



# UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"

## PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Elaborado por: Inspección y Departamento de Consejería Estudiantil

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento de Resolución de Conflictos
2. **PROPÓSITO:**
  - Ofrecer asesoría y solución a los conflictos que surjan dentro de la institución, entre los integrantes de la Comunidad Educativa.
  - Realizar seguimiento a los casos detectados o denunciados en los cuales se genere conflictos.
3. **ALCANCE:** El procedimiento de resolución de conflictos comprenderá la detección o recepción de casos de conflicto entre los miembros de la Comunidad Educativa, su abordaje con la participación de todos los implicados, asesoría en el manejo del mismo, búsqueda de una solución y posterior seguimiento por parte de la Inspección y el DECE.
4. **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:** Inspector y Psicólogos del DECE
5. **BASE LEGAL:**

### LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL SECCIÓN V DEL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

**Art. 2.- Principios.-** La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo: (...)

**t. Cultura de paz y solución de conflictos.-** El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley; (...)

### CAPÍTULO TERCERO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESTUDIANTES

**Art. 8.- Obligaciones.-** Las y los estudiantes tienen las siguientes obligaciones:

**h.** Respetar y cumplir los códigos de convivencia armónica y promover la resolución pacífica de los conflictos; (...)

### CAPÍTULO CUARTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS DOCENTES



## UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

**Art. 11.- Obligaciones.-** Las y los docentes tienen las siguientes obligaciones: (...)

e. Respetar el derecho de las y los estudiantes y de los miembros de la comunidad educativa, a expresar sus opiniones fundamentadas y promover la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos; (...)

### **CAPÍTULO SÉPTIMO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA COMUNIDAD**

**Art. 18.- Obligaciones.-** Las y los miembros de la comunidad tienen las siguientes obligaciones:

a. Propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa; (...)

### **CAPÍTULO OCTAVO DE LAS INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL SISTEMA NACIONAL EDUCATIVO**

**Art. 63.- Competencia.-** Las instancias de resolución de conflictos del Sistema Nacional de Educación conocerán, de oficio, a petición de parte o por informe de autoridad competente, los reclamos, quejas, peticiones o solicitudes que, de conformidad con la Constitución de la República, la Ley y sus reglamentos, le correspondan conocer.

Serán competentes, además, para conocer y resolver aquellos casos que constituyan atentados al pleno goce del derecho a la educación que se suscitaren en las instituciones educativas públicas, municipales, particulares o fisco misionales sin eximir las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

Adicionalmente, las instancias de resolución conocerán y resolverán los conflictos que no puedan constituir delitos, por incumplimiento de la presente Ley y en el ejercicio de sus funciones, enfrenten los profesionales de la educación del Sistema Nacional de Educación. Su organización y funcionamiento será regulado por el reglamento de la presente Ley, en tanto no se constituyan infracciones o delitos de mayor gravedad y de competencia de otras instancias públicas.

**Art. 64.- Potestad sancionadora.-** La máxima autoridad del establecimiento educativo ejercerá la potestad sancionadora al personal docente que le atribuya la presente ley, y demás normativa, de acuerdo con la faltas cometidas; respetando el debido proceso y el derecho a la defensa.

Las sanciones que imponga la máxima autoridad de la unidad educativa son:

- a. Amonestación verbal;
- b. Amonestación escrita; y,
- c. Sanción pecuniaria administrativa que no exceda el diez por ciento de la remuneración básica unificada del docente.

**Art. 65.- Juntas Distritales de Resolución de Conflictos.-** Las Juntas Distritales son el ente encargado de la solución de conflictos del sistema educativo. Tienen una conformación interdisciplinaria de tres profesionales que serán nombrados directamente por la autoridad competente: el Director Distrital, el Jefe de Recursos Humanos y el Jefe de Asesoría Jurídica.

Las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos podrán imponer las sanciones de acuerdo a la falta cometida, las que pueden ser:



## UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

- Suspensión temporal sin goce de remuneración; y,
- Destitución del cargo.

Las resoluciones de las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos serán impugnables de conformidad con el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva. Agotada esta instancia, se podrá recurrir en sede contenciosa administrativa.

**Art. 66.- Deberes y atribuciones de las juntas distritales interculturales de resolución de conflictos.-** Las juntas distritales interculturales de resolución de conflictos tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

- a. Conocer de oficio, por denuncia o informe de las autoridades competentes, y resolver en instancia administrativa, los casos de violación a los derechos y principios establecidos en la presente Ley;
- b. Conocer de oficio, por denuncia o informe de las autoridades competentes, sobre las faltas de las y los profesionales de la educación y las y los directivos de instituciones educativas de su jurisdicción y sancionar conforme corresponda;
- c. Conocer los informes motivados sobre el incumplimiento de las obligaciones inherentes al cargo por parte de las y los directivos de las instituciones educativas presentados por los gobiernos escolares, y ordenar los correctivos y sanciones que correspondan;
- d. Resolver las apelaciones presentadas por los participantes en los concursos de méritos y oposición para llenar las vacantes del Sistema Nacional de Educación;
- e. Resolver los conflictos de carácter administrativo y pedagógico que sean elevados a su conocimiento;
- f. Sancionar a la máxima autoridad de la institución educativa en caso de incumplimiento, inobservancia o transgresión de la Ley; y,
- g. Las demás funciones establecidas en el reglamento a la presente Ley.

### **ACUERDO No 0034-12: NORMATIVA SOBRE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

El Acuerdo Ministerial N° 0434-12 del Ministerio de Educación estipula los siguientes puntos como normativa sobre solución de conflictos en las instituciones educativas:

**Art. 2.- Instituciones educativas.-** Las instituciones educativas deben ser espacios de convivencia social pacífica y armónica, en los que se promueva una cultura de paz y de no violencia entre las personas y contra cualquiera de los actores de la comunidad educativa, así como la resolución pacífica de conflictos en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.

**Art. 4.- Tratamiento de conflictos.-** Las situaciones conflictivas, en todos los espacios de la vida escolar, deben ser abordadas oportuna y eficazmente por la institución educativa, a través de la adopción de acciones de la prevención, resolución de los conflictos y seguimiento de las medidas aplicadas para su solución.

**Art. 6.- Detección de conflictos.-** Los docentes que lleguen a conocer de hechos que hagan presumir la existencia de un posible conflicto entre los estudiantes y de éstos con otros miembros de la comunidad educativa, que puedan afectar su derecho a la educación; deberá comunicarlos inmediatamente al docente tutor de grado o curso y al Departamento de Consejería Estudiantil. Cuando se trate de una violación del derecho a la educación u otro derecho de los estudiantes, el docente lo pondrá en conocimiento de la máxima autoridad de la institución educativa.



# UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

**Art. 10.- Consejería estudiantil.-** El Departamento de Consejería Estudiantil deberá evaluar y apoyar permanentemente a los estudiantes que se hayan visto afectados por una situación conflictiva. Los resultados de su gestión deberán ser comunicados a los representantes de los estudiantes, con el fin que coadyuven en la ejecución de las medidas de apoyo.

**Art. 12.- Consejería estudiantil.-** El Departamento de Consejería Estudiantil deberá hacer el seguimiento y brindar el apoyo permanente a los estudiantes que hayan recibido alguna acción educativa disciplinaria.

## MODELO DE FUNCIONAMIENTO DEL DECE

### 5. DEPARTAMENTOS DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL: DESCRIPCIÓN Y GENERALIDADES

#### Objetivo específico

- Implementar estrategias de convivencia armónica y/o resolución de conflictos entre el estudiante y sus pares, promoviendo el desarrollo de relaciones interpersonales saludables y armónicas en la dinámica escolar, (...)

