

SAN LUIS, 23 OCT 2023

**VISTO Y CONSIDERANDO:**

Que a fin de consolidar una cultura institucional que refuerce las prácticas democráticas en el sistema educativo, es imperativo abordar los conflictos de manera pacífica y constructiva.

Que la promoción y fortalecimiento de procesos de democratización en las relaciones y prácticas escolares enriquecen la experiencia educativa en su totalidad.


Que los establecimientos educativos no pueden considerarse como una entidad aislada, sino como una comunidad activa e integral que forma parte inherente de la sociedad circundante.

Que el entorno social se caracteriza por la presencia de un clima de violencia, derivado de condiciones vinculadas a la pobreza, la exclusión, la inseguridad alimentaria, la discriminación, entre otras, las cuales influyen significativamente en la dinámica escolar, siendo necesario abordar su impacto.

Que es necesario establecer en la Defensoría del Pueblo un programa destinado a fomentar la resolución alternativa de conflictos en entornos escolares con el objetivo de capacitar a mediadores, que podrán ser tanto docentes como no docentes, estudiantes, familiares o tutores, para intervenir en situaciones controversiales.

Que el presente acto administrativo se emite en cumplimiento de la misión de la Defensoría del Pueblo de velar por la protección y promoción de los derechos de los niños y adolescentes en el ámbito educativo.

En virtud de lo expuesto, y en ejercicio de sus atribuciones,



**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



RESOLUCION N° 021 DdP - 23

SAN LUIS, 23 OCT 2023

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS**

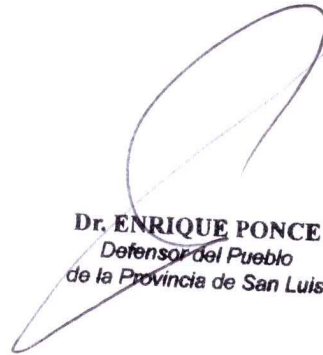
**RESUELVE:**

**Artículo 1:** Crear en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de San Luis el “Programa de Mediación Escolar”.

**Artículo 2:** Aprobar los lineamientos generales del Programa que se detallan en el Anexo I, y que forma parte de la presente

**Artículo 3:** Registrar, comunicar y oportunamente archivar.



  
**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis

SAN LUIS, 23 OCT 2023

## PROGRAMA DE MEDIACION ESCOLAR

### 1. Importancia y marco conceptual:

Su importancia radica en la necesidad de crear un ambiente escolar seguro y propicio para el aprendizaje, donde se puedan prevenir situaciones de acoso escolar y los estudiantes aprendan a resolver diferencias de manera constructiva, a la vez que se sientan respaldados por las autoridades educativas, su entorno familiar, las instituciones de la comunidad y la sociedad en su conjunto.

El programa se basa en los siguientes ejes rectores:

**1.1. Resolución Pacífica de Conflictos:** Se centra en la importancia de abordar los conflictos de manera constructiva, fomentando la empatía, el diálogo y el entendimiento mutuo como vías para resolver disputas y diferencias en el ámbito escolar.

**1.2. Diversidad y Tolerancia:** Reconoce la diversidad como un valor enriquecedor y promueve la tolerancia y el respeto hacia las diferencias culturales, sociales y personales, con el objetivo de crear un ambiente inclusivo y libre de discriminación.

**1.3. Prevención del Acoso Escolar:** Considera la prevención y erradicación del acoso escolar como una prioridad, trabajando para garantizar un entorno escolar seguro, donde el respeto y la protección de cada estudiante sean fundamentales.

**1.4. Participación Activa:** Fomenta la participación activa de todos los actores del entorno educativo, incluyendo docentes, no docentes, estudiantes y sus familias, para involucrar a la comunidad en la resolución de conflictos y fortalecer el sentido de pertenencia.

SAN LUIS, 23 OCT 2023

**1.5. Cooperación Interinstitucional:** Reconoce la importancia de la cooperación entre la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación y la comunidad educativa como una sinergia esencial para abordar eficazmente los desafíos en el sistema educativo.

**1.6. Habilidades Socioemocionales:** Se hace hincapié en el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos entre los estudiantes, con el fin de prepararlos para ser ciudadanos comprometidos y capaces de convivir en una sociedad diversa.

**1.7. Evaluación y Mejora Continua:** Se destaca la importancia de evaluar de manera continua las intervenciones y resultados del programa, identificando áreas de mejora y buenas prácticas que puedan servir como referencia para futuras implementaciones.


