**PROTOCOLO DE MALTRATO**

***MALTRATO O BULLYING ENTRE ESTUDIANTES***

A continuación se especifican las posibles situaciones de maltrato y su protocolo de acción:

**Maltrato:** Se entenderá por maltrato escolar cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un(os) alumno(s) en contra de otro(s) alumno(s) del Colegio, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:

* Provocar el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable, en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales;
* Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
* Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

**Acoso escolar o “bullying”:** Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición” (Ley General de Educación, art.16B).

**PROCEDIMIENTO O ACCIONES:**

**1. Recepción de denuncia de maltrato escolar:**

**1.1.** Quien recibe la denuncia, tiene la obligación de informar al Encargado de convivencia escolar correspondiente dentro de las 24 horas posteriores al conocimiento o vivencia de la situación.

**1.2.** La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnos, docentes, asistentes de la educación, auxiliares, apoderados, etc.), que tenga conocimiento de alguna de las situaciones descritas anteriormente u otras que alteren la sana convivencia. Si proviene de un estudiante, la denuncia puede hacerse al profesor jefe o profesor de asignatura, quien inmediatamente se comunicará con la Encargada de convivencia escolar.

**1.3.** Quien reciba la denuncia, debe asegurar el registro completo de la descripción del suceso que motiva el reclamo, así también, el registro de los participantes involucrados y el rol que les compete a cada uno en dicho suceso, las circunstancias en que éste se produjo y cualquier otro dato que permita comprender mejor lo ocurrido.

Dicha información será entregada **inmediatamente** a la Encargada de convivencia escolar.

**2. Proceso de investigación:**

El Encargado de convivencia escolar es quien debe investigar el caso, o en su defecto, éste pudiese designar a alguno de los miembros de su equipo de apoyo (Orientador, Psicóloga o Trabajadora social) para ser llevada a cabo la investigación o para solicitar colaboración. Este proceso, no debe tener una extensión de más de **siete días hábiles**, desde haber recibido el mandato de la investigación, en caso de que se **requiera**, el proceso de investigación será de **quince días hábiles**.

**2.1.** Se entrevistará a los involucrados en el hecho ocurrido (víctima, victimario y testigos), de manera individual.

**2.2.** Se reunirán las pruebas (en caso de haberlas), que permitan la reconstitución de los hechos en conjunto con el relato previo de todos los involucrados.

**2.3.** Se llevará a cabo un diagnóstico de la situación de maltrato, para determinar el nivel y gravedad de éste.

**2.4.** El encargado (a) de la investigación (Encargada de Convivencia Escolar, Orientador, Psicóloga o Trabajadora Social) debe informar del avance de la investigación tanto al Profesor (a) Jefe, como a las familias involucradas dentro de breve plazo mediante llamado telefónico en caso que no conteste se enviará citación.

**Principio de inocencia:** El encargado (a) de la indagación guiará su desempeño en base al Principio de Inocencia: Buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad a ninguno de los estudiantes involucrados mientras dure esta fase del proceso dentro del Colegio, con recursos propios y/o se puede solicitar la colaboración de los apoderados para realizarlas.

**Medidas extraordinarias:** Durante el proceso, el encargado de indagar podrá aplicar, cuando lo estime pertinente, cualquiera de las medidas que se indican a continuación, previa autorización del Encargado (a) de Convivencia Escolar:

*a) Medidas de Orientación:* Son todas aquellas acciones que pueden ser realizadas al interior del establecimiento, o solicitadas a los apoderados para que sean ejecutadas externamente, dirigidas a la acogida y acompañamiento de los involucrados (tutoría, terapia, consejería).

*b) Medidas de Protección/ acompañamiento para el o los afectados:* Son todas aquellas acciones dirigidas a:

1.-Evitar la mantención o repetición de la supuesta falta cometida y/o;

2.- Aminorar (suprimir si fuera posible) las posibles consecuencias negativas derivadas de la situación reclamada.

