

## PROTOCOLO INSTITUCIONAL

# DE ENTREVISTAS Y REUNIONES CON MADRES, PADRES Y APODERADOS EN MODALIDAD ONLINE Y CON REGISTRO INSTITUCIONAL

### 1. Objetivo

El presente protocolo tiene por objeto regular la realización de entrevistas y reuniones entre madres, padres y apoderados y funcionarios del establecimiento, resguardando la integridad de los trabajadores, la adecuada comunicación con las familias, la trazabilidad de los acuerdos y el buen funcionamiento institucional.

### 2. Alcance

Las disposiciones del presente protocolo serán aplicables a toda entrevista o reunión sostenida entre madres, padres, apoderados y tutores y funcionarios del establecimiento, cualquiera sea su naturaleza, incluyendo temas pedagógicos, convivenciales, formativos, administrativos u otras vinculadas a la gestión institucional.

### 3. Principios orientadores

Toda entrevista o reunión deberá desarrollarse conforme a los siguientes principios:

- Respeto y trato digno entre las partes;
- Resguardo de la integridad física y emocional de los funcionarios;
- Confidencialidad de la información tratada;
- Uso de canales institucionales formales;
- Registro y trazabilidad de los acuerdos;
- Resguardo del adecuado funcionamiento del establecimiento.

### 4. Modalidad de realización

Nuestra Fundación tiene la facultad de disponer la modalidad de realización de cualquier entrevista, sea esta de manera personal o por modalidad online.

Atendidos los últimos hechos de violencia que se han producido al interior de diversos establecimientos educacionales a lo largo de nuestro país, hemos considerado como justificado el retomar la realización de entrevistas de manera no presencial, pues ello se trasunta en una medida de seguridad para toda la comunidad educativa y además evita las complicaciones de traslado y de tiempo que la modalidad presencial conlleva tanto para entrevistadores como entrevistados.

En el caso de disponerse la entrevista bajo la modalidad online, esta se llevará a cabo a través de medios telemáticos definidos por el establecimiento, teniendo la misma obligatoriedad de asistencia para madres, padres y apoderados y el mismo valor que las realizadas presencialmente, siempre que hayan sido debidamente coordinadas por el establecimiento y se desarrollen conforme a las disposiciones del presente protocolo

### 5. Solicitud de entrevistas

Las solicitudes de entrevista deberán canalizarse por conducto regular:

Solicitar entrevista a Asistente Administrativa al correo [jsegovia@colegiochuquicamata.cl](mailto:jsegovia@colegiochuquicamata.cl), o al teléfono (55)2329873 en el caso del colegio Chuquicamata.

En el caso de la Sala Cuna y Escuela de Párvulos Chuquicamata, solicitar entrevista a cada educadora vía correo electrónico o libro digital.

La programación de la entrevista quedará sujeta a la pertinencia de la solicitud, a la disponibilidad horaria de los funcionarios involucrados y a la organización interna del establecimiento.

Cuando la atención inmediata no sea posible, el solicitante deberá remitir un correo electrónico con los motivos y temas a tratar, a fin de evaluar su respuesta o eventual coordinación.

## **6. Coordinación y citación**

El funcionario con el que se sostendrá la entrevista deberá señalar por correo al entrevistado o solicitante de entrevista la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Enlace de conexión.
- Nombre del Funcionario o equipo participante.
- Solicitante de la entrevista.
- Motivo general de la entrevista.
- Consentimiento de grabación. La negativa deberá fundarse en antecedentes, que justifiquen la imposibilidad de acceder a la entrevista online y al registro de ella.

No tendrán validez institucional las coordinaciones realizadas por medios informales no autorizados.

## **7. Normas de participación en modalidad online**

Para el adecuado desarrollo de la entrevista o reunión, se deberán observar las siguientes normas:

- Los participantes deberán conectarse puntualmente a la hora acordada.
- Se considerará un tiempo máximo de espera de 10 minutos, transcurrido este tiempo la instancia podrá suspenderse o reprogramarse.
- Al inicio de la sesión, los participantes deberán identificarse registrando su nombre y apellido como perfil.
- Solo podrán participar las personas previamente convocadas o autorizadas por el establecimiento.
- Se solicitará mantener la cámara encendida durante la sesión a todos los participantes, salvo impedimento técnico debidamente informado.
- El micrófono deberá mantenerse apagado mientras no se haga uso de la palabra.
- La reunión deberá desarrollarse en un ambiente que resguarde privacidad, escucha adecuada y ausencia de interrupciones.
- Todos los participantes deberán mantener un lenguaje respetuoso, tono adecuado y conducta acorde al contexto educativo.

## **8. Conductas prohibidas**

Durante la entrevista o reunión no se permitirán conductas que vulneren el respeto y el buen trato, por ejemplo:

- Gritos.
- Amenazas.
- Insultos u ofensas.
- Descalificaciones personales o profesionales.
- Interrupciones permanentes.
- Gestos agresivos o intimidatorios.
- Participación de terceros no autorizados.

## 9. Duración

La duración de cada entrevista será definida por el funcionario o equipo a cargo, de acuerdo con la naturaleza del asunto a tratar. De manera referencial, podrá extenderse entre 30 y 40 minutos.

Cuando el caso lo requiera, podrá fijarse una nueva sesión para dar continuidad a la conversación o seguimiento a los acuerdos.

## 10. Registro institucional y trazabilidad

Toda entrevista o reunión deberá contar con un registro institucional, el cual podrá consistir en:

- Acta resumen de los principales temas tratados, acuerdos y/o compromisos.
- Registro de asistencia.
- Grabación de la entrevista.

Al término de la instancia, el funcionario deberá dar lectura de los acuerdos adoptados para asegurar claridad respecto de lo conversado y enviar por correo una copia del acta.

## 11. Grabación institucional

Por razones de resguardo, respaldo y seguimiento, el establecimiento podrá disponer la **grabación de las entrevistas y reuniones realizadas en modalidad online**.

Dicha grabación tendrá fines exclusivamente institucionales y su uso será restringido a:

- Respaldo de la información tratada.
- Verificación de hechos ocurridos durante la reunión.
- Resguardo de las personas participantes.

El material registrado será confidencial y no podrá ser difundido fuera del ámbito autorizado por el establecimiento, salvo que un Tribunal o la autoridad policial requiera su entrega.

## 12. Prohibición de grabación por parte de los participantes

Madres, padres y apoderados no podrán grabar, reproducir, capturar, difundir o compartir total o parcialmente las entrevistas o reuniones sostenidas con funcionarios del establecimiento, salvo autorización previa, expresa y formal de la institución.

## 13. Suspensión o término anticipado

El funcionario podrá suspender o dar término inmediato a una entrevista o reunión cuando:

- Existe falta de respeto hacia uno o más funcionarios.
- Se producen amenazas, descalificaciones o agresiones verbales.
- Participen terceros no autorizados.
- No se respetan las normas establecidas en el presente protocolo.
- No existen condiciones mínimas para sostener una conversación adecuada.

Ante estas situaciones, el funcionario podrá advertir la conducta, pausar la sesión o ponerle término inmediato, debiendo informar posteriormente a Rectoría y/o al área correspondiente para la adopción de las medidas pertinentes.

## **14. Procedimiento ante suspensión de entrevista por parte del docente**

En caso de que un funcionario suspenda o dé término anticipado a una entrevista o reunión, deberá proceder de la siguiente manera:

- Informar formalmente, dentro de un plazo máximo de 24 horas, a su Dirección Académica y a la Coordinación Técnico Pedagógica, mediante correo electrónico institucional.
- En dicho informe deberá consignar:
  - Identificación de los participantes.
  - Fecha y hora de la entrevista.
  - Motivo fundado de la suspensión o término anticipado.
  - Descripción objetiva de los hechos ocurridos.
  - Adjuntar, cuando exista, el registro audiovisual de la reunión, el cual tendrá carácter confidencial y será utilizado exclusivamente para fines institucionales.
- Recibido el informe, la Dirección del establecimiento deberá:
  - Evaluar los antecedentes conforme a la normativa interna y a los lineamientos del reglamento de convivencia y protocolos pertinentes.
  - Derivar los antecedentes al área de Convivencia Escolar y Formación, cuando corresponda, con el fin de:
    - Activar los protocolos institucionales pertinentes.
    - Determinar medidas de resguardo para los funcionarios.
    - Dar continuidad al abordaje de la situación con el apoderado o familia.

Todo este procedimiento deberá resguardar la confidencialidad, la integridad de los involucrados y la trazabilidad institucional de las acciones adoptadas

## **15. Reprogramación**

Las entrevistas o reuniones podrán ser reprogramadas por razones de fuerza mayor, contingencia institucional, ausencia justificada de alguna de las partes o imposibilidad de continuar la sesión en condiciones adecuadas.

Toda reprogramación deberá realizarse a través de los canales oficiales del establecimiento.

## **16. Reuniones generales de apoderados y Jornada Informativa Personalizada (JIP)**

Las reuniones generales de apoderados y JIP también podrán desarrollarse en modalidad online, de acuerdo con la determinación del establecimiento.

En estas instancias regirán igualmente las normas de respeto, uso adecuado de la palabra, participación ordenada y resguardo institucional establecidas en este protocolo.

## **17. Restricciones de participación**

La limitación o restricción de participación en entrevistas o reuniones sólo podrá fundarse en:

- Resolución judicial que así lo disponga expresamente.
- Medida disciplinaria ya sea cautelar o definitiva, impuesta en un procedimiento convivencial que disponga la suspensión o pérdida de la calidad de apoderado.

## **18. Situaciones no previstas**

Toda situación no contemplada expresamente en el presente protocolo será resuelta por Rectoría, conforme a la normativa vigente, los reglamentos institucionales y los principios de resguardo y buen funcionamiento del establecimiento.

## **19. Excepciones**

De manera excepcional, se podrá citar a entrevista a las familias y/o apoderados fuera de los procedimientos y plazos establecidos en el presente protocolo, en aquellos casos que lo ameriten por su relevancia o urgencia.

Se considerarán situaciones de excepción, entre otras:

- Solicitud de apoyo y/o participación en la firma del Plan de Manejo Individual (PMI).
- Requerimientos institucionales que impliquen la presencia del apoderado para la toma de acuerdos relevantes respecto del estudiante.
- Activación de protocolos internos (convivencia escolar, situaciones de riesgo, u otros definidos por el establecimiento).
- Situaciones emergentes que afecten el bienestar, seguridad o proceso educativo del estudiante.

En estos casos, la citación podrá realizarse por los medios formales disponibles, procurando resguardar la oportuna comunicación y la participación activa de la familia o apoderado.