## **2. Objetivos:**

**2.1.** Crear un ambiente donde los estudiantes y la comunidad educativa en general puedan resolver diferencias de manera pacífica, promoviendo así un entorno seguro y propicio para el aprendizaje.

**2.2.** Implementar estrategias de abordaje de conflictos que promuevan el respeto y la apreciación de la diversidad y la consolidación de una cultura de tratamiento pacífico y cooperativo de los conflictos.

**2.3.** Contribuir a la creación de un entorno más saludable y libre de intimidación al abordar situaciones de acoso escolar y otros conflictos en la convivencia.

**2.4.** Promover la participación activa de toda la comunidad educativa (docentes, no docentes, estudiantes y sus familiares o tutores) en la resolución de controversias a fin de fortalecer el sentido de pertenencia y colaboración dentro de la escuela.



**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis

SAN LUIS, 23 OCT 2023

2.5. Fortalecer la relación entre la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación y la comunidad educativa para de esta manera forjar una relación más sólida y colaborativa, y de esta manera, brindar una respuesta más efectiva a las necesidades actuales.

2.6. Fomentar habilidades de comunicación y empatía entre los estudiantes con el fin de preparar a los estudiantes para ser ciudadanos más comprometidos, comprensivos en la sociedad y con valores democráticos.

### 3. Acciones a realizar:

3.1. Convocar a voluntarios, que son parte del ecosistema escolar, para formar equipos de mediadores para que, con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo, sean facilitadores del diálogo, la reflexión y la resolución pacífica y cooperativa de conflictos.

3.2. Capacitar al equipo de mediadores voluntarios sobre estrategias de resolución alternativa de conflictos en la comunidad educativa, donde se tenga en cuenta el rol de cada uno de los actores dentro de la institución.

3.3. Establecer canales de comunicación efectiva entre la comunidad educativa, la Defensoría del Pueblo y las autoridades del Ministerio de Educación, a fin de comprender y abordar los problemas de manera oportuna y adecuada.

3.4. Desarrollar campañas de concientización sobre el valor de la mediación, la resolución pacífica de conflictos, el diálogo y la tolerancia, para de esta manera prevenir todo tipo de situaciones de acoso escolar.

3.5. Crear mesas de trabajo interinstitucionales para la evaluación y seguimiento continuo de los casos atendidos y las soluciones propuestas, con el propósito de ajustar, en caso de ser necesario, las estrategias



**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis

SAN LUIS, 23 OCT 2023

utilizadas y de esta manera cumplir con los objetivos del programa de manera efectiva.

**3.6.** Establecer líneas rectoras de intervención ante conflictos en el sistema educativo que sirvan de experiencia para la intervención ante nuevos conflictos.

**4. Tareas a realizar:**

**4.1.** Identificar y seleccionar de mediadores escolares voluntarios

**4.2.** Diseñar y ejecutar programas de capacitación en resolución de conflictos

**4.3.** Establecer protocolos para la detección y manejo de casos de acoso escolar y otras situaciones de disputa que afecten la convivencia pacífica.

**4.4.** Realizar sesiones de mediación para la resolución de conflictos escolares.

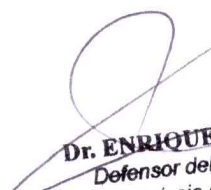
**4.5.** Promover el involucramiento de toda la comunidad educativa en las actividades relacionadas con la mediación escolar.

**4.6.** Realizar el seguimiento y documentación de los casos mediados y su evolución.

**4.7.** Analizar las situaciones en las cuales se tomó intervención para identificar puntos a mejorar.

**4.8.** Elaborar informes periódicos sobre el impacto del programa.

**4.9.** Convocar y participar de mesas interinstitucionales conformadas por la comunidad educativa, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación, y cualquier otro actor que resulte de relevancia para la atención de las situaciones que surjan durante el desarrollo del programa.




**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis

SAN LUIS, 23 OCT 2023

**5. Resultados esperados:**

- 5.1. Reducir de los casos de acoso y violencia escolar.
- 5.2. Aumentar la percepción de seguridad en el entorno escolar por parte de estudiantes, docentes, no docente, padres, madres y tutores y padres.
- 5.3. Mejorar las habilidades de resolución de conflictos entre los estudiantes.
- 5.4. Generar una conciencia democrática y abierta a la diversidad de opiniones en los estudiantes.
- 5.5. Fortalecer la relación institucional entre la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación y la comunidad educativa.
- 5.6. Producir y compartir material de difusión de buenas prácticas para la resolución de conflictos en el ámbito escolar para su utilización futuras intervenciones.



Dr. ENRIQUE PONCE  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis