

PROTOCOLOS OBLIGATORIOS

ÁREA 7

GESTIÓN, DERECHOS DE FAMILIAS Y REGISTROS

Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Educación Parvularia — República de Chile

Normativa actualizada 2024 – 2026

Contiene:

Protocolo N° 21 — Participación y derechos de padres y apoderados
Protocolo N° 22 — Gestión de registros e información (confidencialidad)
Protocolo N° 23 — Denuncia obligatoria ante delitos (directivos y docentes)

PROTOCOLO N° 21 PROTOCOLO DE PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DE PADRES Y APODERADOS

Circular N° 0027 SUPEREDUC · Art. 10 LGE · Rex. 0567/2021

CAMPO	DETALLE
Área temática	Gestión, derechos de familias y registros
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Circular 0027 SUPEREDUC, Art. 10 LGE, Rex. 0567/2021, Ley 20.845
Responsable	Director/a
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Establecer los mecanismos y procedimientos que garantizan el ejercicio efectivo de los derechos de los padres, madres y apoderados en el establecimiento, asegurando su acceso a información, su participación en la vida educativa de sus hijos e hijas y sus canales formales para plantear inquietudes, reclamos y sugerencias.

II. MARCO NORMATIVO

- Circular N° 0027 de la Superintendencia de Educación: fija el sentido y alcance de los derechos de los padres y apoderados.
- Artículo 10° de la Ley General de Educación (LGE): derechos y deberes de los padres y apoderados.
- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación.
- Ley N° 20.845 de Inclusión Escolar: establece mecanismos de participación de la comunidad educativa.

III. DERECHOS DE LOS PADRES Y APODERADOS

Derecho a la información

- Recibir información oportuna y completa sobre el proceso de aprendizaje y el desarrollo integral de su hijo/a.
- Acceder al Reglamento Interno, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y los protocolos del establecimiento.
- Ser informados sobre los mecanismos de participación disponibles en el establecimiento.
- Recibir información sobre cualquier situación que afecte la seguridad, el bienestar o los derechos de su hijo/a.

Derecho a la participación

- Organizarse en un Centro de Padres, Madres y Apoderados (CPMA) y recibir apoyo del establecimiento para su funcionamiento.
- Participar en las instancias formales de consulta sobre el Reglamento Interno y el PEI.
- Ser invitados a actividades pedagógicas, salidas educativas y celebraciones del establecimiento.

Derecho a la atención y resolución de inquietudes

- Ser atendidos por el director/a o la educadora en entrevista individual cuando lo soliciten, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Plantear sugerencias, reclamos o felicitaciones por los canales formales del establecimiento.
- Recibir respuesta escrita a sus reclamos formales en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Derecho a la protección de la información personal

- La información personal de su familia y de su hijo/a es tratada con confidencialidad y no se comparte con terceros sin su autorización (ver Protocolo N° 22).

IV. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Centro de Padres, Madres y Apoderados (CPMA)

1. El establecimiento facilita la constitución y funcionamiento del CPMA, poniendo a disposición espacios para reuniones y comunicaciones.
2. El CPMA puede participar en instancias consultivas sobre el Reglamento Interno, el PEI y el uso del fondo de curso.
3. El director/a se reúne con la directiva del CPMA al menos una vez por semestre para informar sobre la marcha del establecimiento.

Reuniones de apoderados

4. Se realizan al menos dos reuniones generales de apoderados por año (inicio y fin de año escolar).
5. Las reuniones se convocan con al menos 5 días hábiles de anticipación, con orden del día informado.
6. Se registra en acta los asistentes, los temas tratados y los acuerdos tomados.
7. Las familias que no pueden asistir tienen derecho a recibir un resumen de los temas tratados.

Entrevistas individuales

8. Cualquier apoderado puede solicitar entrevista con la educadora o el director/a en cualquier momento del año.
9. Las entrevistas se coordinan por agenda, en horario que no interfiera con la jornada educativa de los párvulos.
10. La educadora realiza al menos una entrevista individual con cada familia por semestre para informar del desarrollo del párvulo.

V. CANALES FORMALES DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Canal	Descripción y plazos
Libro de sugerencias	Disponible en recepción; el director/a revisa semanalmente y responde en 15 días hábiles
Correo electrónico institucional	Para reclamos formales escritos; respuesta en 15 días hábiles
Entrevista con el director/a	Solicitada directamente; atención en 5 días hábiles máximo
Superintendencia de Educación	Para reclamos no resueltos por el establecimiento: 600 247 7000 o www.supereduc.cl

VI. DEBERES DE LOS PADRES Y APODERADOS

- Informar oportunamente al establecimiento sobre cambios en los datos de contacto, situaciones de salud del párvulo o cambios en la autorización de retiro.
- Asistir a las reuniones convocadas por el establecimiento o justificar la inasistencia.
- Tratar con respeto y dignidad a todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Colaborar en el cumplimiento del Reglamento Interno y los protocolos del establecimiento.
- Respetar el espacio educativo: no ingresar a las salas sin autorización durante la jornada.

