**Protocolo de Atención de Apoderados**

1. Introducción

El presente protocolo tiene como objetivo establecer las pautas y procedimientos a seguir en caso de que un apoderado se comporte de manera inapropiada, insulte, sea descortés, humille, utilice un lenguaje ofensivo y grosero durante una atención o entrevista en el colegio. Estas medidas tienen como finalidad garantizar un ambiente seguro y respetuoso para todos los funcionarios y miembros de la comunidad educativa.

2. Atención de apoderados

2.1. Respeto y cordialidad

Todos los funcionarios del colegio deberán tratar a los apoderados con respeto y cordialidad en todo momento de igual manera todos los apoderados de los estudiantes deberá tener un trato digno, respetuoso y cordial con el personal del colegio y con los estudiantes.

2.2. Identificación de conductas inapropiadas

Si durante una atención o entrevista un apoderado se comporta de manera inapropiada, insulta, es descortés, humilla, utiliza un lenguaje ofensivo y grosero, el funcionario deberá tomar nota de los hechos, mantener la calma y dar a conocer al apoderado que en ese momento se da por terminada la reunión o entrevista y de forma inmediata comunicar esto a convivencia escolar, dejando la descripción de lo ocurrido en la hoja de entrevistas, si esto le ocurre al Departamento de convivencia escolar ellas enviaran esta información escrita a la directora del colegio.

3. Término de la entrevista

3.1. Conductas inaceptables

En caso de que el comportamiento del apoderado sea gravemente inapropiado, el funcionario tiene la facultad de dar por terminada la entrevista de forma inmediata. Se debe comunicar de manera clara y respetuosa al apoderado que su actitud no es aceptable y que la entrevista no puede continuar en esas circunstancias.

3.2. Registro de incidente

El funcionario deberá registrar el incidente de manera detallada, para mayor resguardo todas las entrevistas serán grabadas previo aviso al inicio de la entrevista, incluyendo la fecha, hora, lugar y descripción de los hechos. Este registro debe ser compartido con el equipo directivo del colegio.

Todas las entrevistas tendrán una duración máxima de 30 minutos por respeto también a los otros apoderados que esperan ser atendidos.

4. Cambio de apoderado

4.1. Trato inadecuado hacia varios funcionarios

Si un apoderado ha tratado de manera inadecuada a varios funcionarios del colegio, si la actitud se ha repetido, se le solicitará de forma inmediata el cambio de apoderado. Esto se realizará de manera respetuosa y se le brindará la información necesaria para realizar el trámite correspondiente.

5. Agresión verbal o física

5.1. Aviso a convivencia escolar y carabineros

En caso de que un apoderado agreda verbal o físicamente a un funcionario del colegio, se deberá dar aviso inmediato al departamento de convivencia escolar y llamar a carabineros para que intervenga y tome las acciones correspondientes de acuerdo a la legislación vigente.

Este departamento tomará las medidas necesarias para abordar la situación y garantizar la seguridad de los involucrados.

6. Seguimiento y análisis

El equipo directivo del colegio realizará un seguimiento de los incidentes ocurridos y analizará las acciones tomadas para prevenir futuros casos de agresiones o comportamientos inapropiados por parte de los apoderados. Se implementarán medidas de capacitación y sensibilización para promover un trato respetuoso y cordial en todas las interacciones entre funcionarios y los apoderados.

7. Confidencialidad

Todos los registros y reportes relacionados con incidentes de agresión o comportamientos inapropiados por parte de los apoderados serán tratados de manera confidencial, respetando la privacidad de las personas involucradas, este punto se refiere a que todo lo informado y tratado en la entrevista nunca será divulgado a otras personas, solo se tratará con el profesor jefe si corresponde, convivencia escolar y directora del colegio.

8. Divulgación del protocolo

El presente protocolo será dado a conocer a todos los funcionarios del colegio y se les ofrecerá la capacitación necesaria para su implementación adecuada. Asimismo, se proporcionará información a los apoderados sobre las normas de conducta esperadas y las consecuencias por incumplimiento.

Este protocolo de atención de apoderados tiene como finalidad promover un ambiente de respeto, seguridad y cordialidad entre el colegio y los apoderados. Su cumplimiento es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa.