



CONDUCTO REGULAR DE COMUNICACIÓN

— **PARA APODERADOS** —

COLEGIO DOMINGO MATTE MESÍAS

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. ESTRUCTURA DEL CONDUCTO REGULAR	3
2. OBJETIVO	3
3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN	3
4. CONDUCTO REGULAR DE COMUNICACIÓN	5
4.1 ÁREA ACADÉMICA	5
4.2 CONVIVENCIA ESCOLAR	7
4.3 INSPECTORÍA GENERAL	9
5. CONTACTO DIRECTO CON OTRAS ÁREAS	11
6. ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL COLEGIO	14
7. DISPOSICIONES FINALES	15

1. ESTRUCTURA DEL CONDUCTO REGULAR

El presente documento tiene como finalidad promover una comunicación clara, respetuosa y eficiente entre los apoderados y el establecimiento, fortaleciendo relaciones de confianza y colaboración en beneficio del desarrollo integral de los estudiantes.

El conducto regular de comunicación se organiza en tres ámbitos de atención:

- **ÁREA ACADÉMICA**
- **CONVIVENCIA ESCOLAR**
- **INSPECTORÍA GENERAL**

Cada uno de estos ámbitos cuenta con un **flujo de atención y derivación específico**, definido según la naturaleza de la consulta, solicitud o situación presentada por el apoderado. Este proceso considera un contacto inicial con el responsable directo y, solo en caso de no resolverse la situación en dicha instancia, su derivación progresiva a las etapas siguientes.

El respeto de este orden permite una gestión adecuada de las situaciones, favoreciendo procesos organizados, oportunos y seguros para toda la comunidad educativa.

Asimismo, el establecimiento dispone de **contactos directos** asociados a áreas o funciones específicas, los cuales deben utilizarse exclusivamente para los fines establecidos.

El presente documento se encuentra alineado con el Reglamento Interno Escolar y el Manual de Convivencia Escolar vigentes.

2. OBJETIVO

Este conducto tiene como objetivo orientar a los apoderados sobre a quién dirigirse según la naturaleza de su consulta o solicitud, asegurando una atención oportuna y efectiva.

Mediante su implementación, se espera:

- Favorecer una comunicación clara, efectiva y respetuosa entre los apoderados y el colegio.
- Asegurar que todas las situaciones se aborden mediante un procedimiento claro, conocido y justo para las partes involucradas.
- Fortalecer la confianza y la colaboración entre los apoderados y el colegio.

3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

- Toda comunicación con el establecimiento deberá realizarse a través de los canales oficiales establecidos en el Reglamento Interno Escolar: **correo institucional** y **agenda escolar del estudiante**.
- Se recomienda a los apoderados **incorporar en copia al Docente Jefe en las comunicaciones por correo electrónico**, con el fin de mantenerlo informado sobre las situaciones relacionadas con el estudiante y favorecer el adecuado seguimiento de estas.
- Las comunicaciones con los funcionarios deberán realizarse dentro de su jornada laboral, **en días hábiles, entre las 08:00 y las 17:00 horas**.

- Las respuestas serán entregadas en un **plazo de 48 a 72 horas hábiles**. Antes de reiterar una comunicación, se solicita esperar dicho plazo, resguardando la adecuada gestión de las consultas y los tiempos de descanso de los funcionarios.
- Las comunicaciones que no respeten el conducto regular serán derivadas al nivel correspondiente para su adecuada atención.
- Se promoverá en todo momento el **respeto mutuo** y el **buen trato** entre los integrantes de la comunidad educativa.
- Para facilitar el diálogo, se priorizará establecer **comunicación directa** entre las partes involucradas, evitando la copia masiva de destinatarios o cadenas extensas de correos.
- Cuando la situación lo requiera, el establecimiento podrá **citar a reuniones presenciales**, cuyos acuerdos deberán quedar registrados y firmados por los participantes.
- **Las solicitudes de atención presencial deberán realizarse previamente por correo electrónico**. Estas serán coordinadas según disponibilidad y se desarrollarán preferentemente fuera del horario de clases.
- **No se atenderá a apoderados de manera presencial sin cita previa**, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas.
- Toda situación será abordada **resguardando la confidencialidad** y el **debido proceso**.

