

Protocolo de Medios Formales de Comunicación Escuela / Hogar

1. Marco Introductorio

La Escuela Especial ANADIME, en su compromiso constante con la excelencia educativa, el bienestar integral y la inclusión plena de sus estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes (NEEP), comprende que la relación entre la escuela y el hogar es un pilar insustituible para el desarrollo socioemocional y cognitivo de niños, niñas y jóvenes.

El presente protocolo surge como una herramienta de gestión institucional destinada a resguardar, estructurar y optimizar los canales de comunicación formal. En una comunidad educativa especializada, la claridad en los mensajes y el resguardo de los límites profesionales y familiares aseguran un ambiente de confianza, respeto mutuo y seguridad para todos los actores involucrados.

2. Marco Legal

El presente documento se fundamenta y estructura en estricta sujeción al ordenamiento jurídico chileno vigente en materia educacional, de convivencia y de protección de derechos:

- **Constitución Política de República de Chile:** Consagra el derecho a la educación y el rol fundamental de los padres y apoderados en la educación de sus hijos.
- **Ley N° 20.370 (Ley General de Educación - LGE):** Establece los principios rectores del sistema educativo, destacando la integración, la inclusión, la flexibilidad y la corresponsabilidad de los distintos actores de la comunidad.
- **Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar y Normativa de Convivencia:** Promueve la buena convivencia escolar y la gestión institucional basada en la prevención, el diálogo y la resolución pacífica de conflictos.
- **Ley N° 21.809 (Convivencia, Buen Trato y Bienestar):** Refuerza los estándares institucionales para garantizar entornos protectores, seguros y libres de violencia o hostigamiento en la comunidad educativa.
- **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada:** Regula el tratamiento y resguardo de los datos personales, clínicos y socioemocionales de los estudiantes y sus familias.
- **Política Nacional de Convivencia Educativa (PNCE 2024-2030):** Lineamiento estratégico enfocado en la ética del cuidado, la participación democrática y la salud mental comunitaria.

3. Marco Conceptual

Para la correcta comprensión e implementación de este protocolo, se definen los siguientes conceptos clave:

- **Corresponsabilidad Educativa:** Principio ético y legal que establece que la formación, el bienestar y el aprendizaje de los estudiantes son una tarea compartida y colaborativa entre la familia y el establecimiento educacional.
- **Canal Formal de Comunicación:** Medio institucionalmente autorizado y trazable (agenda, correo oficial, entrevistas presenciales) que garantiza la veracidad, el registro y el respaldo formal de las interacciones.

- **Ética del Cuidado:** Enfoque transversal que prioriza el respeto por la dignidad humana, la empatía, el resguardo de la salud mental y la protección integral de estudiantes, docentes y asistentes de la educación.
- **Conducto Regular:** Estructura jerárquica y ordenada de derivación y resolución de consultas o conflictos, que cautela el respeto por las funciones profesionales y asegura respuestas oportunas y eficaces.

4. Propósito y Fundamentación Institucional

En concordancia con los lineamientos del Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) de la Escuela Especial ANADIME y en estricto cumplimiento de la normativa educacional vigente, el presente protocolo establece los cauces, medios formales y procedimientos estandarizados para la interacción comunicativa entre el establecimiento y los hogares.

La Escuela Especial ANADIME, especializada en la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes (NEEP) de 2 a 25 años 11 meses, reconoce que una comunicación bidireccional, fluida, transparente y respetuosa con las familias constituye el pilar fundamental de la corresponsabilidad educativa. La convivencia escolar se sostiene sobre la ética del cuidado y el respeto a la dignidad humana, exigiendo canales formales que resguarden la seguridad socioemocional tanto de los estudiantes como de los equipos de trabajo.