3.- medidas formativas:

* Consejerías durante la entrevista a cargo del Encargado de convivencia o dupla sicosocial.
* El profesor Jefe profundiza para el tema con el grupo de curso.

**PLAZO:**

El plazo máximo para indagar los hechos, será de siete días y sólo serán prorrogables por motivos justificados, caso en el cual, el que investigue el reclamo deberá informarlo al Encargado (a) de Convivencia Escolar y a familias involucradas, en caso de que se **requiera** o se atrase el proceso de investigación será de **quince días hábiles**.

**3. Proceso de resolución:**

**3.1.** El informe de Resolución será redactado por el Encargado (a) de Convivencia Escolar y enviado por el medio más expedito al Profesor (a) Jefe, Orientador, Director. Dicha resolución será leída a los apoderados que corresponda, por el Profesor (a) Jefe, acompañado por quien investigó el caso.

**Apelación:** Los involucrados, tendrán derecho a apelar de la resolución por escrito en un plazo máximo de **cinco días hábiles**, contados desde la fecha en que hayan tomado conocimiento de la resolución que la motiva. La apelación debe presentarse ante el director del establecimiento.

**Seguimiento:** En los casos que se hayan dispuesto medidas formativas, reparatorias y/o sanciones hacia un alumno/a, el Encargado de Convivencia, designará a un miembro de apoyo, preferentemente al Profesor (a) Jefe del alumno (a) en cuestión, para que realice el seguimiento respecto del cumplimiento de lo resuelto.

**4. Cierre del proceso investigativo:**

Si el resultado es satisfactorio, al término del plazo o condiciones de cumplimiento de la(s) medida(s) indicada(s), el responsable del seguimiento dejará registrado el cierre del reclamo. En caso contrario, citará al alumno y/o a su apoderado para evaluar la situación y determinar, a partir de los antecedentes disponibles y los que aporten los apoderados y los alumnos/as, las líneas de acción a seguir, las cuales deberán respetar las normas del justo procedimiento.

**5. Proceso de acompañamiento:**

El encargado de convivencia escolar, debe definir la elaboración de plan de intervención, si se requiere, definiendo instancias de acompañamiento y seguimiento del caso para los involucrados; pudiendo recurrir al asesoramiento por parte de especialistas del mismo establecimiento (orientador, psicóloga, profesor(a) jefe, inspector, Trabajadora Social y/o externos a éste).

**Nota:** El apoderado(a) puede asistir a la entrevista, previa solicitud al Investigador(a), sin embargo sólo en calidad de oyente. Si ambos apoderados están imposibilitados de asistir, no pueden ser reemplazados por ningún otro familiar del (la) estudiante. Si desea estar presente, el apoderado(a) debe organizar sus tiempos y adecuarse al horario en que el investigador(a) efectuará la entrevista. Para ello, la fecha, horario y lugar de realización de la misma, le será confirmado a través del propio investigador(a). Se solicita expresamente que el apoderado(a) no interfiera en momento alguno con la entrevista, de ser así, se solicitará su retiro.

***MALTRATO CON PELEAS Y/O DISCUSIONES ENTRE***

***ESTUDIANTES DURANTE EL RECREO U HORARIO DE CLASES***

En el caso de presenciar discusiones y/o peleas fortuitas, ocurridas durante el horario de recreo o durante el desarrollo de la clase, quien presencie la situación (docente, asistente de la educación, administrativo, apoderado(a), debe:

**En hora de clases:**

1. El encargado de resolver el conflicto será el docente que se encuentre a cargo del curso al momento de registrase el incidente.
2. El docente debe registrar en el libro de clases la situación ocurrida en la sala de clases.
3. El docente debe tratar de ser el mediador entre los estudiantes.

**En hora de recreo:**

1. El encargado de resolver el conflicto será el docente o asistente de la educación que se encuentre de turno al momento de registrase el incidente. .
2. El docente o asistente de la educación que presencie el conflicto, debe buscar una solución a través del diálogo.
3. Quien presencia el conflicto es un asistente de la educación, posterior a dar solución a éste, informará al profesor jefe correspondiente.
4. El profesor jefe será el encargado de comunicar la situación a los apoderados respectivos, si éste considera que la situación lo amerita.

