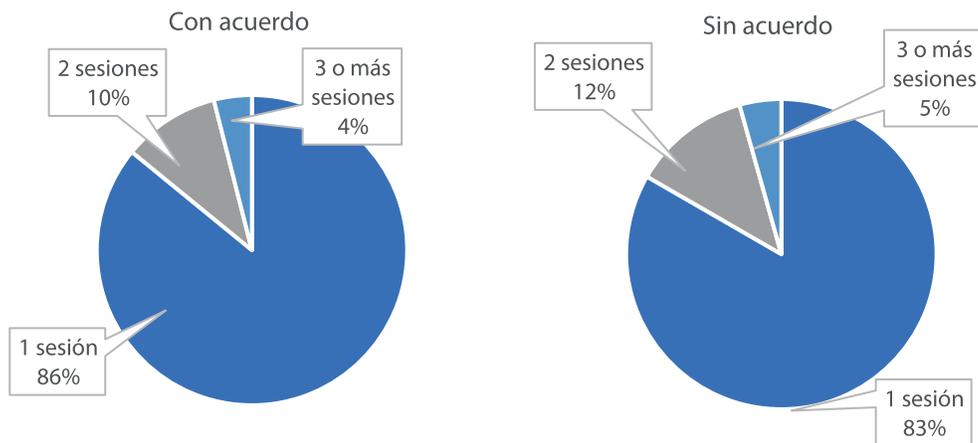
Porcentaje de solicitudes de mediación ingresadas a la SIE según estado final, años 2015 a 2019¹

Estado final	2015	2016	2017	2018	2019
Activa			1,08%		0,92%
No mediable			1,49%	8,53%	14,04%
Sin conciliación/mediación	31,15%	34,52%	36,31%	29,70%	33,93%
Sin acuerdo	8,20%	10,17%	8,45%	8,82%	7,07%
Con acuerdo	60,66%	55,32%	52,67%	52,95%	44,03%
Total solicitudes	61	423	1.479	2.017	1.951

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Para los años 2015 y 2016 solo se cuenta con información de las denuncias mediables, no del total de solicitudes ingresadas.

Ilustración 3: Número de sesiones realizadas por solicitud conciliada/mediada, año 2019



Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

La Ilustración 4 exhibe cuántas solicitudes de mediación ingresaron entre los años 2015 y 2019 y cuántas de ellas fueron efectivamente conciliadas/mediadas (con y sin acuerdo), según la región en que se encuentra el establecimiento. Todos los años las regiones de Valparaíso y Metropolitana figuran entre las tres regiones con un mayor número de ingresos y de solicitudes conciliadas/mediadas, lo que se condice con el hecho de que son las regiones con un mayor número de estudiantes matriculados y de establecimientos. No obstante, las tasas de incidencia¹¹ de ingresos y conciliaciones/mediaciones son bastante variadas. Por ejemplo, en la Región de Los Lagos hubo 20 solicitudes de mediación y 5 conciliaciones/mediaciones por cada 100.000 estudiantes, mientras que en la Región de Arica y Parinacota las tasas de incidencia fueron de 299 y 229 casos cada 100.000 estudiantes, respectivamente. Adicionalmente, esas mismas regiones fueron las con menor y mayor porcentaje de ingresos conciliados/mediados: 27,78% en la Región de Los Lagos y 76,73% en Arica y Parinacota.

11. En todo el documento las tasas de incidencias corresponden al total de eventos cada 100.000 estudiantes matriculados según las bases de datos oficiales de matrícula del MINEDUC para el año en cuestión. No se consideran las matrículas de los establecimientos sin certificación ni de jardines infantiles JUNJI o Integra.

Ilustración 4: Cantidad de solicitudes de mediación ingresadas y conciliadas/mediadas por región, años 2015 a 2019

Región del establecimiento del afectado	Ingresadas ¹					Conciliadas/Mediadas ²				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Arica y Parinacota	10	28	95	166	159	8	22	75	132	122
Tarapacá	3	-	18	51	39	1	-	6	29	17
Antofagasta	3	10	71	75	44	2	4	49	51	28
Atacama	-	11	40	81	62	-	6	28	60	39
Coquimbo	-	6	10	64	35	-	1	5	45	16
Valparaíso	13	128	292	297	234	8	98	134	164	108
Metropolitana de Santiago	11	119	407	547	605	6	63	259	302	280
Libertador Bernardo O'Higgins	13	27	80	101	90	12	24	65	70	63
Maule	2	35	81	105	168	2	23	56	71	105
Ñuble	-	-	-	73	56	-	-	-	60	31
BioBío	1	25	202	175	108	1	20	143	121	79
La Araucanía	2	17	89	94	109	0	7	50	64	62
Los Ríos	2	9	27	56	41	1	4	14	44	25
Los Lagos	-	2	5	11	36	-	0	0	0	10
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	-	2	13	29	10	-	2	6	24	7
Magallanes y la Antártica Chilena	-	1	9	12	6	-	1	4	9	4
Sin información ³	1	3	40	80	149	1	2	10	0	1
Total	61	423	1.479	2.017	1.951	42	277	904	1.246	997

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

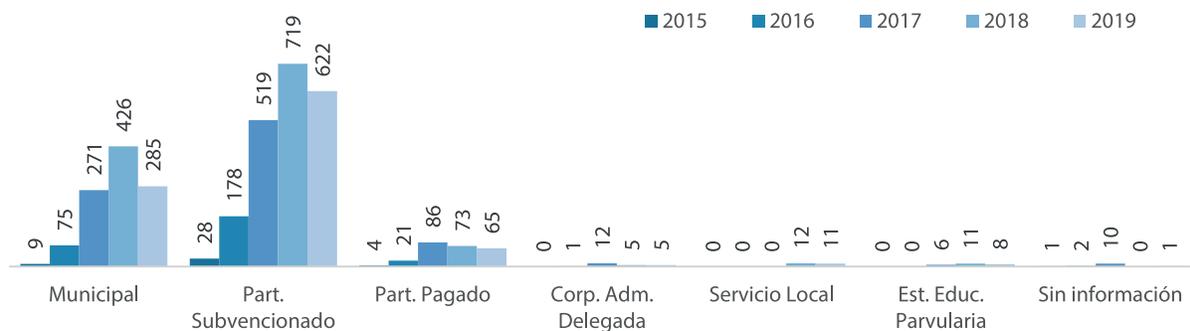
- Las solicitudes ingresadas corresponden a las solicitudes con estado final (1) Con acuerdo, (2) Sin acuerdo, (3) Sin conciliación/mediación, (4) No mediable, y (5) Activa.
- Las solicitudes conciliadas/mediadas corresponden a las solicitudes de mediación ingresadas y con estado final (1) Con acuerdo y (2) Sin acuerdo.
- Entre los años 2015 y 2017 el registro de solicitudes de mediación se llevaba de forma manual, lo que implica que no se dispone de toda la información para algunas variables. En los años 2018 y 2019 se revisó que las denuncias conciliadas/mediadas contuvieran todos los campos de información (solo en un caso de 2019 no se recabó la región), pero las no conciliadas/mediadas tienen algunos campos incompletos.

La Ilustración 5 desagrega las solicitudes de mediación y conciliaciones/mediaciones realizadas por año y dependencia administrativa. Se observa que todos los años la dependencia administrativa con un mayor número de solicitudes y de conciliaciones/mediaciones es la particular subvencionada, seguida por los establecimientos municipales y los particulares pagados. Por ejemplo, para el año 2019 estas tres dependencias representaron el 56,74%, 25,53% y 7,38% de los ingresos y el 62,39%, 28,59% y 6,52% de las conciliaciones/mediaciones, respectivamente. Esto implica que ese mismo año, el 56,19% de los ingresos de los establecimientos particulares subvencionados, el 57,23% de los ingresos de establecimientos municipales y el 45,14% de los ingresos de establecimientos particulares pagados fueron efectivamente conciliado/mediado por la SIE o un mediador.

Ilustración 5: Cantidad de solicitudes de mediación ingresadas y conciliadas/mediadas por dependencia administrativa, años 2015 a 2019¹²

Dependencia Administrativa ³	Ingresadas					Conciliadas/Mediadas				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Municipal	16	117	432	657	498	9	75	271	426	285
Part. Subvencionado	40	266	842	1.095	1.107	28	178	519	719	622
Part. Pagado	4	33	138	134	144	4	21	86	73	65
Corp. Adm. Delegada ⁴	0	4	17	9	20	0	1	12	5	5
Servicio Local	-	-	-	23	18	-	-	-	12	11
Est. Educ. Parvularia ⁵	-	-	10	19	15	-	-	6	11	8
Sin información ⁶	1	3	40	80	149	1	2	10	0	1
Total	61	423	1.479	2.017	1.951	42	277	904	1.246	997

Evolución de las solicitudes **conciliadas/mediadas** (con/sin acuerdo) por dependencia administrativa del establecimiento, años 2015 a 2019.



Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

- Las solicitudes ingresadas corresponden a las solicitudes con estado final (1) Con acuerdo, (2) Sin acuerdo, (3) Sin conciliación/mediación, (4) No mediable, y (5) Activa.
- Las solicitudes conciliadas/mediadas corresponden a las solicitudes de mediación ingresadas y con estado final (1) Con acuerdo y (2) Sin acuerdo.
- Corresponde a la dependencia administrativa del establecimiento.
- Decreto de Ley N°3.166.
- Considera la dependencia administrativa de establecimientos exclusivos del nivel parvulario, tales como: JUNJI, Fundación Integra, particular con aporte regular del Estado (JUNJI VTF y Adm. Delegada de F. Integra).
- Entre los años 2015 y 2017 el registro de solicitudes de mediación se llevaba de forma manual, lo que implica que no se dispone de toda la información para algunas variables. En los años 2018 y 2019 se revisó que las denuncias conciliadas/mediadas contuvieran todos los campos de información (solo en un caso de 2019 no se recabó la dependencia administrativa), pero las no conciliadas/mediadas tienen algunos campos incompletos.

Dado que la cantidad de estudiantes en cada dependencia varía bastante, es importante informarse sobre las tasas de incidencia de las solicitudes de mediación (Ilustración 6). Los establecimientos particulares subvencionados han sido todos los años los que presentan la mayor tasa, a excepción del año 2017 en que lideraron los establecimientos particulares pagados. Llama la atención las diferencias en las tasas: el año 2019 hubo 56,7 ingresos por cada 100.000 estudiantes en los establecimientos particulares subvencionados y 30,9 en los pertenecientes a servicios locales de educación, es decir, la tasa en una dependencia es casi el doble que en la otra.

Ilustración 6: Tasa de incidencia de solicitudes de mediación ingresadas a la SIE por dependencia administrativa, años 2015 a 2019¹²

Dependencia Administrativa ³	2015	2016	2017	2018	2019
Municipal	1,2	9,2	34,0	53,5	40,3
Part. Subvencionado	2,1	13,7	43,3	56,8	56,7
Part. Pagado	1,4	11,4	46,5	41,2	43,3
Corp. Adm. Delegada (DL 3166) ⁴	0,0	8,7	37,3	20,0	45,2
Servicio Local	-	-	-	40,0	30,9
Establecimientos Educ. Parvularia ⁵	-	-	-	-	-

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Las tasas de incidencia corresponden a la cantidad de ingresos cada 100.000 estudiantes matriculados, según las bases de datos oficiales de matrícula del Ministerio de Educación del año correspondiente.
2. Las solicitudes ingresadas corresponden a las solicitudes con estado final (1) Con acuerdo, (2) Sin acuerdo, (3) Sin conciliación/mediación, (4) No mediable, y (5) Activa.
3. Corresponde a la dependencia administrativa del establecimiento del afectado.
4. Decreto de Ley N°3.166.
5. Considera la dependencia administrativa de establecimientos educacionales exclusivos del nivel parvulario, tales como: JUNJI, Fundación Integra, particular con aporte regular del Estado (JUNJI VTF y Adm. Delegada de F. Integra).

Resulta interesante buscar patrones al desagregar por niveles o grados, información provista en la Ilustración 7. Se observa que, en cada nivel, tanto los ingresos como las conciliaciones/mediaciones efectivas, siguen la misma trayectoria que en el agregado, es decir, aumentaron año a año y en 2019 disminuyeron. La única excepción se da en el año 2017 en que hubo una caída en las cifras de todos los niveles, pero ello se explica por el gran número de casos en que no es posible identificar el nivel educacional del afectado.

Si se considera exclusivamente el año 2019 y los casos para los que se tiene información del nivel, el 70,42%, 17,29% y 11,33% de los ingresos correspondieron a los niveles de educación básica, media y parvularia, respectivamente. Si se toma en cuenta que los porcentajes de estudiantes que están matriculados en cada uno de esos niveles¹² son 56,12%, 28,12% y 10,64% del total de estudiantes, se aprecia que la tasa de incidencia de las solicitudes es mayor en educación básica que en otros niveles. Se desprende de la ilustración que el nivel con un mayor porcentaje de ingresos conciliados/mediados¹³ es educación básica (60,99%) y el nivel con un menor porcentaje es educación especial (43,75%).

