

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE APODERADOS

### Marco normativo educacional aplicable

El presente Protocolo de Atención de Apoderados forma parte integrante del **Reglamento Interno del Establecimiento**, incorporándose como anexo normativo obligatorio y siendo vinculante para todos los miembros de la comunidad educativa, de conformidad con la **Circular REX N°781 de la Superintendencia de Educación**. Se elabora y aplica conforme a la normativa educacional vigente, especialmente:

- Constitución Política de la República de Chile, artículo 19 N°10 y N°11.
- Ley N° 20.370, Ley General de Educación (LGE).
- Ley N° 20.529, que crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación.
- Ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación arbitraria.
- Ley N° 20.845, Ley de Inclusión Escolar.
- Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1998.
- Decreto Supremo N°327 de 2019, sobre derechos y deberes de padres, madres y apoderados.
- Circulares e instrucciones vigentes de la Superintendencia de Educación.
- 

La aplicación de este protocolo se rige por los principios de legalidad, interés superior del niño, niña y adolescente, proporcionalidad, racionalidad, no discriminación, enfoque formativo, debido proceso y transparencia administrativa.

### Fundamentos y objetivos del protocolo

Las entrevistas y reuniones con padres, madres y apoderados constituyen instancias formales de comunicación, información, orientación y adopción de acuerdos, orientadas al resguardo del derecho a la educación y al desarrollo integral de los y las estudiantes.

El presente protocolo tiene por finalidad:

- Regular de manera clara y transparente los procedimientos de atención de apoderados.
- Garantizar un trato digno, respetuoso y colaborativo entre todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Resguardar el interés superior del niño, niña y adolescente en toda actuación del establecimiento.
- Asegurar el cumplimiento del conducto regular, favoreciendo la resolución oportuna y adecuada de las situaciones planteadas.
- Dar cumplimiento a la obligación legal de contar con normas internas claras, coherentes y ajustadas a la normativa educacional.

## Solicitud y desarrollo de entrevistas

### 1. Solicitud de entrevistas

Toda solicitud de entrevista deberá realizarse por escrito, preferentemente vía correo electrónico institucional, indicando claramente el motivo. El o la docente, directivo o inspector, dará respuesta indicando, día hora y modalidad.

En caso de que el padre, madre o apoderado no reciba respuesta del docente dentro del plazo establecido, deberá reenviar su solicitud de entrevista mediante correo electrónico, incorporando en copia a la Unidad Técnico-Pedagógica (UTP), Coordinación correspondiente o al equipo de Convivencia Escolar, según el área involucrada, con el fin de facilitar la gestión y coordinación de la atención solicitada.

Esta medida tiene por objetivo resguardar una comunicación oportuna, ordenada y efectiva, sin alterar el conducto regular ni constituir una instancia sancionatoria.

### 2. Respeto al conducto regular

El conducto regular constituye un mecanismo obligatorio de orden institucional. Solo podrá ser omitido en situaciones excepcionales que impliquen riesgo, vulneración grave de derechos o urgencia debidamente fundada.

### 3. Modalidad de atención

Las entrevistas podrán realizarse de manera presencial o virtual, en espacios y plataformas institucionales, garantizando condiciones de respeto, confidencialidad y resguardo de la información.

### 4. Registro obligatorio

Toda entrevista deberá quedar registrada, consignando fecha, participantes, motivo, desarrollo y acuerdos. Estos registros serán archivados.

## Normas de trato y convivencia

- Todos los integrantes de la comunidad educativa deberán mantener un trato respetuoso, colaborativo y formal.
- El uso de lenguaje ofensivo, agresivo, intimidatorio o discriminatorio constituye una infracción a las normas de convivencia.
- El término anticipado de una entrevista por faltas de respeto no constituye una sanción disciplinaria, sino una medida administrativa de resguardo de la convivencia y del buen funcionamiento institucional, debiendo dejarse registro de lo ocurrido.
- Las actuaciones del establecimiento se registrarán siempre por un enfoque formativo y de protección de derechos.

### **Inasistencia a entrevistas y deber de colaboración**

La asistencia a citaciones constituye un deber del apoderado en su rol de corresponsable del proceso educativo. La inasistencia, justificada o no, deberá quedar registrada. La reiteración injustificada de inasistencias o la falta grave de colaboración podrá dar lugar a la evaluación fundada de medidas institucionales, tales como la solicitud de cambio de apoderado, previo análisis de antecedentes, registro formal y comunicación escrita, siempre resguardando el interés superior del estudiante y el debido proceso.

### **Medidas ante situaciones de especial gravedad**

Ante situaciones que puedan constituir vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, el establecimiento adoptará medidas inmediatas de resguardo y activará los protocolos correspondientes.

Cuando la normativa lo exija, se realizará la denuncia o derivación a los organismos competentes, tales como Tribunales de Familia u otras instituciones pertinentes, conforme a la Ley N°21.430 y a las instrucciones de la Superintendencia de Educación.

### **Vigencia, difusión e interpretación**

El presente Protocolo rige desde su aprobación y es de cumplimiento obligatorio.

Será difundido a la comunidad educativa mediante publicación en los canales oficiales del establecimiento y se entenderá conocido por padres, madres y apoderados.

Toda situación no prevista será resuelta por la Dirección del establecimiento conforme a la normativa educacional vigente, a las instrucciones de la Superintendencia de Educación y a los principios de legalidad y protección de derechos.