**En caso de peleas (golpes):**

1. Identificar a los involucrados en el conflicto, registrar en el libro de clases y llevarlos inmediatamente con el inspector del establecimiento.

2. El inspector tomará el caso y será el encargado de identificar la gravedad de la situación.

2.1. Si la situación corresponde a un hecho único y no se relaciona con acoso escolar o bullying, el inspector en primera instancia procederá a enviar a los estudiantes involucrados a un recinto asistencial para constatar lesiones, para aplicar medida disciplinaria correspondiente.

Los padres de los estudiantes serán los encargados en realizar una denuncia si lo amerita, ya sea en Carabineros de Chile o Policía de investigaciones.

2.2. Si la situación corresponde a un caso de acoso escolar o bullying, siendo estos conflictos repetitivos entre los mismos involucrados, el orientador derivará el caso a la Encargada de Convivencia Escolar, quien iniciará el protocolo establecido para la situación.

***MALTRATO DESDE UN ESTUDIANTE HACIA***

***ALGÚN DOCENTE O ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN***

**PROCEDIMIENTO:**

1. **Recepción de denuncia de maltrato escolar:**
   1. El afectado tiene la obligación de informar al Director o encargado de convivencia escolar correspondiente los hechos ocurridos dentro de 24 horas.
   2. El encargado de convivencia escolar es quien recibe la denuncia y debe redactar por medio de un documento formal la constancia de los hechos ocurridos. Quien reciba la denuncia, debe asegurar el registro completo de la descripción del suceso que motiva el reclamo, así también, el registro de los participantes involucrados y el rol que les compete a cada uno en dicho suceso, las circunstancias en que éste se produjo y cualquier otro dato que permita comprender mejor lo ocurrido.
      1. La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnos, docentes, asistentes de la educación, auxiliares, apoderados, etc.), que tenga conocimiento de alguna de las situaciones descritas anteriormente u otras que alteren la sana convivencia. Si proviene de un estudiante, la denuncia puede hacerse al profesor jefe o profesor de asignatura, quien inmediatamente se comunicará con la encargada de convivencia escolar.

1.3 Constatar lesiones físicas, facilitar su traslado a un centro asistencial y avisar a la ACHS (Asociación Chilena de Seguridad). Si el maltrato ocurre con estudiantes del nivel de pre básico o primer ciclo, el profesor jefe realizará una entrevista con los apoderados de los estudiantes involucrados.

Dicha información será entregada inmediatamente a la encargada de convivencia escolar.

**2. Proceso de investigación:**

El encargado de convivencia escolar es quien debe investigar el caso, o en su defecto, éste pudiese designar a alguno de los miembros de su equipo de apoyo para ser llevada a cabo la investigación o para solicitar colaboración. Este proceso, no debe tener una extensión de más de **siete días hábiles**, desde haber recibido el mandato de la investigación, en caso de que se **requiera**, el proceso de investigación será de **quince días hábiles**.

**2.1.** Se entrevistará a los involucrados en el hecho ocurrido (víctima, victimario y testigos), de manera individual.

**2.2.** Se reunirán las pruebas (en caso de haberlas), que permitan la reconstitución de los hechos en conjunto con el relato previo de todos los involucrados.

**2.3.** Se llevará a cabo un diagnóstico de la situación de maltrato, para determinar el nivel y gravedad de éste.

**2.4** Si durante el proceso de investigación se logra evidenciar agresiones por parte del mismo alumno (a) hacia docente, asistente de la educación o compañeros, la victima procederá a realizar una denuncia Policía de investigaciones o Carabineros de Chile, quienes serán los encargados de derivar la denuncia a las instituciones correspondientes.