REGISTROS

Registro	Responsable
Acta de cada reunión de apoderados (asistentes, temas, acuerdos)	Director/a / Secretaría
Libro de sugerencias y reclamos (con respuestas documentadas)	Director/a
Registro de entrevistas individuales con familias	Educadora / Director/a
Acta de reuniones con la directiva del CPMA	Director/a
Registro de reclamos recibidos y resueltos	Director/a — archivo administrativo

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
---	--	---

PROTOCOLO N° 22
**PROTOCOLO DE GESTIÓN DE REGISTROS E INFORMACIÓN
(CONFIDENCIALIDAD)**
Ley 19.628 Datos Personales · Ley 21.719 · Rex. 0567/2021 SUPEREDUC

CAMPO	DETALLE
Área temática	Gestión, derechos de familias y registros
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Ley 19.628, Ley 21.719, Rex. 0567/2021, Ley 21.545
Responsable	Director/a
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Establecer los criterios de recolección, custodia, acceso, uso y eliminación de la información personal de los párvulos y sus familias, garantizando la confidencialidad de los datos sensibles, el cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la Ley N° 21.719 de Protección de Datos Personales, y la integridad de los registros institucionales del establecimiento.

II. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada: regula el tratamiento de datos personales en Chile.
- Ley N° 21.719 (2024) de Protección de Datos Personales: moderniza el marco regulatorio y establece la Agencia de Protección de Datos Personales (ARCO).
- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación.
- Ley N° 21.545: protección especial de datos de niños y niñas con TEA.

III. TIPOS DE INFORMACIÓN GESTIONADA POR EL ESTABLECIMIENTO

Tipo de información	Nivel de confidencialidad
Ficha de matrícula (datos básicos de identificación del párvulo y familia)	Confidencial — uso interno
Informes de diagnóstico médico, psicológico o terapéutico	Altamente confidencial — acceso restringido
Registros de incidentes, accidentes y situaciones de vulneración	Altamente confidencial — acceso restringido
Planes de apoyo individual (PAI, PACI)	Confidencial — equipo de apoyo y familia
Registros de asistencia y evaluaciones pedagógicas	Confidencial — uso interno
Fotografías o videos de párvulos	Confidencial — uso pedagógico interno solamente

Datos de contacto de familias

Confidencial — uso exclusivo para comunicación institucional

IV. RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES

- El establecimiento solo recolecta los datos necesarios para los fines educativos y de protección del párvulo.
- Al momento de la matrícula, se informa a la familia sobre qué datos se recolectan, para qué se usan y quién tiene acceso a ellos.
- El establecimiento NO comparte datos personales de los párvulos o sus familias con terceros sin autorización escrita de la familia, salvo en los casos de denuncia obligatoria establecidos por ley.
- Los datos NO se usan para fines comerciales, publicitarios ni para envío de información no solicitada.

V. CUSTODIA Y ACCESO A LOS REGISTROS

Archivos físicos

11. Las fichas de matrícula, informes médicos y registros de incidentes se archivan en archivo físico bajo llave, en espacio exclusivo al que solo tiene acceso el director/a y el personal administrativo autorizado.
12. El acceso al archivo se registra en una bitácora: quién accede, fecha y motivo.
13. Los documentos no se retiran del establecimiento salvo por requerimiento judicial o de la SUPEREDUC.

Archivos digitales

14. Los registros digitales se almacenan en plataformas con contraseña, acceso restringido por rol y copia de seguridad periódica.
15. No se almacenan datos personales de párvulos en dispositivos personales de funcionarios (teléfonos, computadores personales).
16. Los correos electrónicos con información sensible se envían desde cuentas institucionales, no desde cuentas personales.

Fotografías y videos

17. Las fotografías o videos de párvulos tomados con fines pedagógicos se almacenan en dispositivos o plataformas institucionales protegidas por contraseña.
18. No se publican fotografías o videos de párvulos en redes sociales personales de funcionarios.
19. La publicación de imágenes en el sitio web o redes sociales institucionales del establecimiento requiere autorización escrita previa de la familia de cada párvulo.

VI. DERECHOS DE LAS FAMILIAS SOBRE SUS DATOS

Las familias tienen los siguientes derechos sobre la información personal de su familia y su hijo/a:

- Derecho de acceso: solicitar una copia de la información que el establecimiento tiene sobre su familia o su hijo/a.
- Derecho de rectificación: solicitar la corrección de datos incorrectos o desactualizados.
- Derecho de eliminación: solicitar la eliminación de datos cuando ya no sean necesarios para los fines educativos, dentro de los plazos legales de conservación.
- Derecho de oposición: oponerse al uso de sus datos para fines distintos a los educativos.

