



# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE APODERADOS – PROGRAMA DE INTEGRACIÓN ESCOLAR (PIE)**

**COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
2026**



## **1. Objetivo**

Establecer lineamientos claros para la atención, comunicación y seguimiento con los apoderados y/o tutores de estudiantes beneficiarios del PIE, garantizando un trato respetuoso, oportuno y coherente con los principios de inclusión y convivencia escolar.

## **2. Alcance**

Este protocolo aplica a:

- Coordinación PIE
- Docentes diferenciales y profesionales del equipo PIE
- Profesores jefes
- Dirección del establecimiento
- Apoderados/as y/o tutor de estudiantes pertenecientes al PIE

## **3. Principios Orientadores**

- Respeto y trato digno: Todas las interacciones deben darse en un ambiente respetuoso y cordial.
- Confidencialidad: La información del estudiante debe manejarse de forma resguardada y según normativa.
- Enfoque inclusivo: Priorizar la participación activa del estudiante y su familia en el proceso educativo.
- Oportunidad: Responder y atender solicitudes dentro de plazos razonables.
- Colaboración: Trabajo articulado entre escuela, familia y profesionales PIE.

## **4. Procedimiento de Atención por parte del profesional PIE**

### **4.1 Solicitud de atención**

- Agenda o cuaderno del estudiante
- Correo institucional del estudiante
- Citación vía telefónica al apoderado y/o tutor

### **4.2 Las reuniones deben programarse con anticipación y quedar registradas en Biácora PIE**

### **4.3 Desarrollo de la reunión**

- Explicación del motivo de la reunión por parte del profesional PIE.
- Revisión de antecedentes del estudiante (evaluaciones, observaciones, adecuaciones, informes, entre otros).
- Duración sugerida: 20–30 minutos por atención.



4.4 Se realizará una primera citación. En caso de que el apoderado y/o tutor no se presente, se reagendará una nueva citación mediante los medios previamente establecidos. Si tampoco asiste a la segunda citación, se programará una tercera instancia. En caso de inasistencia a la tercera citación, se procederá a realizar la derivación a la dupla psicosocial del establecimiento para su respectivo monitoreo.

## **5. Procedimiento de Atención por parte al apoderado y/o tutor.**

### 5.1 Solicitud de Atención

Las solicitudes pueden realizarse mediante:

- Agenda o cuaderno del estudiante
- Correo institucional del establecimiento o del equipo PIE
- Citación vía telefónica
- Solicitud presencial en recepción o inspectoría

Plazo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ respuesta:  
El equipo PIE o el profesional correspondiente responderá en un máximo de 48 horas hábiles.

### 5.2 Agendamiento de Reuniones de apoderado y/o tuto hacia al profesional

- Las reuniones deben programarse con anticipación y quedar registradas en Biácora PIE
- Se debe informar fecha, hora y profesional
- Solo se atenderá sin cita previa en casos urgentes.

### 5.3 Desarrollo de la Reunión

- Recepción y presentación del profesional.
- Explicación del motivo de la reunión por parte del apoderado.
- Revisión de antecedentes del estudiante (evaluaciones, observaciones, adecuaciones, informes, entre otros).
- Plan de acción: acuerdos concretos entre el establecimiento y la familia.
- Registro escrito del encuentro y acuerdos firmados (si corresponde).

Duración sugerida: 20–30 minutos por atención.

### 5.4 Derivaciones

Si durante la reunión surge la necesidad de apoyo externo o de otro profesional, se procederá a:



- Informar claramente la razón de la derivación.
- Registrar en expediente PIE del estudiante (Bitácora)

## **6. Situaciones Especiales**

### 6.1 Conflictos, desacuerdos o situaciones tensas

- Mantener el autocontrol y el trato respetuoso.
- Si la situación supera el marco adecuado, se suspenderá la reunión y se reagendará con presencia de dirección o convivencia escolar.

### 6.2 Casos de vulneración de derechos

- Activar protocolo de Convivencia Escolar y/o Derivación a dupla psicosocial del establecimiento, para tomar las medidas necesarias.

## **7. Comunicación Permanente con la Familia**

- Entregar informes PIE al menos dos veces al año.
- Mantener canales abiertos vía correo institucional (en horario laboral) y reuniones programadas.
- Promover la participación en talleres, charlas y entrevistas de seguimiento.

## **8. Registro**

Todo contacto con apoderados debe quedar registrado en:

- Libro o planilla de atención PIE

## **9. Evaluación y Actualización del Protocolo**

El protocolo será revisado anualmente por:

- Coordinación PIE
- Equipo PIE
- Dirección

Se actualizará según necesidades detectadas o cambios normativos.