

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES

Versión	Octubre de 2026
Responsable de coordinación	Dirección / Equipo de convivencia escolar.
Aplicación	Todos los ciclos y niveles del establecimiento
Fecha de revisión	Enero 2027



1. Objetivos

Objetivo general: Establecer procedimientos, responsabilidades y canales para una comunicación institucional clara, respetuosa, oportuna, accesible y segura entre los integrantes de The Southland School y sus interlocutores externos.

Objetivos específicos:

OE1. Fortalecer los canales de comunicación interna y el clima organizacional.

OE2. Asegurar información pertinente y trazable.

OE3. Promover una comunicación fluida con familias y entidades externas.

OE4. Resguardar la confidencialidad y los datos personales.

OE5. Definir conductos regulares, tiempos de respuesta y escalamiento.

Alcance:

Aplicable a estudiantes, madres, padres y apoderados, docentes, assistants, equipos de formación y convivencia, directivos y personal administrativo, en sus comunicaciones vinculadas al colegio.

2. Fundamentación

La comunicación institucional constituye una condición para el trabajo colaborativo, el buen trato y el funcionamiento de la comunidad educativa. Este protocolo actualiza el documento base de The Southland School y establece criterios comunes para la comunicación interna y externa, sin reemplazar los procedimientos específicos de actuación ante situaciones de riesgo, maltrato, vulneración de derechos u otras materias reguladas por el Reglamento Interno.

La Política Nacional de Convivencia Educativa 2024–2030 reconoce los canales de comunicación abiertos y fluidos como una estrategia transversal para la convivencia y destaca la confianza, el diálogo y el cuidado colectivo. Por ello, las comunicaciones deben ser claras, inclusivas, pertinentes, respetuosas, verificables y confidenciales.

3. Marco de referencia

- Proyecto Educativo Institucional y Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) vigentes del establecimiento.
- Política Nacional de Convivencia Educativa 2024–2030, especialmente dimensiones de modos de convivir, contextos de aprendizaje y gestión de la convivencia.
- Ley N.º 19.628 sobre protección de la vida privada, según su texto vigente.
- Ley N.º 21.719, que modifica el régimen de protección de datos personales: publicada, con entrada en vigencia general el 1 de diciembre de 2026. Sus nuevas exigencias deben incorporarse conforme a su vigencia.
- Ley N.º 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.



- Normativa educacional y laboral aplicable a comunicaciones, resguardo de antecedentes y derechos de integrantes de la comunidad.

4. Definiciones

Comunicación institucional: Intercambio formal de información entre el colegio, su comunidad y agentes externos.

Comunicación interna: Mensajes entre integrantes y equipos de la comunidad educativa para coordinar acciones y decisiones.

Comunicación externa: Mensajes institucionales dirigidos a personas, organizaciones, autoridades externas.

Canal oficial: Medio autorizado por el colegio para remitir, recibir o registrar comunicaciones.

Dato personal: Información relativa a una persona natural identificada o identificable.

Información confidencial: Antecedentes cuyo acceso o difusión debe limitarse por su naturaleza, finalidad o normativa aplicable.

5. Emisores y receptores

Emisores y receptores podrán ser, según sus atribuciones: Dirección, Gerencia, Coordinación Académica, assistants de ciclo, Convivencia Escolar, Formación, profesorado, personal administrativo, estudiantes, familias, Centro de Padres (CPA), Centro de Alumnos (CETTS), organismos públicos, especialistas y proveedores. Las redes sociales y la página web son canales institucionales, no personas emisoras.

6. Canales de comunicación

Correo institucional: Canal preferente para comunicaciones formales, citaciones, acuerdos y seguimiento.

Agenda escolar: Canal complementario de comunicación familia-colegio en los niveles definidos por el establecimiento.

Google Classroom: Información y coordinación pedagógica en los niveles habilitados.

Kimche: Registro institucional de antecedentes escolares y comunicaciones pertinentes según perfiles de acceso.

Entrevistas y reuniones: Instancias presenciales o remotas, con registro de acuerdos cuando corresponda.

Teléfono institucional y enfermería: Contacto operativo o urgente, con posterior registro si la situación lo requiere.

Página web e Instagram: Difusión pública de información institucional previamente autorizada.

Paneles informativos: Difusión general, sin datos personales o sensibles de estudiantes.

6.1. Gestión de canales externos



La administración de la página web y de las redes sociales institucionales estará a cargo de la persona responsable de Comunicaciones del colegio. Los contenidos que se publiquen deberán contar con la validación previa de Dirección y/o Coordinación Académica, según la naturaleza de la información y el ámbito de sus respectivas competencias.