Las solicitudes de ejercicio de derechos se presentan por escrito al director/a y reciben respuesta en 30 días hábiles.

VII. CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE REGISTROS

Tipo de registro	Plazo mínimo de conservación
Fichas de matrícula	5 años desde el egreso del párvulo
Registros de evaluación pedagógica	5 años desde el egreso
Registros de incidentes y vulneración de derechos	10 años (pueden requerirse en procesos legales)
Informes de diagnóstico (con autorización de la familia)	Durante la permanencia del párvulo y 5 años adicionales
Registros de accidentes escolares (DIAT/DIAE)	10 años según normativa del Seguro Escolar
Actas de reuniones y resoluciones institucionales	5 años

Al vencer el plazo de conservación, los documentos físicos se destruyen de manera segura (trituration) y los digitales se eliminan definitivamente de los servidores.

VIII. ANTE VULNERACIÓN DE DATOS O FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN

20. Si se detecta una filtración o acceso no autorizado a datos personales: el director/a lo notifica a la ARCO (Agencia de Protección de Datos Personales) en el plazo establecido por la Ley 21.719.
21. Se notifica a las familias afectadas de manera oportuna, informando qué datos fueron comprometidos y qué medidas se adoptaron.
22. Se adoptan medidas inmediatas para contener la filtración y evitar nuevos accesos no autorizados.
23. Se registra el incidente y las medidas adoptadas en el libro de incidencias.

REGISTROS

Registro	Responsable
Bitácora de acceso al archivo físico de fichas	Director/a / Personal administrativo
Registro de autorizaciones de uso de imágenes (firmadas por familia)	Director/a / Secretaría

Registro de solicitudes de ejercicio de derechos sobre datos	Director/a
Registro de eliminación de documentos al vencimiento del plazo	Director/a
Informe de incidente de filtración de datos (si ocurre)	Director/a — notificar a ARCO

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
--	-----------------------------------	--

PROTOCOLO N° 23 PROTOCOLO DE DENUNCIA OBLIGATORIA ANTE DELITOS (DIRECTIVOS Y DOCENTES)

Art. 175 Código Procesal Penal · Ley 21.430 · Rex. 0567/2021

CAMPO	DETALLE
Área temática	Gestión, derechos de familias y registros
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Art. 175 CPP, Ley 21.430, Ley 21.302, Rex. 0567/2021
Responsable	Director/a — Educadoras — Asistentes de educación
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que deben seguir los directivos, educadores y asistentes del establecimiento para cumplir con la obligación legal de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros o PDI cuando tomen conocimiento de hechos que puedan constituir delitos que afecten a los párvulos a su cargo, en cumplimiento del artículo 175 del Código Procesal Penal y la Ley N° 21.430.

II. MARCO NORMATIVO

- Artículo 175 del Código Procesal Penal: establece la denuncia obligatoria para directores, inspectores y docentes de establecimientos educacionales ante delitos que afecten a menores.
- Ley N° 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.
- Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez (Mejor Niñez).
- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación.
- Código Penal: artículos sobre delitos contra menores (maltrato, abuso, explotación, abandono con riesgo vital).

III. OBLIGADOS A DENUNCIAR

Están OBLIGADOS a denunciar los siguientes funcionarios del establecimiento, según el artículo 175 del CPP:

- Director/a del establecimiento.
- Educadoras de párvulos.
- Asistentes de educación (técnicos en educación parvularia, auxiliares de sala).
- Cualquier otro funcionario que, en el ejercicio de sus funciones, tome conocimiento de un posible delito que afecte a un menor.

La obligación de denuncia es **PERSONAL** e **INDELEGABLE**. No se cumple por el hecho de haber informado a un superior; cada persona obligada debe denunciar o asegurarse de que la denuncia sea efectuada.

IV. DELITOS QUE GENERAN OBLIGACIÓN DE DENUNCIA

Categoría de delito	Ejemplos concretos	Urgencia de la denuncia
Maltrato infantil grave	Lesiones físicas graves, quemaduras intencionales, fracturas inexplicadas	Máximo 24 horas
Abuso o agresión sexual	Tocaciones, penetración, exhibicionismo, producción de material pornográfico	Inmediata — mismas 24 horas
Abandono con riesgo vital	Párvulo en situación de riesgo de vida por omisión de cuidados esenciales	Inmediata — mismas 24 horas
Explotación y trabajo infantil	Utilización del niño/a en actividades laborales o mendicidad forzada	Máximo 24 horas
Trata de personas	Captación, transporte o acogida de menores con fines de explotación	Inmediata
Delitos cometidos por funcionarios del establecimiento	Cualquier delito contra un párvulo por parte de un trabajador del establecimiento	Inmediata

V. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Paso 1: Toma de conocimiento y registro

24. El funcionario que toma conocimiento del hecho (por observación directa, relato del párvulo o información de un tercero) lo registra por escrito de inmediato, describiendo objetivamente lo conocido: fecha, hora, fuente de la información y contenido del relato o lo observado.
25. No se realizan investigaciones propias ni se confronta al presunto agresor antes de denunciar.