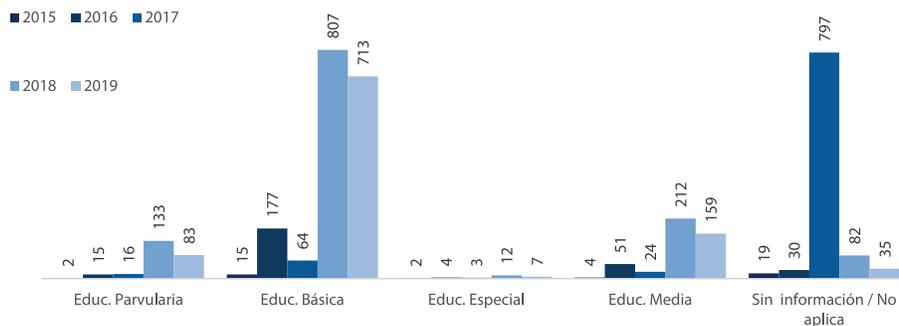
12. No considera las matrículas de los establecimientos sin certificación ni de jardines infantiles JUNJI o Integra.

13. A menos que se especifique lo contrario, en este documento, el porcentaje de ingresos mediados se define como: total de ingresos mediados/total de ingresos.

Ilustración 7: Cantidad de solicitudes de mediación ingresadas y conciliadas/mediadas por nivel educacional del involucrado, años 2015 a 2019¹²

Nivel educacional del afectado ³	Ingresadas					Conciliadas/Mediadas				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Educ. Parvularia	2	18	26	198	188	2	15	16	133	83
Educ. Básica	21	255	95	1.177	1.169	15	177	64	807	713
Educ. Especial	2	5	3	15	16	2	4	3	12	7
Educ. Media	5	83	41	315	287	4	51	24	212	159
Sin información / No aplica	31	62	1.314	312	291	19	30	797	82	35
Total	61	423	1.479	2.017	1.951	42	277	904	1.246	997

Evolución de solicitudes **conciliadas/mediadas** (con/sin acuerdo) por nivel educacional del involucrado, años 2015 a 2019



Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

- Las solicitudes ingresadas corresponden a las solicitudes con estado final (1) Con acuerdo, (2) Sin acuerdo, (3) Sin conciliación/mediación, (4) No mediable, y (5) Activa.
- Las solicitudes conciliadas/mediadas corresponden a las solicitudes de mediación ingresadas y con estado final (1) Con acuerdo y (2) Sin acuerdo.
- Considera información autodeclarada por el ciudadano al momento de ingresar la solicitud de mediación.

La Ilustración 8 indica la cantidad de ingresos y conciliaciones/mediaciones según el tema de ingreso de la solicitud¹⁴. Si se considera el acumulado de los últimos cinco años, los temas con mayor cantidad de ingresos y conciliaciones/mediaciones son: "Atención y/o abordaje de necesidades específicas del estudiante o del párvulo", "Abordaje de situaciones percibidas en una definición inicial como maltrato escolar o al párvulo", "Controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa", "Abordaje de comportamiento del estudiante o del párvulo" y "Abordaje de situación de maltrato escolar o al párvulo con activación de protocolo".

Estos cinco temas corresponden aproximadamente a tres cuartos de los ingresos y de las conciliaciones/mediaciones. Se observa que el año 2019 el tema con un menor porcentaje de ingresos conciliados/mediados fue "Controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa" (46,13%) y el con un mayor porcentaje fue "Atención y/o abordaje de necesidades específicas del estudiante o del párvulo" (61,68%).

Entre los años 2018 y 2019, el cambio porcentual en la cantidad de solicitudes en algunos temas varió más que en otros. Si se excluyen los temas cuyos ingresos entre ambos años no superaron los 100 casos¹⁵, se observa que las solicitudes asociadas a "Controversia con el apoderado, padre o madre del estudiante", "Atención y/o abordaje de necesidades específicas del estudiante

14. Los temas no son mutuamente excluyentes, pero solo uno de ellos es asignado a cada solicitud de mediación, por una a o más personas designadas por la SIE.

15. Esto para evitar resultados distorsionados por la baja cantidad de ingresos. Por ejemplo, los ingresos tematizados como "Vías de información y comunicación entre Centro de Alumnos, Centro General de Padres u otros, y apoderado/s y/o estudiante/s" aumentaron en un 300%, pero eso se debe a que pasaron de un ingreso en el año 2018 a cuatro en el año 2019.

o del párvulo” y “Abordaje de situaciones percibidas en una definición inicial como maltrato escolar o al párvulo” disminuyeron más que el 3,27% en que disminuyeron los ingresos en general (59,52%, 16,50% y 12,87% respectivamente). Por otra parte, las solicitudes tematizadas como “Vías de información y comunicación entre apoderado, madre y/o padre, o estudiante con establecimiento educacional o establecimiento de educación parvularia y viceversa”, “Controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa” y “Abordaje de comportamiento del estudiante o del párvulo” aumentaron en el periodo considerado (186,96%, 78,33% y 28,24% respectivamente).