La Secretaría Académica será responsable de la administración del correo electrónico general del establecimiento, gestionando las consultas recibidas y derivándolas a las áreas correspondientes. Aquellas comunicaciones que, por su naturaleza, relevancia o complejidad, requieran una decisión institucional serán derivadas a Dirección.

Toda comunicación institucional dirigida a la comunidad educativa o a entidades externas deberá resguardar la confidencialidad de la información y la protección de los datos personales de los integrantes de la comunidad escolar.

6.2. Medios de comunicación no oficiales

Los grupos de mensajería instantánea, las cuentas personales de correo electrónico y otros medios de comunicación no institucionales no constituyen canales oficiales del colegio y, por tanto, no reemplazan los mecanismos establecidos para la entrega de información formal, notificaciones, acuerdos, decisiones institucionales o comunicaciones que requieran registro y seguimiento.

Asimismo, estos medios no deberán utilizarse para compartir antecedentes personales, académicos, conductuales, familiares o de salud de los estudiantes, ni otra información de carácter reservado.

Excepcionalmente, ante situaciones urgentes que requieran una comunicación inmediata, podrá utilizarse el medio disponible más expedito, siempre que resulte adecuado y seguro para la naturaleza de la información. En estos casos, deberá dejarse constancia posterior de la comunicación y de las medidas adoptadas a través de los canales o registros institucionales correspondientes.

7. Comunicación entre el colegio, las familias y los estudiantes

La comunicación entre The Southland School, los estudiantes y sus familias constituye un elemento fundamental para favorecer el acompañamiento educativo, fortalecer la colaboración entre el hogar y el establecimiento y promover relaciones basadas en el respeto, la confianza y la corresponsabilidad.

Para estos efectos, se establecen las siguientes instancias y procedimientos de comunicación:

7.1. Reuniones de apoderados

Las reuniones de apoderados se realizarán de acuerdo con la planificación institucional, contemplando al menos una instancia por semestre.

Estas reuniones tienen como finalidad entregar información general del establecimiento, del ciclo y del curso, así como abordar aspectos formativos, académicos y organizacionales de interés común.



La asistencia de los apoderados se considera un compromiso relevante para el acompañamiento del proceso educativo de sus hijos e hijas. En caso de inasistencia, esta deberá ser justificada oportunamente ante el profesor o profesora jefe.

Las situaciones particulares de estudiantes, especialmente aquellas relacionadas con aspectos académicos individuales, conductuales, socioemocionales, familiares o de salud, deberán abordarse mediante entrevistas o comunicaciones individuales, resguardando la privacidad y confidencialidad de los antecedentes.

7.2. Correos electrónicos y tiempos de respuesta

El correo electrónico institucional constituye uno de los principales canales formales de comunicación entre el colegio y las familias.

Los correos electrónicos recibidos deberán ser respondidos en un plazo máximo de 48 horas hábiles, considerando los días y horarios de funcionamiento institucional.

Cuando la naturaleza de la solicitud requiera recabar antecedentes, realizar consultas internas o desarrollar un proceso de indagación, se deberá acusar recibo de la comunicación dentro del plazo señalado, informando que la situación se encuentra en revisión. La respuesta definitiva será entregada una vez que se cuente con los antecedentes necesarios, conforme a los procedimientos institucionales aplicables.

Del mismo modo, se espera que los padres, madres y apoderados mantengan una comunicación oportuna con el establecimiento, especialmente cuando se solicite información o confirmación de antecedentes relevantes para el acompañamiento de sus hijos e hijas.

Cuando exista una ausencia reiterada de respuesta a comunicaciones institucionales, falta de confirmación de recepción de información relevante o inasistencia injustificada a entrevistas previamente convocadas, el colegio podrá dejar constancia objetiva de estas situaciones en la plataforma Kimche u otro registro institucional pertinente.

Dicho registro tendrá como finalidad documentar las gestiones de comunicación realizadas y favorecer su seguimiento, sin constituir por sí mismo una medida disciplinaria.

7.3. Horarios de comunicación

El horario ordinario de comunicación con profesores, profesoras, asistentes y equipos directivos será de lunes a viernes, entre las 8:00 y las 15:45 horas, considerando las jornadas laborales y funciones de cada trabajador.

Las comunicaciones recibidas fuera de este horario serán atendidas durante la siguiente jornada laboral, dentro de los plazos establecidos en el presente protocolo.