Paso 2: Comunicación interna inmediata

26. El funcionario comunica el hecho al director/a el mismo día, verbalmente y por escrito.
27. Si el director/a es el presunto agresor: el funcionario denuncia directamente ante el Ministerio Público, Carabineros o PDI, sin necesidad de comunicación previa al director/a.

Paso 3: Denuncia formal ante los organismos competentes

28. La denuncia se realiza dentro de las 24 horas siguientes a tomar conocimiento del hecho, ante cualquiera de los siguientes organismos:
 - Ministerio Público (Fiscalía): en persona en la fiscalía local, o por teléfono al 600 333 0000 (disponible 24/7).
 - Carabineros de Chile: en la comisaría más cercana o llamando al 133.
 - Policía de Investigaciones (PDI): en la brigada de delitos más cercana o al 134.

29. La denuncia puede ser verbal o escrita; el organismo emite un comprobante con número de RUC que debe conservarse en el expediente del caso.
30. Paralelamente, se notifica al Servicio Local de Educación o sostenedor y a la Superintendencia de Educación.

Paso 4: Medidas de protección inmediatas

31. Se adoptan las medidas de protección del párvulo establecidas en los Protocolos N° 01 y N° 02 de este manual (según si el delito es maltrato o abuso sexual).
32. Si el presunto agresor es un funcionario del establecimiento: se le aparta de inmediato de cualquier contacto con párvulos, activando el procedimiento administrativo interno.
33. Si hay riesgo vital: se llama al SAMU (131) y al 147 (Mejor Niñez) en forma simultánea.

Paso 5: Seguimiento y colaboración con la investigación

34. El director/a y los funcionarios colaboran con las diligencias que solicite el Ministerio Público o Carabineros (entrevistas, entrega de documentos, etc.).
35. Se mantiene reserva sobre la identidad del párvulo y los antecedentes del caso hacia personas ajenas a la investigación.
36. Se registra el avance de la investigación en el expediente del caso hasta su resolución.

VI. CONSECUENCIAS DE NO DENUNCIAR

El incumplimiento de la obligación de denuncia establecida en el artículo 175 del Código Procesal Penal puede acarrear las siguientes consecuencias para el funcionario obligado:

- Responsabilidad penal por omisión de denuncia (artículo 177 CPP).
- Responsabilidad civil por daños causados al párvulo como consecuencia de la omisión.
- Responsabilidad administrativa: medidas disciplinarias por parte del sostenedor.
- Investigación y sanción por parte de la Superintendencia de Educación.

La ignorancia de la obligación legal NO exime de responsabilidad. Por ello, este protocolo se socializa con todo el equipo al inicio de cada año escolar.

VII. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

- El funcionario que denuncia de buena fe, basándose en una sospecha razonada, está amparado por la ley aunque la investigación no confirme el delito.
- El establecimiento garantiza que ningún funcionario será sancionado, presionado ni discriminado por haber cumplido con su obligación legal de denunciar.
- Si el funcionario sufre represalias por haber denunciado: puede presentar su situación ante la Inspección del Trabajo y la Superintendencia de Educación.

VIII. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Este protocolo se presenta y revisa con todo el equipo educativo en la jornada de inicio de año escolar.

- Cada funcionario firma una constancia de haber recibido y comprendido el protocolo al momento de su contratación y al inicio de cada año.
- Se realizan instancias de capacitación sobre detección de señales de alerta y procedimiento de denuncia al menos una vez cada dos años.

IX. CONTACTOS DE DENUNCIA — ACCESO RÁPIDO

Organismo	Contacto
Ministerio Público / Fiscalía	600 333 0000 (24/7) — o en persona en la Fiscalía Local de Valdivia
Carabineros de Chile	133
PDI — Brigada de Delitos Sexuales y Menores (BRISEXME)	134
Mejor Niñez (ex SENAME)	147 — atención 24/7
SAMU (urgencias médicas)	131
Superintendencia de Educación	600 247 7000 — www.supereduc.cl

REGISTROS

Registro	Responsable
Registro escrito del hecho conocido (descripción objetiva, fecha y hora)	Funcionario que toma conocimiento
Acta de comunicación interna al director/a	Director/a
Copia de la denuncia formal y número de RUC	Director/a — expediente confidencial
Registro de medidas de protección adoptadas	Director/a
Constancia de socialización del protocolo con el equipo (firmada)	Director/a — archivo de personal
Seguimiento del caso hasta su resolución	Director/a

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
--	-----------------------------------	--