**2.5** Al corresponder a una falta muy grave es causal de condicionalidad de matrícula. En esta instancia, el/la alumno(a) compromete su continuidad en el colegio, cuando después de trabajar y haber sido acompañado en su proceso por el profesor/a jefe, que va desde un semestre a un año académico, no se observan logros de compromisos adquiridos.

***MALTRATO DE UN ADULTO***

***A UN ESTUDIANTE***

La Ley Sobre Violencia Escolar N° 20.536, establece en el Artículo 16 D: “Artículo 16 D. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.”

Cabe destacar que este protocolo considerará situaciones de agresión de parte de cualquier adulto de la comunidad educativa, ya sea un funcionario del establecimiento o un apoderado, incluso fuera de establecimiento si la situación tuvo origen dentro del mismo.

**1. Información y Derivación:** El estudiante víctima, un espectador, o cualquier persona que sea informada de la situación pueden acercarse a denunciar el hecho a cualquier miembro del equipo directivo, buscando como primera instancia al Encargado de Convivencia Escolar.

Responsable: Informante

**Si el hecho corresponde a una agresión física**

**2 Constatación de la agresión**

En caso una lesión física, se debe derivar de urgencia al centro de salud más cercano para la constatación de lesiones, luego hacer la denuncia en carabineros o PDI

**Plazo:** En caso de agresión verbal que corresponda a una amenaza y/o delito hacia el/la estudiante, se debe realizar la denuncia en carabineros. Para esta acción se cuentan con 24 horas desde que se recibe el relato.

Medidas para el adulto cuando el hecho constituye amenaza y/o delito

En caso de que el adulto involucrado sea un funcionario del establecimiento, y la acusación sea de gravedad (hecho constitutivo de delito), éste será separado de sus funciones mientras dure la investigación para evitar dificultades.

Un acto de agresión es el uso ilegítimo de la fuerza con la finalidad de causar daño en otra persona. Puede ser ejercida física o psicológicamente, dentro o fuera del colegio, presencialmente o a través de las redes sociales o medios tecnológicos.

Si correspondiese a una agresión verbal que no constituye amenaza y/o delito tales como: groserías, ridiculización, apodos despectivos, sobrenombres despectivos u otro contenido que cause desagrado o mal estar en el/la estudiante, se llevará a cabo el presente protocolo contenido en los pasos siguientes:

**3. Citación del Adulto involucrado**

En este paso el Encargado de Convivencia, iniciará un proceso de recolección de información, en primera instancia citando al adulto involucrado, realizando las entrevistas pertinentes, resguardando como primera medida la integridad del alumno/a.

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar.

**4. Entrevista con el alumno/a**

Se realizara la entrevista con el alumno/a para recopilar toda la información respecto del caso.

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar.

**5. Entrevista con testigos**

Se realizaran entrevistas a las personas testigo del hecho (si los hay) solo para complementar la información.

Responsable: Encargado de Convivencia.

**6. Medidas reparatorias**

Si posterior a la recopilación de información, se confirma el relato del informante y el adulto agredió a el/la estudiante sin constituir un hecho de amenaza y/o delito, deberán llevarse a cabo medidas reparatorias por parte de éste, decididas con anterioridad por el equipo de convivencia escolar según lo amerite el caso.

Responsable: Encargado de Convivencia.

Para el/la estudiante, se tomarán medidas de contención emocional y reparatorias para la víctima.

Responsable: Los estamentos correspondientes: E. Convivencia, Psicólogos, etc.

**7. Aplicación de medidas si la acusación resulta falsa**

Luego de haber recabado la información, si la acusación resulta falsa, se realizará un sumario interno para aplicar medidas correspondientes de acuerdo al rol que cumpla dentro de la comunidad educativa la persona que informó erróneamente, tomando en cuenta que para un estudiante el hecho se considera como una falta grave estipulada en el reglamento de convivencia.

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar / Equipo Directivo.

**8. Mediación con los involucrados**

Con el fin de solucionar las dificultades y velar por mantener una buena convivencia, y siempre y cuando tras la respectiva investigación se compruebe que los hechos denunciados son verídicos, se realizará una mediación por Convivencia Escolar, donde el agresor pedirá las disculpas pertinentes y se conversará de manera formativa con el fin de reestablecer la buena convivencia entre los involucrados.