No existirá obligación de responder correos electrónicos, llamadas o mensajes fuera de la jornada laboral, durante fines de semana o días festivos, sin perjuicio de los procedimientos especiales establecidos para situaciones de emergencia.

Las situaciones urgentes deberán canalizarse a través de los contactos y mecanismos institucionales definidos para tales efectos, según la naturaleza de la situación.

8. Conducto regular de comunicación

Con el propósito de favorecer una comunicación organizada, oportuna y efectiva, The Southland School establece conductos regulares de comunicación según la naturaleza de las situaciones que deban ser abordadas.

Como criterio general, las consultas e inquietudes deberán dirigirse inicialmente al profesional o equipo que tenga responsabilidad directa sobre el asunto, procurando su resolución en la instancia correspondiente.

Cuando la situación no pueda resolverse en dicha instancia o requiera la intervención de otras áreas, será derivada al nivel de responsabilidad pertinente.

8.1. Asuntos académicos

Las consultas relacionadas con evaluaciones, calificaciones, trabajos, tareas, metodologías de enseñanza, contenidos y otros aspectos del proceso de aprendizaje deberán dirigirse inicialmente al profesor o profesora de la asignatura correspondiente.

Cuando resulte pertinente, es fundamental incluir en copia al profesor o profesora jefe y/o a Coordinación Académica, especialmente en aquellas situaciones que requieran seguimiento o coordinación pedagógica.

8.2. Asuntos conductuales y de convivencia escolar

Las consultas o inquietudes relacionadas con el comportamiento de los estudiantes, sus relaciones interpersonales y situaciones que afecten la convivencia escolar podrán ser comunicadas inicialmente al profesor o profesora jefe.

Cuando los antecedentes den cuenta de hechos que pudieran constituir maltrato, acoso escolar, violencia, discriminación u otras situaciones contempladas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), jefatura informará oportunamente al equipo de Convivencia Escolar para su evaluación y la eventual activación del protocolo correspondiente.

La participación de Coordinación Académica, assistants u otros integrantes del equipo escolar se determinará de acuerdo con sus funciones y con las necesidades específicas de cada situación, resguardando que la información sea compartida únicamente con quienes deban intervenir.

8.3. Asuntos generales y administrativos

Las comunicaciones relacionadas con inasistencias, atrasos, retiros anticipados, autorizaciones de retiro, pérdida de materiales, prendas de uniforme y otros aspectos operativos de la jornada escolar deberán dirigirse al profesor o profesora jefe poniendo en copia al assistant del ciclo correspondiente, según el procedimiento institucional aplicable.

8.4. Situaciones no resueltas o de mayor complejidad

Cuando una situación no haya podido resolverse mediante las instancias anteriormente señaladas, o cuando por su naturaleza requiera una intervención de mayor nivel de responsabilidad, podrá ser derivada a Coordinación Académica y, cuando corresponda, a Dirección.

Esta derivación deberá considerar los antecedentes disponibles, las gestiones previamente realizadas y las responsabilidades de los equipos involucrados.

8.5. Situaciones que requieren actuación inmediata

Ante antecedentes de posibles vulneraciones de derechos, situaciones de violencia grave, emergencias u otros hechos que requieran intervención inmediata, cualquier integrante de la comunidad educativa deberá informar oportunamente a los responsables institucionales correspondientes, conforme a los protocolos establecidos en el RICE.

En estos casos, se deberán adoptar las medidas de resguardo pertinentes y dar cumplimiento a las obligaciones de comunicación, denuncia o derivación que resulten legalmente aplicables, sin supeditar dichas actuaciones al agotamiento previo del conducto regular.

Identifique el tipo de consulta y dirija su comunicación al destinatario correspondiente.

ASPECTOS ACADÉMICOS	ASPECTOS CONDUCTUALES	ASPECTOS GENERALES	OTRAS SITUACIONES
Notas, tareas, trabajos, metodología y evaluaciones	Convivencia escolar y anotaciones en Kimche	Inasistencias, atrasos, retiros, objetos y materiales perdidos	Asuntos no resueltos por las vías anteriores; problemas graves con estudiantes o profesores
↓	↓	↓	↓
ENVIAR CORREO A: Profesor/a de asignatura (o profesor/a jefe si imparte la asignatura)	ENVIAR CORREO A: Profesor/a jefe	ENVIAR CORREO A: Profesor/a jefe	ENVIAR CORREO A: Coordinación Académica
↓	↓	↓	↓
CC: Profesor/a jefe (si corresponde) y Coordinación Académica	CC: Coordinación Académica y Assistant	CC: Assistant	CC: Dirección
Registrar y dar seguimiento cuando corresponda	Registrar y dar seguimiento cuando corresponda	Registrar y dar seguimiento cuando corresponda	Registrar y dar seguimiento cuando corresponda

IMPORTANTE: Ante situaciones de riesgo, violencia grave o posible vulneración de derechos, informar de inmediato al equipo responsable y aplicar el protocolo correspondiente, sin esperar a agotar el conducto regular.