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:

- 1) Uno o varios de los miembros de la Comunidad Educativa (autoridades, docentes, estudiantes o representantes/padres de familia) emite/n un informe escrito acerca de un conflicto suscitado dentro de la institución entre dos o más miembros de la Comunidad Educativa al Sr. Inspector Lic. Gustavo Subía y al Sr. Psicólogo MSC. Jorge Zambrano, coordinador del DECE.
- 2) Inspección y DECE reciben la información y convocan vía agenda escolar, por medio de citación escrita o telefónica y con carácter de urgente, a los estudiantes implicados en el conflicto, y/o a sus representantes, según el caso, con el objetivo de que asistan a una reunión en el DECE.
- 3) Se lleva a cabo la reunión en la hora y fecha estipulada.
  - En esta reunión se lleva a cabo una mediación entre las partes involucradas, se firman acuerdos y compromisos, se soluciona el conflicto, de lo contrario:
    - En caso de inasistencia se procederá a enviar una segunda convocatoria.
    - Si ésta no fuera respondida, se procederá a llamar vía telefónica para concertar una tercera cita.
    - Bajo la posibilidad de que esta última cita no se realizara por inasistencia injustificada de las personas convocadas, se llevará el informe a Rectorado para tomar las acciones necesarias.
- 4) Se levanta un acta de la reunión con las conclusiones, recomendaciones y/o compromisos a los que se llegue, así como la firma de responsabilidad de los asistentes.
- 5) Si el conflicto comprende a otras personas, además de las convocadas, se inicia una investigación como parte del debido proceso por parte de Inspección y DECE para aclarar y justificar todos los puntos tratados en la reunión con las partes involucradas.
- 6) Se elabora un informe (en caso de ser necesario) de la información recopilada.
- 7) Se llama a una segunda reunión a las partes con la finalidad de asesorar y guiar a la solución del conflicto.



## UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

- 8) Se levanta un acta de la reunión con las conclusiones, recomendaciones y/o compromisos a los que se llegue, con la firma de responsabilidad de los asistentes.
  - Cuando el conflicto lo amerite, si los estudiantes implicados han cometido faltas graves o muy graves, se aplicarán las sanciones de acuerdo a lo especificado en el Reglamento a la LOEI
- 9) Si el conflicto ha sido solucionado internamente, a través de una mediación, se da por terminado el mismo.
- 10) Se lleva a cabo el seguimiento correspondiente con la posibilidad de una futura reunión para evaluar la situación.
- 11) Si el conflicto no ha sido solucionado, se da seguimiento al mismo para dar paso a lo estipulado en la LOEI, hasta dar por terminado el conflicto.
- 12) Se elabora un informe que se archivará para futuras referencias.
- 13) Si no se ha solucionado y el conflicto persiste, el Rectorado emitirá su informe y pasará a manos de la Junta de Resolución de Conflictos.

### **7. DURACIÓN:**

El procedimiento no tiene tiempo de duración debido a la posibilidad de que el conflicto no se dé por solucionado internamente o dentro de las primeras instancias, sin embargo, se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Primer día, se receipta el informe verbal y por escrito.
- Segundo día, de forma urgente, lleva a cabo la reunión con los involucrados en el conflicto.
- Tercer día, se realizan las investigaciones necesarias.
- Cuarto día, se convoca a una nueva reunión
- Quinto Día, se lleva a cabo una segunda reunión con las partes implicadas en el conflicto.
- Finalmente se da por solucionado y finalizado el conflicto

### **8. INSTRUMENTOS:**

- Código de Convivencia: Capítulo VIII: De la mediación y solución de conflictos y Capítulo IX: Procedimiento de mediación y de resolución de conflictos
- Informes del debido proceso.
- Actas de las reuniones.
- Informe final.
- Providencia
- Resolución de la máxima autoridad.



# UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

Extracto del Código de Convivencia:

## CAPÍTULO VIII DE LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Artículo 46.- MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** La mediación y solución de conflictos en la Unidad Educativa El Prado, es un método que logra reducir el nivel del conflicto, es decir abre espacios de diálogo y negociación directa. Tiene como principio rector en estos procedimientos los de: "educar y formar", transmitiendo los valores sociales que forman parte del ideario institucional a los miembros de la comunidad educativa y permiten la convivencia pacífica y el mantenimiento de una cultura de paz.

La comunidad educativa de la Unidad Educativa El Prado busca preparar ciudadanos competentes, emprendedores y sensibles, capaces de asumir retos y emprender proyectos de vida, con liderazgo, convicción y compromiso, que puedan afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el actuar cotidiano y que sean capaces de interrelacionarse con los otros a través de una educación integral.