Ilustración 8: Cantidad de solicitudes de mediación ingresadas y conciliadas/mediadas por tema de ingreso, años 2015 a 2019¹²

Tema de ingreso de la solicitud	Ingresadas					Conciliadas/Mediadas				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Abordaje de situación de maltrato escolar o al párvulo con activación de protocolo	5	17	138	143	139	5	11	98	87	75
Abordaje de situaciones percibidas en una definición inicial como maltrato escolar o al párvulo	6	65	288	334	291	6	40	189	238	159
Abordaje de conductas de connotación sexual entre estudiantes	0	0	6	20	8			5	13	6
Abordaje de conflictos gatillados en redes sociales	0	3	5	14	13		2	3	8	5
Atención y/o abordaje de necesidades específicas del estudiante o del párvulo	13	132	333	600	501	10	93	207	394	309
Abordaje de comportamiento del estudiante o del párvulo	8	22	175	170	218	6	18	99	109	114
Vías de información y comunicación entre apoderado, madre y/o padre, o estudiante con establecimiento educacional o establecimiento de educación parvularia y viceversa	5	6	58	46	132	4	4	30	22	38
Vías de información y comunicación entre Centro de Alumnos, Centro General de Padres u otros, y apoderado/s y/o estudiante/s	0	0	2	1	4	0	0	1	1	2
Seguridad escolar	5	16	40	50	37	2	11	24	28	18
Controversia por situación de discriminación	2	11	92	70	59	1	7	53	43	32
Controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa	3	74	154	203	362	3	47	95	121	167
Controversia con el apoderado, padre o madre del estudiante	9	18	60	126	51	5	10	34	60	21
Controversia relacional y discrepancias entre miembros de distintas comunidades educativas	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Horarios o calendarización de actividades	0	4	15	18	23	0	2	7	8	8
Presentación personal y pertenencias	0	5	9	19	17	0	3	7	9	9
Asistencia e inasistencia en contexto regular o en situaciones especiales	0	0	8	19	17	0	0	5	6	9
Matrícula	0	23	62	32	37	0	14	26	14	11

Movilizaciones de los estudiantes, colectivo docente y otros estamentos	2	1	0	3	5	0	0	0	0	0
Coexistencia de visiones valóricas/ideologías diferentes	0	0	0	1	3	0	0	0	0	2
Falta información	3	25	34	147	33	0	14	21	85	12
Total	61	423	1.479	2.017	1.951	42	277	904	1.246	997

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Las solicitudes ingresadas corresponden a las solicitudes con estado final (1) Con acuerdo, (2) Sin acuerdo, (3) Sin conciliación/mediación, (4) No mediable, y (5) Activa.
2. Las solicitudes conciliadas/mediadas corresponden a las solicitudes de mediación ingresadas y con estado final (1) Con acuerdo y (2) Sin acuerdo.

3.2 Estadísticas a nivel de establecimiento

En los últimos cinco años hubo solicitudes de mediación asociadas a 2.761 establecimientos educacionales, de estos, 1.199 (43,43%) tuvieron más de una solicitud asociada en el periodo considerado. La Ilustración 9 exhibe la cantidad de establecimientos asociados a lo menos a una solicitud, la cantidad de ellos que ya habían participado en algún ingreso¹⁶ y a qué porcentaje del total corresponden. Se observa que el porcentaje de establecimientos que ya presentaban al menos un ingreso aumentó año a año.

Ilustración 9: Cantidad de establecimientos que realizaron solicitudes de mediación, por año de ingreso de la solicitud

Cantidad de establecimientos ¹	2015	2016	2017	2018	2019
Total	57	364	1.073	1.295	1.241
Con solicitud(es) previa(s)	2	60	345	632	746
% con solicitud previa	3,51%	16,48%	32,15%	48,80%	60,11%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. No se contabilizan los casos para los que no se tiene información del RBD u otro código que permita identificar al establecimiento como, por ejemplo, un RSIE del Registro de Establecimientos de Educación Parvularia (REEP).

La Ilustración 10 presenta la cantidad de establecimientos en que se solicitó una, dos, tres, cuatro, cinco o más de cinco mediaciones dentro de un mismo año. Si bien la mayoría de los establecimientos ingresó una sola solicitud, la cantidad de establecimientos que realizó dos o más es considerable y ha aumentado año a año, con excepción del 2019. Por ejemplo, el 2015, 54 establecimientos ingresaron una sola solicitud y 3 ingresaron más de una, mientras que el año 2019, estas cifras fueron 937 y 304, respectivamente. El hecho de que cada vez sean más los establecimientos que vuelven a recurrir a la SIE para resolver sus conflictos, se refleja en que el promedio de ingresos por establecimientos pasó de 1,05 en el 2015 a 1,45 en el año 2019.