5. Principios Rectores de la Comunicación Escuela / Hogar

- **Bidireccionalidad y Transparencia:** Los canales de comunicación deben permitir un flujo informativo claro y oportuno en ambas direcciones, asegurando que las familias conozcan los procesos pedagógicos, conductuales y de bienestar de sus pupilos, y que la escuela reciba las inquietudes o antecedentes relevantes del hogar.
- **Respeto al Conducto Regular:** Toda inquietud, duda o situación de carácter académico o disciplinario debe canalizarse de manera jerárquica y progresiva, protegiendo el vínculo pedagógico y la labor profesional.
- **Uso Exclusivo de Medios Institucionales:** Se prohíbe terminantemente el uso de canales informales o mensajería personal privada (redes sociales, WhatsApp personal, etc.) entre funcionarios y apoderados, resguardando la privacidad y la salud mental de todos los actores.
- **Confidencialidad y Protección de Datos:** Toda información diagnóstica, clínica o socioemocional compartida se rige estrictamente por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

6. Canales Oficiales de Comunicación Autorizados

Para garantizar la trazabilidad, seguridad y validez formal de las comunicaciones, la Escuela Especial ANADIME reconoce únicamente los siguientes medios oficiales:

Medio Oficial	Ámbito de Aplicación	Responsables / Destinatarios
Agenda Escolar de (Libreta/cuaderno)	Registro diario de avisos breves, justificaciones de inasistencia, citaciones a entrevistas y recordatorios generales. Debe	Docentes Jefes / Familias y

Comunicaciones)	ser revisada y firmada diariamente por el apoderado/a.	Apoderados.
Correo Electrónico Institucional	Comunicaciones formales de carácter académico, envío de informes, coordinación de entrevistas extraordinarias y justificaciones formales.	Directivos, UTP, Docentes, Psicóloga y Apoderados/as.
Canal de Convivencia Escolar (convivenciaescolar@anadime.cl)	Recepción confidencial y segura de alertas, reportes de situaciones de acoso, maltrato o vulneración de derechos.	Coordinación de Convivencia Educativa / Dirección.
Entrevistas Presenciales Formales	Abordaje profundo de procesos de aprendizaje, adecuaciones curriculares (PACI, PAI, PAEC), mediaciones o situaciones de alta complejidad.	Equipo Directivo, UTP, Docentes, Especialistas y Apoderados.

7. Conducto Regular y Ruta de Escalamiento de Consultas

Con el fin de asegurar una respuesta ágil y eficiente, las familias deben ceñirse obligatoriamente a la siguiente estructura jerárquica:

- 1. Primer Nivel (Docente Jefe / Profesor de Asignatura):** Es el primer contacto para cualquier consulta referida al proceso de aprendizaje en aula, convivencia cotidiana, hábitos o revisión general de la agenda.
- 2. Segundo Nivel (Unidad Técnico-Pedagógica - UTP y/o Equipo de Convivencia):** Se recurre a esta instancia cuando la situación requiere adecuaciones curriculares complejas, abordaje de planes de apoyo individual (PAI/PAEC) o mediaciones en conflictos interpersonales.
- 3. Tercer Nivel (Dirección del Establecimiento):** Instancia resolutoria final para situaciones de carácter administrativo superior, apelaciones, casos críticos o reclamaciones formales respecto a la aplicación del RICE.

Aviso Importante sobre Plazos de Respuesta

Los funcionarios del establecimiento dispondrán de un plazo máximo de 48 a 72 horas hábiles para acusar recibo y responder a los requerimientos formales enviados por correo electrónico o agenda escolar, en concordancia con la jornada laboral docente y administrativa.

8. Regulaciones Específicas sobre Entornos Digitales y Convivencia

En estricto cumplimiento de la Ley N° 21.809 y los lineamientos de bienestar institucional:

- **Se prohíbe estrictamente** el uso de grupos de WhatsApp u otras plataformas de mensajería no institucionales gestionadas por apoderados para descalificar, hostigar o difundir información falsa sobre funcionarios o estudiantes del establecimiento.

- **Protección ante el mal uso de redes sociales:** Cualquier mal uso de redes sociales que afecte la honra o la integridad psicológica del personal activará de manera inmediata los protocolos de resguardo y las medidas cautelares previstas en la Ley Karin y el RICE.
- **Reuniones de Subcentro:** Las reuniones de curso o comunicaciones masivas de subcentro deberán realizarse a través de las instancias formales coordinadas con el establecimiento, prohibiéndose el uso inconsulto del nombre de la escuela.

9. Disposiciones Finales

El presente protocolo es parte integrante e indivisible del Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) de la Escuela Especial ANADIME. Su conocimiento y aceptación se entienden formalizados al momento de la matrícula de cada estudiante.



Purísima Neriz Fuentealba
Directora Escuela Anadime