Casos de urgencia o riesgo inminente

*Si la situación que desea comunicar involucra un riesgo inminente para la integridad física o psicológica de un estudiante (por ejemplo, un accidente, una emergencia de salud, o una situación de maltrato o riesgo grave), **NO es necesario seguir el conducto regular habitual**.*

En estos casos, contáctese de inmediato al teléfono (2) 3239 6500, o acuda personalmente al establecimiento.

4. CONDUCTO REGULAR DE COMUNICACIÓN

4.1 ÁREA ACADÉMICA

Cuando un apoderado necesite abordar una situación relacionada con el **Área Académica** de un estudiante, deberá seguir el presente conducto regular.

Este aborda consultas, solicitudes o situaciones relacionadas con el **proceso de enseñanza-aprendizaje, las evaluaciones, rendimiento académico de los estudiantes y los apoyos asociados a la atención a la diversidad, diversificación y adecuaciones.**

INSTANCIA	RESPONSABLE	SITUACIÓN QUE ATIENDE
1° contacto	Docente de Asignatura o Docente diferencial	- Docente de Asignatura: Consultas relacionadas con metodologías de enseñanza, materiales de aprendizaje, evaluaciones, calificaciones y rendimiento académico. - Docente Diferencial: Consultas relacionadas con la atención a la diversidad, diversificación de la enseñanza y adecuaciones que requiera el estudiante. Cuando la situación lo amerite, deriva a los profesionales del equipo del Programa de Integración Escolar (PIE), fonoaudiólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionales u otros profesionales de apoyo, quienes desde ese momento asumen la comunicación directa con el apoderado para la atención especializada.
2° contacto	Jefe Técnico o Coordinadora de Inclusión	Situaciones que requieran revisión de procedimientos evaluativos, apoyos pedagógicos o adecuaciones que no hayan sido resueltas en la instancia anterior.
3° contacto	Director de Ciclo	Gestión y resolución de situaciones académicas complejas que no hayan sido resueltas en las instancias anteriores. El Director de Ciclo coordina el cierre del proceso y comunica la resolución a los involucrados.

*Se recomienda a los apoderados **incorporar en copia al Docente Jefe en las comunicaciones por correo electrónico**, con el fin de mantenerlo informado sobre las situaciones relacionadas con el estudiante y favorecer el adecuado seguimiento de estas.

Apelación

Una vez finalizado el proceso, y en caso de que el apoderado considere que existen antecedentes que ameriten una revisión adicional, podrá solicitar una reunión con la **directora del colegio** para evaluar la situación.



4.2 CONVIVENCIA ESCOLAR

Cuando un apoderado necesite abordar una situación relacionada con la **Convivencia Escolar** de un estudiante, deberá seguir el presente conducto regular.

Este aborda **consultas, solicitudes o situaciones vinculadas a las relaciones interpersonales de los estudiantes, posibles situaciones de acoso o violencia, conductas que afectan la convivencia escolar y el cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento Interno.**

INSTANCIA	RESPONSABLE	SITUACIÓN QUE ATIENDE
1° contacto	Docente Jefe	Consultas, inquietudes o situaciones vinculadas con las relaciones interpersonales de los estudiantes y la convivencia escolar. En caso de que corresponda, el Docente Jefe realizará la derivación al Coordinador de Convivencia Escolar del ciclo.
2° contacto	Coordinador de Convivencia Escolar del ciclo	Situaciones que requieran intervención especializada, activación de protocolos, aplicación de medidas formativas o disciplinarias y seguimiento de casos conforme al Reglamento Interno, que no hayan sido resueltas en la instancia anterior. En caso de que corresponda brindar apoyo socioemocional, el Coordinador de Convivencia Escolar del ciclo realizará la derivación al equipo psicosocial.
3° contacto	Coordinador General de Convivencia Escolar	Seguimiento de procedimientos de convivencia escolar y atención de situaciones que no hayan sido resueltas en las instancias anteriores. El Coordinador General de Convivencia Escolar gestiona el cierre del proceso y comunica la resolución a los involucrados.

*Se recomienda a los apoderados **incorporar en copia al Docente Jefe en las comunicaciones por correo electrónico**, con el fin de mantenerlo informado sobre las situaciones relacionadas con el estudiante y favorecer el adecuado seguimiento de estas.

Apelación

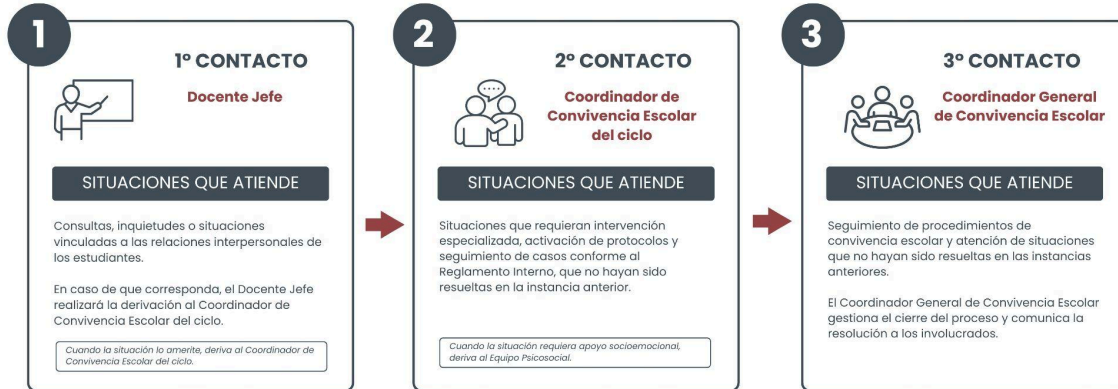
Una vez finalizado el proceso, y en caso de que el apoderado considere que existen antecedentes que ameriten una revisión adicional, podrá solicitar una reunión con el **subdirector del colegio**. Si tras dicha instancia persisten las inquietudes, podrá solicitar una reunión con la **directora del colegio** para reevaluar la situación.

CONDUCTO REGULAR DE COMUNICACIÓN

CONVIVENCIA ESCOLAR



PASO A PASO



APELACIÓN



Una vez finalizado el proceso, y en caso de que el apoderado considere que existen antecedentes que ameriten una revisión adicional, podrá solicitar una reunión con el **subdirector** para evaluar la situación. Si tras dicha instancia persisten las inquietudes, podrá solicitar una reunión con la **directora de colegio**.

4.3 INSPECTORÍA GENERAL

Cuando un apoderado necesite abordar una situación relacionada con **Inspectoría General** deberá seguir el presente conducto regular.

Este aborda consultas, solicitudes o situaciones relacionadas con **la asistencia, puntualidad, presentación personal, seguridad escolar, cumplimiento del Reglamento Interno y otras materias vinculadas al orden y la disciplina escolar.**

INSTANCIA	RESPONSABLE	SITUACIÓN QUE ATIENDE
1° contacto	Inspector de Nivel	Consultas, inquietudes o situaciones relacionadas con el cumplimiento de normas institucionales, asistencia, puntualidad, presentación personal, disciplina y otras materias propias de la gestión diaria de los estudiantes. En caso de que corresponda, el Inspector de Nivel realizará la derivación al Inspector General del ciclo.
2° contacto	Inspector General del ciclo	Situaciones que requieran la aplicación de medidas disciplinarias o formativas y seguimiento de casos conforme al Reglamento Interno, que no hayan sido resueltas en la instancia anterior.
3° contacto	Director de Ciclo	Atención de situaciones que no hayan sido resueltas en las instancias anteriores. El Director de Ciclo en conjunto con el Inspector General del ciclo coordina el cierre del proceso y comunica la resolución a los involucrados.