16. Un establecimiento puede tener ingresos previos en años anteriores o en el año en curso. Por ejemplo, un establecimiento que tiene un ingreso el 26 de abril de 2015, podría haber tenido un ingreso anterior en marzo del mismo año.

Ilustración 10: Cantidad de solicitudes realizadas en cada establecimiento, según año de ingreso

Cantidad de solicitudes	2015	2016	2017	2018	2019
1	54	314	814	952	937
2	3	45	190	228	191
3		4	46	65	66
4		1	15	22	18
5			4	13	13
Más de 5			4	15	16
Promedio	1,05	1,15	1,34	1,50	1,45

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

Podría ser que algunos aspectos de la solicitud de mediación o del establecimiento se asocien con la proporción de establecimientos que vuelven a acudir a la SIE. Por ello, resulta interesante comparar qué porcentaje de los establecimientos que ingresaron una solicitud entre 2015 y 2019 hicieron algún otro ingreso, desagregando por estado final de la primera solicitud, número de sesiones de la primera solicitud, dependencia administrativa y nivel (ver Ilustraciones A.1, A.2, A.3 y A.4 en el Anexo).

No se presentan diferencias significativas si se comparan los establecimientos en que la conciliación/mediación llegó a un acuerdo con los que no. No obstante, sí las hay entre la proporción de establecimientos que vuelve a recurrir a la SIE cuando se comparan las solicitudes en que hubo conciliación/mediación (46,57% de los establecimientos volvió) con las que no fueron conciliadas/mediadas (38,97% volvió). Adicionalmente, hay diferencias significativas al comparar los establecimientos que tuvieron solo una sesión (40,90% volvió) con los que tuvieron más de una (49,20% volvió); los particulares subvencionados (49,30% volvió) con los municipales y servicios locales de educación (36,34% volvió) y con los particulares pagados (38,13%); los de educación parvularia (20,98% volvió) con los de educación básica (41,29% volvió) y media (40,77% volvió); y los de educación especial (10,71%) con todos los otros niveles¹⁷.

17. Todas las comparaciones consideran solo la primera solicitud de cada establecimiento y si hubo o no solicitudes posteriores asociadas a ese mismo establecimiento educacional.

3.3 Conciliaciones/mediaciones y denuncias

Uno de los objetivos de las conciliaciones y mediaciones es entregar nuevas herramientas para que los establecimientos puedan solucionar sus conflictos al interior de la comunidad y fortalecer los aspectos cotidianos que hacen posible una buena convivencia. Por ende, es esperable que las solicitudes de mediación estén relacionadas de alguna forma con las denuncias.

De las 54.551 denuncias ingresadas a la SIE entre 2015 y 2019, para las que se tiene información sobre si fueron derivadas o no a conciliación/mediación, 873 sí se derivaron. La Ilustración 11 desagrega esta información por año y la Ilustración 12 por región del establecimiento. Si bien el porcentaje promedio de denuncias derivadas a conciliación/mediación es de 1,60% del total, existe variación entre grupos. En la desagregación por años el porcentaje toma valores que van desde el 0,13% en el año 2015 al 2,92% en el año 2017. En el caso de las regiones, no se derivaron denuncias en las regiones de Los Lagos (0,00%) y de Magallanes y la Antártica Chilena (0,00%) y el mayor porcentaje de denuncias derivadas a conciliación/mediación se dio en la Región de Ñuble (7,24%), seguido por Arica y Parinacota (5,36%).

Ilustración 11: Cantidad de denuncias derivadas a conciliación/mediación por año, años 2015-2019

Año	Denuncias derivadas a conciliación/mediación	Total de denuncias/ ¹	% derivado a conciliación/mediación
2015	14	10.792	0,13%
2016	69	11.361	0,61%
2017	307	10.527	2,92%
2018	282	11.368	2,48%
2019	201	10.516	1,91%
Total general	873	54.564	1,60%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. No considera 1.757 denuncias del año 2018 de establecimientos de la Región de Valparaíso para las que no se cuenta con información sobre si fueron o no derivadas a conciliación/mediación. Solo considera las denuncias que se encontraban resueltas al momento de corte de la base de datos de denuncias del año correspondiente.

Ilustración 12: Cantidad de denuncias derivadas a conciliación/mediación por región, años 2015 - 2019

Región del establecimiento	Denuncias derivadas a conciliación/mediación	Total de denuncias ¹	% derivado a conciliación/mediación
Arica y Parinacota	48	896	5,36%
Tarapacá	10	1.910	0,52%
Antofagasta	21	1.527	1,38%
Atacama	14	1.012	1,38%
Coquimbo	13	2.231	0,58%
Valparaíso	24	4.824	0,50%
Metropolitana de Santiago	456	23.892	1,91%
Libertador Bernardo O'Higgins	63	2.329	2,71%
Maule	41	2.688	1,53%
Ñuble ²	28	387	7,24%
Biobío	117	4.867	2,40%
La Araucanía	20	2.490	0,80%
Los Ríos	2	1.017	0,20%
Los Lagos	0	2.935	0,00%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	16	783	2,04%
Magallanes y la Antártica Chilena	0	758	0,00%
Sin información	0	5	0,00%
Total	873	54.551	1,60%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. No considera 1.757 denuncias del año 2018 de establecimientos de la Región de Valparaíso para las que no se cuenta con información sobre si fueron o no derivadas a conciliación/mediación. Solo considera las denuncias que se encontraban resueltas al momento de corte de la base de datos de denuncias del año correspondiente.
2. La Dirección Regional de Ñuble comenzó a funcionar en septiembre de 2018.

4. Conclusiones

Desde el año 2014 que la SIE viene implementando estrategias para fomentar que los conflictos de las comunidades educativas sean resueltos al interior de estas. El éxito de dichas medidas no solo permite disminuir la cantidad de desencuentros en que la SIE interviene tras una denuncia y así resguardar la autonomía de los establecimientos, sino que, aún más importante, evita quebrar las confianzas dentro de la comunidad educacional, al mismo tiempo que se aprovechan importantes oportunidades de aprendizaje. Una de estas estrategias es promover la conciliación/mediación; una herramienta de gestión colaborativa de conflictos que busca que dos o más partes en oposición solucionen sus problemas a través un diálogo guiado por un tercero.

Desde el año 2015, ha aumentado la cantidad anual tanto de solicitudes de mediación como de conciliaciones/mediaciones efectivas realizadas por la SIE. Asimismo, han aumentado año a año la cantidad de establecimientos que vuelven a recurrir a la institución para abordar sus conflictos. La proporción de establecimientos que vuelve a recurrir después de realizar una primera solicitud varía según las características de la gestión de la solicitud de mediación y del establecimiento: un mayor porcentaje de establecimientos vuelve cuando sí hubo una conciliación/mediación, cuando el establecimiento es particular subvencionado y cuando la solicitud está asociada a niveles de educación básica o media.

Sin embargo, los esfuerzos no se pueden limitar a realizar conciliaciones/mediaciones, sino que es preciso crear una cultura en que la gestión colaborativa de conflictos cumpla un rol protagónico en los establecimientos. Es por ello que, además de las 3.466 conciliaciones/mediaciones llevadas a cabo durante los últimos cinco años, la SIE ha abocado a generar capacidades para que los mismos establecimientos sean los que gestionen las disputas de sus comunidades. Un ejemplo es el programa “Mediación al Aula”, a través del cual el año 2019 se capacitaron a más de 7.200 personas pertenecientes a 1.829 establecimientos, y entre enero y octubre de 2020 a 2.171 integrantes de 866 establecimientos a lo largo del país. Además, la Superintendencia de Educación ha difundido la metodología de gestión colaborativa de conflictos mediante sus canales web, redes sociales, infografías, afiches y videos, y organizó dos seminarios internacionales abiertos a las comunidades educativas.

Considerando la imposibilidad de visitar los establecimientos producto de la emergencia sanitaria por Covid-19, en agosto de 2020 la Superintendencia inició la implementación de conciliaciones/mediaciones y capacitaciones online en gestión colaborativa de conflictos, para seguir apoyando a los establecimientos y comunidades educativas en tiempos de pandemia. Esta innovadora iniciativa permitirá llegar a más establecimientos y hacer posible la conciliación/mediación en lugares poco accesibles, superando los límites impuestos por la distancia geográfica o la falta de movilidad de las partes.

Referencias

Ministerio de Educación, Centro de Estudios, Unidad de Estadísticas (2019). Bases de Datos Directorio de Establecimientos Educativos (Base de datos oficial). Recuperado de <http://bit.ly/2fHCns4>

Ministerio de Educación, Centro de Estudios, Unidad de Estadísticas (2018). Bases de Datos Directorio de Establecimientos Educativos (Base de datos oficial). Recuperado de <http://bit.ly/2fHCns4>

Ministerio de Educación, Centro de Estudios, Unidad de Estadísticas (2017). Bases de Datos Directorio de Establecimientos Educativos (Base de datos oficial). Recuperado de <http://bit.ly/2fHCns4>

Ministerio de Educación, Centro de Estudios, Unidad de Estadísticas (2016). Bases de Datos Directorio de Establecimientos Educativos (Base de datos oficial). Recuperado de <http://bit.ly/2fHCns4>

Ministerio de Educación, Centro de Estudios, Unidad de Estadísticas (2015). Bases de Datos Directorio de Establecimientos Educativos (Base de datos oficial). Recuperado de <http://bit.ly/2fHCns4>

Anexos

Ilustración A.1: Cantidad de establecimientos en que se vuelve a realizar una solicitud, según el estado final de la primera solicitud¹

Estado final de la solicitud/ ²	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud posterior/ ³	% de establecimientos que hizo una solicitud posterior
Con acuerdo	1.421	656	46,16%
Sin acuerdo	241	118	48,96%
No conciliada/mediada	954	386	40,46%
No mediable	129	36	27,91%
Activa	16	3	18,75%
Total	2.761	1.199	43,43%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Considera las solicitudes ingresadas entre 2015 y 2019.
2. Considera el estado final de la primera solicitud ingresada por cada establecimiento entre 2015 y 2019.
3. Considera si el establecimiento en cuestión hizo un segundo ingreso entre 2015 y 2019.

Ilustración A.2: Cantidad de establecimientos en que se vuelve a realizar una solicitud, según cantidad de sesiones¹

Cantidad de sesiones/ ²	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud posterior/ ³	% de establecimientos que hizo una solicitud posterior
Una sesión	1.088	445	40,90%
Más de una sesión	313	154	49,20%
Sin información/ no aplica	1.360	600	44,12%
Total	2.761	1.199	43,43%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Considera las solicitudes ingresadas entre 2015 y 2019.
2. Considera la cantidad de sesiones de la primera solicitud ingresada por cada establecimiento entre 2015 y 2019 (si la solicitud no se medió o no era mediable se clasificó en "Sin información/no aplica").
3. Considera si el establecimiento en cuestión hizo un segundo ingreso entre 2015 y 2019.

Ilustración A.3: Cantidad de establecimientos en que se vuelve a realizar una solicitud, según la dependencia administrativa del establecimiento¹

Dependencia administrativa/ ²	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud posterior/ ³	% de establecimientos que hizo una solicitud posterior
Municipal + Servicio Local de Educación	963	350	36,34%
P. Subvencionado	1.475	736	49,90%
P. Pagado	257	98	38,13%
Administración Delegada	28	10	35,71%
Otras dependencias	38	5	13,16%
Total	2.761	1.199	43,43%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Considera las solicitudes ingresadas entre 2015 y 2019.
2. Considera la dependencia administrativa del establecimiento asociado a la solicitud.
3. Considera si el establecimiento en cuestión hizo un segundo ingreso entre 2015 y 2019.

Ilustración A.4: Cantidad de establecimientos en que se vuelve a realizar una solicitud, según nivel del involucrado¹

Nivel/ ²	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud	Total de establecimientos que hicieron a lo menos una solicitud posterior/ ³	% de establecimientos que hizo una solicitud posterior
Educ. Parvularia	224	47	20,98%
Educ. Básica	1.131	467	41,29%
Educ. Especial	28	3	10,71%
Educ. Media	287	117	40,77%
Sin información/ no aplica ⁴	1091	565	51,79%
Total	2.761	1.199	43,43%

Fuente: Unidad de Estadísticas y Estudios, Departamento de Gestión Institucional, SIE.

1. Considera las solicitudes ingresadas entre 2015 y 2019.
2. Considera el nivel del estudiante relacionado con la solicitud.
3. Considera si el establecimiento en cuestión hizo un segundo ingreso entre 2015 y 2019.
4. Entre los años 2015 y 2017 el registro de solicitudes de mediación se llevaba de forma manual, lo que implica que no se dispone de toda la información para algunas variables. En los años 2018 y 2019 se revisó que las denuncias conciliadas/mediadas contuvieran todos los campos de información (solo en un caso de 2019 no se recabó el nivel), pero las no conciliadas/mediadas tienen algunos campos incompletos.



Superintendencia
de Educación



APUNTES SIE N°3
Conciliaciones y Mediaciones.
Superintendencia de Educación.