



COLEGIO SAN VIATOR  
OVALLE  
"COLEGIO DE CALIDAD EN CLAVE DE EVANGELIZACIÓN"  
**DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**  
**PROTOCOLO ATENCIÓN Y DERIVACIÓN**  
Ovalle, 30 de septiembre de 2020

Estimado/a Profesor/a:

Con el fin de ordenar nuestros procedimientos internos y de contribuir al apoyo de todos y cada uno de nuestros/as estudiantes y sus familias, se crea este Protocolo, cuyo objetivo es derivar la atención, de Apoderados/as, Alumnos/as y funcionarios del Establecimiento, según la necesidad que se presente. Este requerimiento, puede ser del área emocional, pedagógico, social u otro.

**A.- Atención por parte de algún integrante del Departamento de Orientación:**

- 1.- El apoderado que requiera de atención de un especialista del Departamento de Orientación hacia su hijo(a), debe contactarse con su Profesor(a) Jefe y solicitar la derivación.
- 2.- El Profesor(a) Jefe debe contactar al correo electrónico del Departamento de Orientación ([orientacion@sanviatorovalle.cl](mailto:orientacion@sanviatorovalle.cl)), adjuntando la siguiente información, señalando brevemente los datos de identificación del estudiante y apoderado y motivo de la derivación, a través de los siguientes antecedentes:

Nombre alumno(a):

Nombre Apoderado(a):

Rut Apoderado(a)

Curso:

Correo electrónico Apoderado(a):

Teléfono:

Motivo de consulta: **(interferencia emocional, socioemocionales, intervención en crisis, etc.)**

- 3.- El profesional que toma el caso, contacta al apoderado/a mediante una llamada telefónica, donde se establece el primer acercamiento, solicitando antecedentes del caso, visualizando necesidades y posibilidades para realizar una atención online o contacto telefónico con el (la) estudiante. En esta llamada, se establecen acuerdos sobre horarios y mecanismos de comunicación, de lo cual queda registro por escrito en correo electrónico dirigido al apoderado(a).

Yo:

Rut:

Apoderado(a) de

Curso:

Autorizo que el Depto. de Orientación pueda entrevistar a mi hijo, mediante la plataforma acordada. (video llamada, contacto telefónico, entrevista presencial).

- 4.- En caso que sea el estudiante el que solicite la atención al correo electrónico del Departamento de Orientación, el especialista que tome el caso, deberá contactarse con el apoderado(a), para informar de la situación, tener más antecedentes del caso y solicitar la autorización de esta, la que debe hacer llegar al correo electrónico del Depto. Con el formato antes indicado, a su vez el especialista debe informar también al Profesor(a) jefe sobre la solicitud.

5.- Una vez concluida la intervención con el/la estudiante, el(la) especialista enviará un correo electrónico al apoderado, Profesor(a) jefe y Encargado de área, según corresponda, con el resumen de la intervención, los acuerdos y conclusiones, además de informar quien se hará cargo del seguimiento del caso, el que puede ser por Profesor (a) jefe o algún integrante del Departamento de Orientación. Todos quienes reciban dicho informe deberán acusar recibo de la información.

- 6.- En caso que sea el apoderado el que necesita algún tipo de orientación por parte de especialista Psicólogo(a) del Departamento de Orientación, debe realizarlo a través de Profesor jefe, solicitando la derivación. Posteriormente el Profesor jefe envía correo electrónico al Departamento, indicando la necesidad, adjuntando los datos antes descritos en el punto número 3.

7.- El especialista toma contacto con apoderado, se indaga la situación, para obtener mayores antecedentes, visualizando la necesidad de atención, apoyo y/o derivación externa.

8.- Especialista realiza informe de aspectos generales tratados durante la intervención e informa a Profesor jefe.

9.- Importante señalar que la información entregada sobre la intervención realizada, será de manera general, para resguardar la privacidad del consultante. En casos estrictamente necesarios se otorgará mayor detalle de la situación (casos judiciales, antecedentes de VIF y/o vulneración de Derechos, entre otros).

**NOTA: En el caso que sea el Profesor/a, quien detecte o visualice alguna necesidad, deberá informar a la familia y Área respectiva. Posteriormente, realizar la solicitud de atención, siguiendo los mecanismos ya mencionados. No olvide dejar registro por escrito de los antecedentes como una forma de ajustarse al Protocolo.**

## **B.- Atención por parte de algún integrante de Educadora Diferencial:**

1.- El apoderado que requiera de atención del Departamento de Educación Diferencial hacia su hijo(a), debe contactarse con su Profesor(a) Jefe y solicitar la derivación.