*Se recomienda a los apoderados **incorporar en copia al Docente Jefe en las comunicaciones por correo electrónico**, con el fin de mantenerlo informado sobre las situaciones relacionadas con el estudiante y favorecer el adecuado seguimiento de estas.

Apelación

Una vez finalizado el proceso, y en caso de que el apoderado considere que existen antecedentes que ameriten una revisión adicional, podrá solicitar una reunión con el **subdirector del colegio**. Si tras dicha instancia persisten las inquietudes, podrá solicitar una reunión con la **directora del colegio** para reevaluar la situación.

CONDUCTO REGULAR DE COMUNICACIÓN

INSPECTORÍA GENERAL



PASO A PASO



APELACIÓN



Una vez finalizado el proceso, y en caso de que el apoderado considere que existen antecedentes que ameriten una revisión adicional, podrá solicitar una reunión con el **subdirector** para evaluar la situación. Si tras dicha instancia persisten las inquietudes, podrá solicitar una reunión con la **directora de colegio**.

5. CONTACTO DIRECTO CON OTRAS ÁREAS

Además de los conductos regulares de las áreas Académica, Convivencia Escolar e Inspectoría General, existen temas específicos que son atendidos directamente por las áreas responsables.

Para estos casos, los apoderados podrán comunicarse directamente con la persona o unidad correspondiente según el tipo de consulta, solicitud o información que necesiten entregar. Estos contactos están destinados a atender requerimientos específicos.

ÁREA	SITUACIÓN QUE ATIENDE	RESPONSABLE
Inspectoría	Entrega de certificado médico.	Inspector de nivel
	Entrega de justificativo por inasistencia.	
	Justificación de atrasos.	
	Solicitud de retiro anticipado.	
	Presentación personal: uniforme.	
Secretaría	Solicitud de Certificado de alumno regular.	Secretarias Ed. Parvularia carolina.araya@matte.cl Básica y media sabina.cancino@matte.cl anamaria.moreno@matte.cl
	Solicitud de Certificado de evaluaciones.	
	Información de matrículas.	
	Retiro de estudiante en período de matrícula.	
	Solicitud de cambio de datos personales en el sistema.	
	Activación o dificultades con correo electrónico o Portal de Apoderados.	
Beneficios y/o apoyos sociales	Información beneficios JUNAEB.	Trabajadora social valentina.pereaescobar@matte.cl
	Información Programas de salud.	
	Información Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).	
	Dificultad para adquirir el uniforme.	
	Canasta de alimentos, otros.	
Primeros auxilios	Informar condiciones médicas.	Encargadas de primeros auxilios Ed. Parvularia constanza.lopez@matte.cl Básica y media jacqueline.asenjo@matte.cl mariafernanda.garcia@matte.cl
	Consultar estado de salud.	
	Solicitud de entrega de medicamentos.	
Talleres extraescolares	Horarios, actividades y campeonatos.	Monitor de Extraescolar
	Justificación de inasistencia.	
	Entrega de certificado médico.	

Pastoral	Información sobre campañas solidarias.	Coordinadora de Pastoral violeta.ruiz@matte.cl
	Información preparación de sacramentos.	
	Actividades pastorales.	
Bibliotecas	Préstamo y devolución de libros.	Biblioteca CRA Ed. Parvularia claudia.farias@matte.cl
	Lecturas complementarias.	Biblioteca Infantil 1° a 6° básico biblioteca.infantil@matte.cl
	Actividades de fomento lector.	
	Novedades literarias.	Biblioteca Juvenil 7°básico a IV medio biblioteca.juvenil@matte.cl
	Disponibilidad de recursos y espacios.	