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar

**9. Sumario interno en caso de que el victimario sea un Funcionario**

Una vez reestablecido el clima de convivencia entre las partes, el equipo directivo realizará un sumario para determinar si el agresor, en caso de ser un funcionario del establecimiento, reciba algún tipo de sanción.

Responsable: Convivencia Escolar / Equipo Directivo.

***MALTRATO Y AGRESIONES***

***ENTRE ADULTOS***

Se considera dentro de este apartado cualquier agresión que se denuncie, donde un adulto agreda física o psicológicamente a otro adulto, ya sea este funcionario del establecimiento o apoderado del mismo, incluso fuera de establecimiento si la situación tuvo origen dentro del mismo. Se incluyen también agresiones a través de medios tecnológicos.

**PROCEDIMIENTO AGRESIÓN DE APODERADO A DOCENTE, ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVO U OTROS FUNCIONARIOS DE COLEGIO**

**1**. **Información del caso denuncia**: El adulto agredido es responsable de denunciar la agresión al Encargado de Convivencia Escolar, por escrito.

Responsable: Adulto agredido / testigo.

**2. Registro e información**: El Encargado de Convivencia Escolar deja registro de la situación e informa a dirección.

Responsable: Convivencia Escolar.

**3. Recepción de Información:** El Encargado de Convivencia Escolar citará a los Adultos involucrados (por separado) para recabar información y dejar registro (entrevista).

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar.

**4. Mediación**

El encargado de Convivencia invita a mediación a las partes involucradas por escrito (las partes tienen derecho a acceder o no a esta instancia). Por lo que la entrevista individual debe estar muy bien dirigida para cimentar un advenimiento entre las partes.

**5.** (no existiendo mediación) Si la acusación resulta cierta: Si la acusación resulta ser cierta, se aplicarán las sanciones que están estipuladas en el Reglamento interno de Convivencia. En esta situación cabe desde la suspensión de la calidad de apoderado hasta la denuncia a la fiscalía u otro cuando se configura delito.

Responsable: Encargado de Convivencia/ Dirección.

**6.** Si la acusación resulta falsa: Si la acusación resulta ser falsa, se aplicarán medidas remediales tales como pedir disculpas a la víctima dentro de la mediación o publicas si correspondiese.

Responsable: Encargado de Convivencia / Victimario.

**7. Denuncia** (Si corresponde): Si el hecho se configura como delito, Encargado de Convivencia/Dirección o quien esta designe informará a Fiscalía.

Responsable: Encargado de convivencia/Dirección.

**8. Resolución y comunicación de la resolución del caso:** Deberá quedar un registro que determine cuál fue el proceso del caso y los resultados de este, incluyendo las sanciones. Y se comunicara por escrito a los involucrados respecto de la resolución.

Responsable: Equipo Directivo/ Encargado de Convivencia Escolar.

**9. Apelación:** El acusado o la parte acusadora tendrán un periodo de 48 hrs. para apelar a la resolución final. Para ello deberán elevar una carta de apelación simple esgrimiendo la causa, dirigida a la Dirección del establecimiento con copia al Encargado de Convivencia Escolar.

**MALTRATO O AGRESIÓN DE**

**FUNCIONARIO DEL COLEGIO A APODERADO/A**

**1. Información del caso, denuncia**.

El adulto agredido (apoderado) es responsable de denunciar la agresión al Encargado de Convivencia Escolar, por escrito especificando los detalles del hecho.

Responsable: Adulto agredido.

**2. Registro e información.**

El Encargado de Convivencia Escolar deja registro de la situación e informa a dirección.

Responsable: Convivencia Escolar.

**3. Recepción de Información y Mediación**

El Encargado de Convivencia Escolar citará a los Adultos involucrados para recabar información, dejar registro, y realizar una mediación entre las partes, buscando la solución al conflicto.

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar.

**4. Si la acusación resulta cierta**

Si la acusación resulta ser cierta, se aplicarán las sanciones que están estipuladas en el Reglamento interno de Convivencia. Y se realizara un sumario interno al funcionario en cuestión. En esta situación cabe inclusive una denuncia a la fiscalía u otro cuando se estima la configuración de delito. Las sanciones a las que se vea expuesto el inculpado, serán comunicadas por escrito con respaldo de recepción. La persona que reciba la sanción podrá apelar por escrito con texto dirigido al Encargad de Convivencia Escolar explicando el motivo de la apelación dentro de un plazo de 48 horas.

Responsable: Encargado de Convivencia/ Dirección.

**5. Si la acusación resulta falsa**

Si la acusación resulta ser falsa, se aplicarán medidas remediales tales como pedir disculpas a la víctima o publicas si estas son necesarias. Adicionalmente se realiza una mediación entre las partes a modo de resguardo del clima escolar.

Responsable: Victimario / Encargado de convivencia escolar.

**6. Denuncia (Si corresponde)**

Si el hecho tiene carácter de delito flagrante, el testigo de la situación deberá comunicarlo por escrito al Encargado de Convivencia/Dirección o quien esta designe, quien informará a Fiscalía, o realizará la denuncia directamente.

Responsable: Encargado de convivencia/Dirección.

**7. Resolución del caso**

Deberá quedar un registro que determine el resultado final del proceso. Esta será entregada a los involucrados, los que tendrán un plazo de 48 horas para apelar a la resolución que las partes están conformes con la mediación realizada esperando que se solucione el conflicto.

Responsable: Equipo Directivo

***MALTRATO ENTRE***

***FUNCIONARIOS DEL COLEGIO***

**1. Información del caso, denuncia.**

El adulto agredido (funcionario) es responsable de denunciar la agresión al Encargado de Convivencia Escolar, por escrito especificando los detalles del hecho.

Responsable: Adulto agredido.

**2. Registro e información.**

El Encargado de Convivencia Escolar deja registro de la situación e informa a dirección.

Responsable: Convivencia Escolar.

**3. Recepción de Información y Mediación**

El Encargado de Convivencia Escolar citará a los Adultos involucrados para recabar información, dejar registro, y realizar una mediación entre las partes, buscando la solución al conflicto.

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar.

**4. Si la acusación resulta cierta**

Si la acusación resulta ser cierta, se aplicarán las sanciones que están estipuladas en el Reglamento interno de Convivencia. Y se realizara un sumario interno al funcionario agresor. En esta situación cabe inclusive una denuncia a la fiscalía u otro cuando se estima la configuración de delito. Las sanciones a las que se vea expuesto el inculpado, serán comunicadas por escrito con respaldo de recepción. La persona que reciba la sanción podrá apelar por escrito con texto dirigido al Encargad de Convivencia Escolar explicando el motivo de la apelación dentro de un plazo de 48 horas

Responsable: Encargado de Convivencia/ Dirección.

**5. Si la acusación resulta falsa**

Si la acusación resulta ser falsa, se aplicarán medidas remediales tales como pedir disculpas privadas a la víctima o publicas si estas son necesarias. Adicionalmente se realiza una mediación entre las partes a modo de resguardo del clima escolar.

Responsable: Victimario / Encargado de convivencia escolar.

**6. Denuncia (Si corresponde)**

Si el hecho tiene carácter de delito flagrante, el testigo de la situación deberá comunicarlo por escrito al Encargado de Convivencia/Dirección o quien esta designe, quien informará a Fiscalía, o realizará la denuncia directamente.

Responsable: Encargado de convivencia/Dirección.

**7. Resolución del caso**

Deberá quedar un registro que determine el resultado final del proceso. Esta será entregada a los involucrados, los que tendrán un plazo de 48 horas para apelar a la resolución que las partes están conformes con la mediación realizada esperando que se solucione el conflicto. Responsable: Equipo Directivo