9. Criterios para la comunicación y su registro

- Identificar asunto, destinatario, propósito y nivel de urgencia antes del envío.
- Usar un lenguaje objetivo y respetuoso, distinguiendo hechos constatados, relatos recibidos e hipótesis.
- Evitar destinatarios en copia que no requieran conocer los antecedentes.
- Registrar citaciones, acuerdos, notificaciones relevantes y seguimiento en los sistemas autorizados.
- Confirmar destinatarios y adjuntos antes de enviar información personal o confidencial.
- En comunicaciones sobre conflictos, informar a cada familia de los antecedentes que correspondan respecto de su hijo/a y de las medidas pertinentes, resguardando los datos de terceros.

10. Protección de datos personales y su confidencialidad

10.1 Principios de tratamiento

El colegio tratará datos personales para finalidades educativas e institucionales legítimas, con acceso limitado a quienes lo requieran para sus funciones y conforme a la normativa vigente. Se aplicarán criterios de proporcionalidad, seguridad, confidencialidad, exactitud y minimización de datos. Se prestará especial atención a antecedentes de niños, niñas y adolescentes.

10.2 Información que requiere especial resguardo

Se consideran especialmente delicados, entre otros, antecedentes de salud, diagnósticos, informes psicológicos, apoyos educativos, situaciones familiares, medidas disciplinarias, denuncias, declaraciones de testigos y antecedentes de otros estudiantes. Su tratamiento debe ajustarse a las categorías y requisitos que establezca la ley aplicable.

10.3 Reglas de comunicación y acceso

- No remitir informes completos cuando baste un resumen funcional para el destinatario.
- No compartir antecedentes de terceros con apoderados ajenos al caso, salvo habilitación legal pertinente.
- Verificar la identidad y legitimación de quien solicita información, incluidas las situaciones de representación y cuidado personal.
- No reenviar correos, capturas, actas, fotografías ni documentos a grupos o cuentas particulares sin fundamento y autorización institucional.
- Compartir antecedentes con especialistas externos únicamente conforme a la base jurídica y autorizaciones aplicables, documentando finalidad y alcance.
- Restringir permisos de acceso a carpetas y plataformas; mantener contraseñas personales y dispositivos protegidos.

10.4 Fotografías, videos y difusión pública

La captación, uso y publicación de imágenes identificables deberá sujetarse a las finalidades informadas, autorizaciones o bases jurídicas aplicables y medidas reforzadas de protección de estudiantes. No publicar situaciones disciplinarias, de salud o vulneración de derechos.

10.5 Solicitudes de acceso y corrección

Las solicitudes relativas a datos personales se canalizarán por una unidad o persona responsable designada por Dirección, quien verificará identidad, legitimación, alcance y plazos legales vigentes antes de responder. Se mantendrá registro de las solicitudes y de su resolución.

10.6 Envíos erróneos e incidentes de seguridad

Quien detecte una divulgación no autorizada, pérdida de documentos o envío erróneo deberá informar inmediatamente a Dirección y al responsable institucional que se designe. Se procurará contener el incidente, documentar los hechos, evaluar el riesgo y determinar las acciones y comunicaciones legalmente exigibles según la normativa vigente.

11. RESPONSABILIDADES

- Dirección: aprobar, difundir y supervisar el protocolo; definir responsables y resolver escalamiento institucional.
- Coordinación Académica y jefaturas: aplicar el conducto regular y registrar comunicaciones académicas relevantes.
- Convivencia Escolar y Formación: resguardar la información de casos, activar protocolos específicos y comunicar medidas dentro de sus competencias.
- Comunicaciones y Secretaría: administrar canales asignados y verificar autorizaciones de publicación o distribución.
- Funcionarios: respetar canales, jornada laboral, confidencialidad y registro.
- Familias y estudiantes: utilizar canales definidos, mantener trato respetuoso y actualizar sus datos de contacto.