CONTACTO DE ATENCIÓN

Apoderados con otras áreas

Para abordar temas relacionados con **Inspectoría de nivel, Secretaría, Apoyo Social, Primeros Auxilios, Talleres Extraescolares, Pastoral y Biblioteca**, el apoderado se debe comunicar directamente con:

ÁREA	SOLICITUD O ENTREGA DE INFORMACIÓN	A QUIÉN DIRIGIRSE
 INSPECTORÍA	- Entrega de certificado médico. - Justificación de inasistencia. - Justificación de atrasos. - Solicitud de permiso para retiro anticipado. - Asuntos relacionados con el uso del uniforme.	Inspector de Nivel
 SECRETARÍA	- Solicitud de certificado alumno regular y evaluaciones. - Información de matrícula y solicitud de retiro de estudiante. - Solicitud de cambio de datos personales en el sistema. - Activación y/o dificultades con correo electrónico y portal de apoderados.	Secretaría Ed. Parvularia carolina.araya@matte.cl Básica y Media anamaria.moreno@matte.cl sabina.cancino@matte.cl
 APOYO SOCIAL	- Información JUNAEB. - información Programas de Salud. - Información Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE). - Apoyo con uniforme, canasta de alimentos, etc.	Trabajadora Social valentina.pereascobar@matte.cl
 PRIMEROS AUXILIOS	- Informar condición médica de estudiante. - Consulta de estado de salud. - Solicitud de entrega de medicamento bajo prescripción de receta médica.	Encargada de Primeros Auxilios: Ed. Parvularia constanza.lopez@matte.cl Básica y Media jacqueline.asenjo@matte.cl mariafernanda.garcia@matte.cl
 TALLERES EXTRAESCOLARES	- Información sobre actividades y campeonatos. - Información de horarios. - Entrega de certificado médico. - Justificación de inasistencia al taller.	Monitor de taller extraescolar
 PASTORAL	- Información sobre Campañas Solidarias. - Información de preparación Sacramentos. - Información de actividades e hitos religiosos.	Coordinadora de Pastoral violeta.ruiz@matte.cl
 BIBLIOTECAS	- Préstamo y devolución de libros. - Lecturas complementarias. - Actividades de fomento lector. - Novedades literarias. - Disponibilidad de recursos y espacios.	Biblioteca CRA Ed. Parvularia claudia.farias@matte.cl Biblioteca Infantil 1° a 6° básico biblioteca.infantil@matte.cl Biblioteca Juvenil 7°básico a IV medio biblioteca.juvenil@matte.cl



Si su consulta no se encuentra en esta lista, le sugerimos comunicarse con el Docente Jefe o con el Inspector de Nivel para orientación.

6. ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL COLEGIO

Si usted se acerca al colegio sin cita previa, será recibido en recepción, donde se le orientará para que su consulta o inquietud reciba la atención que corresponde.

Si se trata de una emergencia o urgencia (por ejemplo, un riesgo para la seguridad o el bienestar de su hijo/a, un problema de salud o una situación que no puede esperar), el colegio gestionará de inmediato que usted sea atendido por el funcionario responsable.

En las demás consultas, se le indicará qué instancia del conducto regular corresponde a su caso y se registrará su correo electrónico, para que el funcionario responsable se comunique con usted dentro del plazo institucional de 48 a 72 horas hábiles.

7. DISPOSICIONES FINALES

El presente conducto regular constituye el marco oficial de comunicación entre los apoderados y el establecimiento, y su correcta aplicación es fundamental para asegurar una gestión ordenada, oportuna y respetuosa de las distintas situaciones que puedan presentarse.

Su cumplimiento permite fortalecer la colaboración entre la familia y el colegio, resguardando el bienestar de los estudiantes y el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales.

El establecimiento se reserva el derecho de revisar, actualizar o complementar el presente documento cuando se estime necesario, con el fin de responder a las necesidades de la comunidad educativa y a las disposiciones del Reglamento Interno Escolar vigente.