



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE APODERADOS

“COLEGIO NUESTRA SEÑORA  
DEL HUERTO”



## Protocolo de atención de apoderados año 2024

El siguiente protocolo está destinado a toda la comunidad educativa y consigna las acciones que se deben realizar en la atención de apoderados del establecimiento.

Las acciones se distinguen en:

### **1. Atención de apoderado regular:**

- 1.1. El apoderado toma conocimiento del horario de atención del profesor en la reunión de apoderados y correo institucional enviado mediante inspección a comienzo de año. Además, se tendrá el horario de atención de cada profesor impreso en portería. El apoderado es quien se ajusta al horario del docente y respeta la extensión del tiempo de entrevista.
- 1.2. El docente tendrá un plazo de 2 días hábiles para responder a los correos de los apoderados.
- 1.3. El apoderado asiste a una citación cuando el profesor jefe o de asignatura se lo solicite, ante lo cual deberá esperar en portería a que el docente vaya a su encuentro. Se recomienda al apoderado, invitado y acompañante asistir con un vestuario adecuado ante alguna cita, entrevista o acto oficial de la institución.
  - 1.3.1. El apoderado podrá solicitar una cita al profesor en caso de necesidad, siempre que se ajuste a la disponibilidad tanto de día como de horario del docente.
- 1.4. El profesor atiende al apoderado el día y hora fijada mediante correo institucional para resolver la situación. En caso de que el apoderado no asista, deberá justificar la inasistencia y solicitar una nueva entrevista y el docente consignará la ausencia en el libro de clases.
- 1.5. El apoderado que asista atrasado a reunión deberá hacer ingreso en silencio a la sala de clases para no interrumpir el curso de la misma.
- 1.6. Si en la cita entre el profesor y el apoderado no se llega a una solución, el docente deriva el caso al estamento correspondiente.
- 1.7. El estamento al cual se deriva la situación tendrá un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta al apoderado.



## **2. Apoderado con problema grave o urgente**

2.1. Se entenderá como un problema grave o urgente en caso de maltrato psicológico, maltrato físico o abuso sexual.

2.1.1. Si se trata de alguna de las tres situaciones enunciadas anteriormente, y el apoderado se presenta sin citación previa, portería informará de inmediato al inspector general, quien atenderá la situación y derivará al estamento correspondiente.

2.1.2. Ante la presencia de situaciones o documentos legales que requieran premura en las que el apoderado no se pueda hacer presente en el colegio, será responsabilidad de este comunicar por correo institucional o por vía telefónica para dar conocimiento de la situación.

2.1.3. La situación debe quedar registrada en acta en el estamento correspondiente.

## **3. Apoderado alterado o agresivo:**

3.1. Si el apoderado llega alterado a la portería, se le debe escuchar e intentar contener. El apoderado jamás podrá ingresar al patio o a las instalaciones interiores del colegio mientras no se calme. Una vez calmado, deberá esperar a ser atendido por el estamento correspondiente. En caso de que su conducta no cambie, se le solicitará abandonar el recinto.

3.2. Si el apoderado presenta alguna conducta agresiva o violenta de carácter verbal o física dentro del colegio, se llamará inmediatamente a carabineros. (Protocolo ante situaciones de agresión, letra C, artículo 1, 2 y 3)

3.3. En caso de recibir agresiones por correo institucional, llamadas telefónicas o redes sociales, el funcionario podrá solicitar la aplicación del Protocolo ante situaciones de agresión, letra C, artículo 1, 2 y 3).

## **4. Entrega de almuerzos:**

4.1. El apoderado que venga a entregar el almuerzo deberá ingresar al lugar habilitado con el almuerzo correctamente identificado y luego hacer abandono del colegio. En ninguna instancia, podrá quedarse al interior del recinto.



## **5. Retiro de estudiantes.**

- 5.1. El apoderado consignado en el libro de clases es quien estará facultado para retirar al estudiante.
- 5.2. El apoderado consignado en el libro de clases es el que podrá solicitar a inspección mediante correo electrónico o llamada telefónica que un tercero retire a su pupilo. No se permitirá el retiro gestionado mediante estudiante y apoderado sin previa autorización de inspección.

## **6. Oficialidad del apoderado**

- 6.1. Existe 1 apoderado oficial. La comunicación será solo con esa persona por correo institucional.
- 6.2. En caso de que el apoderado incurra en acciones violentas o no exista una comunicación constante y fluida con él, el profesor jefe tendrá el derecho de exigir el cambio de apoderado.

## **7. Validez del protocolo**

- 7.1 El presente protocolo será válido desde pre kinder hasta 4° año medio.

## **8. Conocimiento del protocolo.**

- 8.1. El presente protocolo se dará por conocido y aceptado una vez que el apoderado haga acto de firma de la matrícula del estudiante.