

Manejo de situaciones
de conflictividad social en

Instituciones Educativas



La Secretaría de Educación del Distrito (SED), en su compromiso con la protección de la comunidad educativa y la garantía del derecho a la educación, presenta esta guía orientadora para ser trabajada y socializada con las familias durante la jornada pedagógica del 17 de septiembre. El propósito es fortalecer el conocimiento y la preparación de los equipos directivos y las familias frente a situaciones de conflictividad social que puedan presentarse en las instituciones educativas, como tomas, movilizaciones o hechos que alteren la convivencia escolar.

Las familias juegan un papel fundamental en la construcción de ambientes seguros y en la resolución pacífica de conflictos. Por ello, esta guía busca que comprendan las rutas de atención, los protocolos de actuación y el rol que tienen como actores corresponsables en el cuidado de los estudiantes y en la restauración de la confianza institucional.



Lineamientos para la jornada

1. Identificación y respuesta inicial

- En caso de presentarse una situación crítica (discusión, inconformidad de familias, alteraciones de orden), el rector o rectora debe informar de inmediato a la Dirección Local de Educación (DILE) y al profesional de la Oficina de Convivencia Escolar (OCE).
- Registre lo sucedido (qué ocurrió, quiénes participaron, a qué hora, cómo evolucionó). Este registro será clave para los siguientes pasos.

Ejercicio práctico:

- Simule un caso sencillo (ejemplo: un grupo de padres llega con una queja colectiva).
- Pregunta orientadora: *¿Cuál debe ser mi primera acción como rector? ¿A quién debo informar? ¿Qué información debo registrar?*

2. Activación de protocolos

- Si la situación se convierte en una movilización o toma, active el **Protocolo de Tomas y Movilizaciones a través de la DILE y la OCE**.
- Recuerde que este protocolo permite la articulación con el **Puesto de Mando Unificado (PMU)**, en el que participan entidades como la Alcaldía Local, Secretaría de Seguridad, Personería, Defensoría del Pueblo, ICBF y Secretaría de Gobierno.

Ejercicio práctico:

- Simule con su equipo la llamada a la DILE.
- Pregunta orientadora: *¿Qué información mínima debo transmitir en esa primera comunicación?*

3. Acompañamiento y diálogo con la comunidad

- Mantenga siempre la disposición de escucha con estudiantes, familias y docentes.
- Promueva un diálogo respetuoso y registre las inquietudes.
- La Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales (DPRI) podrá apoyar con acciones pedagógicas, acompañamiento socioemocional y ejercicios de enfoque restaurativo.



Ejercicio práctico:

- Role play: un grupo de acudientes expone sus preocupaciones; la rectoría responde escuchando, tomando nota y orientando sobre la ruta institucional.
- Pregunta orientadora: *¿Cómo puedo bajar la tensión en un momento de inconformidad sin perder la autoridad institucional?*



4. Seguridad e integridad

- a. La seguridad de estudiantes, docentes y directivos es prioritaria.
- b. En caso de hechos violentos o presuntos delitos, se debe suspender la participación del colegio en diálogos hasta que las autoridades competentes garanticen condiciones seguras.

Ejercicio práctico:

- Analice con su equipo un caso hipotético: *¿Qué hago si algunos acudientes rompen vidrios o bloquean la entrada al colegio con los estudiantes adentro?*

5. Restauración de la convivencia

- a. Una vez superada la situación, impulse actividades de enfoque restaurativo: mesas de diálogo, círculos de palabra o talleres de habilidades socioemocionales.
- b. Estos ejercicios deben involucrar a estudiantes, familias y docentes.

Ejercicio práctico con padres y docentes:

- Organice un círculo de palabra sobre un tema sensible del colegio.
- Pregunta orientadora: *¿Qué aprendizajes nos deja este ejercicio para prevenir nuevas conflictividades?*

6. Registro y seguimiento

- a. Documente todos los hechos, comunicaciones y acuerdos alcanzados.
- b. Junto con la DILE, haga seguimiento a los compromisos, verificando que se cumplan y que la situación no se repita.

Ejercicio práctico :

- Revise en equipo un formato de acta de reunión y practique cómo registrar los compromisos alcanzados en un caso simulado.

7. Comunicación institucional

- a. No emita comunicados externos sin coordinación con la **Oficina Asesora de Prensa (OAP)** de la SED.
- b. La comunicación con la comunidad debe ser clara, veraz y preventiva, evitando rumores, desinformación o estigmatización.

Ejercicio práctico :

- Redacte con su equipo un breve mensaje que podría compartirse a padres de familia frente a una situación difícil,
- y compárelo con el mensaje oficial que se debe enviar con apoyo de la OAP.

Sugerencias finales para la jornada pedagógica:

- Realice **simulaciones prácticas** con docentes y padres de familia sobre situaciones posibles.
- Construya un **mapa de riesgos** de la institución (qué situaciones podrían presentarse, cuáles son las más probables y cómo responder).
- Socialice el protocolo de actuación con todos los acudientes, de forma clara y sencilla.
- Defina un **equipo interno de apoyo** (docentes o coordinadores) que puedan colaborar en la primera respuesta mientras llega la DILE o la OCE.

Mensajes clave para padres de familia

1. El colegio educa y protege, no reemplaza a otras instituciones

- Nuestro rol principal es garantizar la educación y el bienestar de los estudiantes durante la jornada escolar. En caso de presentarse una situación crítica, el colegio activa los protocolos establecidos y da aviso inmediato a las entidades competentes.
- No nos corresponde asumir funciones del ICBF, la Fiscalía, la Policía o la Personería, quienes son los responsables de investigar, sancionar o proteger en cada caso.

2. Somos garantes de derechos, no jueces ni fiscales

- El colegio garantiza la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en el marco de sus competencias.
- No juzgamos ni señalamos culpables: esa es tarea de la Fiscalía General de la Nación y de las autoridades judiciales.
- Nuestro papel es acompañar, orientar y activar las rutas correspondientes.

3. La seguridad tiene límites y requiere apoyo interinstitucional

- En caso de disturbios, protestas o daños a la infraestructura, el colegio informa y articula con la Dirección Local de Educación (DILE), la Secretaría de Gobierno, la Policía y la Personería.
- El colegio no tiene la capacidad ni la obligación de garantizar que terceros no afecten las instalaciones o la seguridad; esa responsabilidad recae en las autoridades competentes.

4. Activación de un Código Blanco u otro protocolo

- Cuando se activa un código blanco (emergencia que compromete la seguridad escolar), el colegio cumple su función de dar aviso inmediato, poner a salvo a los estudiantes y coordinar con las entidades correspondientes.
- A partir de ese momento, entran a actuar las instituciones competentes según el caso: Policía Nacional, ICBF, Fiscalía, Secretaría de Seguridad, entre otras.

5. El compromiso de las familias es clave

- Les pedimos a los padres y madres mantener la calma, confiar en los protocolos y evitar acciones que pongan en riesgo la integridad de los niños y de la comunidad educativa.
- El acompañamiento de las familias es fundamental para restablecer la confianza y superar cualquier situación difícil.

Frase de cierre sugerida para las familias:

El colegio está para educar, acompañar y proteger a nuestros estudiantes dentro de sus competencias. Cuando una situación nos sobrepasa, activamos las rutas y protocolos para que las entidades responsables actúen. Como comunidad debemos apoyarnos mutuamente, confiando en que cada institución cumple su papel.