**Artículo 47.- EQUIPO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (EMSC):** Es la instancia promotora de convivencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa en común acuerdo crean el Equipo de Mediación y Solución de Conflictos de la Unidad Educativa Particular El Prado, formado por: La Rectora de la Institución o su delegado, quien la presidirá, el Coordinadora de Consejería Estudiantil, el Inspector General. Se integrará al equipo de mediación el Tutor o Tutora del grado o curso que corresponda el presunto hecho.

La mediación es voluntaria, confidencial, no es amenazante ni punitiva, sino que está basada en el diálogo, a través del cual se pretende mejorar la relación y construir soluciones que satisfagan a ambas partes.

Los conflictos típicos que se pueden resolver con la Mediación son:

- a) Amistades que se han deteriorado;
- b) Situaciones que desagraden o se perciban como injustas y no se configuren en ninguna de las establecidas como faltas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural;
- c) Problemas entre miembros de la comunidad educativa; y,
- d) Las no contempladas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, su Reglamento General y el presente Código de Convivencia.

**Artículo 48.- FASES DE LA MEDIACIÓN:** La mediación en la Unidad Educativa tendrá las siguientes fases: Pre-mediación y Mediación.

**Artículo 49.- PRE-MEDIACIÓN:** Fase previa a la mediación propiamente dicha en la que se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En el DECE se receptorán cartas y/u oficios de los estudiantes que deseen acceder al proceso de mediación, en la que incluirán nombres del solicitante, nombres del o los estudiantes con los que se requiere acceder a mediar y las circunstancias o narración de los hechos.

**Artículo 50.- MEDIACIÓN:** Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

1. **Cuéntame.** Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto.



## UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

2. **Aclarar el problema.** Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte.
3. **Proponer soluciones:** Fase dedicada a la búsqueda de soluciones.
4. **Llegar a un acuerdo:** Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, claros y posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los acuerdos.

Los integrantes del Equipo de Mediación conocerán los diferentes conflictos a través de distintas vías: tutores, docentes, consejo estudiantil, comités de grado o curso, representante legal, estudiantes, entre otros actores de la comunidad educativa y otras instancias.

**Artículo 51.- PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.-** Los miembros de la comunidad educativa comprenden por principios rectores a todo acto que implica un proceso justo, equitativo e imparcial, por lo tanto, los principios rectores del comité de mediación de conflictos, son:

1. **Legalidad.** Cualquier miembro de la comunidad educativa, sobre el cual se presume el cometimiento de un acto contrario a los principios y valores institucionales o al presente Código de Convivencia que altere el normal desarrollo de la actividad educativa institucional, será convocado al Equipo de Mediación y Solución de Conflictos, para el desarrollo del procedimiento respectivo.
2. **Debido Proceso.** La Unidad Educativa El Prado, garantiza al estudiante el debido proceso de conformidad con el presente Código en los términos establecidos por la Constitución de la República del Ecuador.
3. **Reconocimiento de la dignidad humana.** Los miembros del Equipo de Mediación y Solución de Conflictos, ajustarán sus actuaciones y decisiones respetando en todo momento la dignidad humana.
4. **No Discriminación.** La ejecución de un proceso de mediación y resolución de conflictos, se realizará de forma igualitaria a todos los estudiantes sin establecer discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

**Artículo 52.- OBLIGACIONES DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.-** El Equipo de Mediación y Solución Conflictos tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Recibir las solicitudes de mediación, realizando la mediación formal en los presuntos conflictos producidos entre los integrantes de la comunidad educativa, que sean sometidos a nuestra revisión y no constituyan competencia de otro organismo.
- b. Planificar las campañas de actuación en la institución, poniendo especial énfasis en aquellas tendientes a prevenir los conflictos mediante la sensibilización al grupo en torno a la convivencia pacífica, la vivencia de valores, entre otros.
- c. Fomentar el diálogo y la convivencia pacífica como la base de una educación transformadora, que permita minimizar las consecuencias de los conflictos que se susciten dentro de la comunidad educativa.
- d. Identificar los conflictos en su etapa inicial, que se presenten al interior de la comunidad educativa, a través de la observación continua de la realidad que se vive en el grupo, sus actores y razones.
- e. Escuchar con interés a los protagonistas del conflicto, de manera que sea posible orientar a los implicados, dando apertura para que cada uno reconozca sus errores y emprenda acciones de crecimiento personal.
- f. Afrontar las vivencias cotidianas con espíritu de diálogo y cooperación, aplicando el modelo pedagógico institucional, así como los diferentes componentes del ideario de la comunidad educativa tomando en cuenta que como proceso eminentemente dialógico, la mediación incide directamente en la construcción cooperativa del conocimiento.



## UNIDAD EDUCATIVA EL PRADO

*"Calidad educativa con eficiencia, respeto y amor"*

- g. Elaborar propuestas de mejora de la convivencia a la Comisión de Convivencia de la Institución, que permitan una mejor toma de decisiones tendientes a la corrección de los comportamientos sociales que afecten la convivencia pacífica y el normal quehacer pedagógico.

### CAPÍTULO IX PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Artículo 53.- CONOCIMIENTO DEL HECHO.-** El docente tutor de grado o curso que conozca de un hecho que haga presumir la existencia de un posible conflicto entre los estudiantes y de éstos con otros miembros de la comunidad educativa, relacionados con su grado o curso, que puedan afectar el derecho a la educación de los estudiantes, pero siempre que no se haya producido la violación de esta prerrogativa fundamental; con el acompañamiento del Departamento de Consejería Estudiantil, deberá instar a los implicados en el conflicto a alcanzar una alternativa de solución amistosa a través del diálogo.

**Artículo 54.- CONVOCATORIA.-** El docente tutor de grado o curso y un delegado de la primera autoridad del plantel, convocarán en el término de dos (2) días a los estudiantes y a sus padres y/o representantes, así como a los demás miembros del Equipo de Mediación y Solución de Conflictos de conformidad al presente Código de Convivencia Armónico Institucional, a las reuniones que fueren necesarias, en las instalaciones de la institución educativa, fuera de la jornada escolar. Estas reuniones son de carácter privado y confidencial; y en ellas, cada parte expondrá su parecer sobre la situación conflictiva y, el docente tutor de grado o curso buscará que el problema se solucione, precautelando ante todo el efectivo goce del derecho a la educación de los estudiantes.

**Artículo 55.- REUNIÓN.-** En los días y horas señaladas en la convocatoria establecida en el artículo anterior, se instalarán las reuniones con la presencia de la Comisión de Mediación y Solución de Conflictos; y, los estudiantes y sus padres y/o representantes. Si las partes no llegaren a un acuerdo; o, faltare una de ellas por dos ocasiones consecutivas, el docente tutor de grado o curso comunicará la imposibilidad de llegar a una solución a la máxima autoridad de la institución educativa; quien, de acuerdo a las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento General, deberá adoptar las acciones pertinentes para garantizar el derecho a la educación y la protección integral de los estudiantes inmersos en la situación de conflicto.

**Artículo 56.- SOLUCIÓN DE CONFLICTO.-** En caso de lograrse un acuerdo, el docente tutor de grado o curso elaborará el acta respectiva, la que contendrá lo siguiente: lugar, fecha y hora; nombres y apellidos completos de los estudiantes y de sus representantes; antecedentes de los hechos; los compromisos y las obligaciones contraídas por las partes; y las firmas de los comparecientes. Copia del acta se remitirá al departamento de Consejería Estudiantil, para el seguimiento respectivo.

**Artículo 57.- SEGUIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE LOS CONFLICTOS.-** La institución educativa, a través del docente tutor de grado o curso y del Departamento de Consejería Estudiantil, efectuará el seguimiento de las soluciones adoptadas para los conflictos de los estudiantes o de éstos con otros miembros de la comunidad educativa, incluidos los compromisos y las obligaciones contraídas por las partes, en el caso de una solución amistosa. El seguimiento se realizará con la participación activa y permanente de los estudiantes y sus representantes.

**Art. 58.- CONSEJERÍA ESTUDIANTIL.-** El Departamento de Consejería Estudiantil deberá evaluar y apoyar permanentemente a los estudiantes que se hayan visto afectados por una situación conflictiva. Los resultados de su gestión deberán ser comunicados a los representantes de los estudiantes, con el fin de que coadyuven en la ejecución de las medidas de apoyo.