2.- El Profesor(a) Jefe debe contactar al correo electrónico del Departamento de Educación Diferencial ([coordinaciondiferencial@sanviatorovalle.cl](mailto:coordinaciondiferencial@sanviatorovalle.cl)), señalando brevemente los datos de identificación del estudiante, apoderado y motivo de la derivación.

En caso que otra área de la gestión colegial (Dirección, Asistente Social, Vicerrectoría académica, estime necesario derivar al Departamento de Educación Diferencial, deberá adjuntar la misma información que a continuación se detalla.

Nombre alumno(a):

Nombre Apoderado(a):

Curso:

Fecha:

Correo electrónico:

Teléfono:

Motivo de consulta: **(referido al área académica, por ejemplo, dificultades en la concentración, hiperactividad, dificultades en lectoescritura, etc.)**

3.- La Educadora Diferencial agenda entrevista con el profesor jefe (telefónica, videollamada o presencial) para solicitar mayor información del estudiante (ámbito académico, familiar y personal), en la cual se establecen las necesidades y posibilidades de apoyo tanto para el estudiante como para su familia. Para el caso de los estudiantes de 2do ciclo o enseñanza media, se contactará a los profesores de asignatura con el fin de recopilar antecedentes específicos.

4.- Una vez realizada la entrevista con Profesor(a) Jefe y/o Asignatura, se contacta al apoderado/a mediante una llamada telefónica, donde se realiza el primer acercamiento, solicitando antecedentes del caso y acordando las formas de apoyo y atención para el (la) estudiante. En esta llamada, se establecen acuerdos sobre horarios y mecanismos de comunicación, de lo cual queda registro por escrito en correo electrónico dirigido al apoderado(a).

Yo:

Rut:

Apoderado(a) de

Curso:

Autorizo al Departamento de Educación Diferencial para que pueda apoyar a mi hijo por medio de las estrategias acordadas, a través de plataformas como video llamada, contacto telefónico o presencial.

5.- En caso que sea el estudiante el que solicite la atención al correo electrónico del Departamento de Educación Diferencial, la educadora que tome el caso deberá contactarse con el apoderado(a) para informar de la situación, tener más antecedentes y solicitar la autorización de esta, la que debe hacer llegar al correo electrónico del Depto. con el formato antes indicado, a su vez la educadora diferencial debe informar también al Profesor(a) jefe sobre la solicitud.

6.- Una vez concluida la intervención con el/la estudiante, la educadora enviará un correo electrónico al apoderado, Profesor(a) jefe y Coordinador con el resumen de la intervención, los acuerdos y conclusiones y posibles derivaciones a profesionales externos. Además, se informará quien se hará cargo del seguimiento del caso, el que puede ser por Profesor (a) jefe, Departamento de Educación Diferencial o Departamento de Orientación. Todos quienes reciban dicho informe deberán acusar recibo de la información.

7.- En caso que sea el apoderado el que necesita algún tipo de orientación por parte del Departamento de Educación Diferencial, debe realizarlo a través de Profesor jefe, solicitando la derivación. Posteriormente el Profesor jefe envía correo electrónico al Departamento, indicando la necesidad, adjuntando los datos antes descritos en el punto número 2.

8.- La Educadora toma contacto con apoderado para indagar la situación y obtener mayores antecedentes, visualizando la necesidad de atención y/o apoyo.

9.- La Educadora Diferencial realiza informe de aspectos generales tratados durante la intervención e informa a Profesor jefe.

10.- Toda información recolectada será entregada a las áreas correspondientes para contribuir y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje del estudiante.

**NOTA: En el caso que sea el Profesor/a, quien detecte o visualice alguna necesidad, deberá informar a la familia y Área respectiva. Posteriormente, realizar la solicitud de atención, siguiendo los mecanismos ya mencionados. No olvide dejar registro por escrito de los antecedentes como una forma de ajustarse al Protocolo.**

### **C.- Atención por parte de Asistente Social:**

1.- El apoderado que requiera de atención del Área Social, como familia, debe contactarse con su Profesor(a) Jefe, plantear brevemente la problemática y solicitar la derivación.

2.- El Profesor(a) Jefe debe contactar al correo electrónico del Área Social ([asistentesocial@sanviatorovalle.cl](mailto:asistentesocial@sanviatorovalle.cl)), señalando sintéticamente los datos de identificación del estudiante, apoderado y motivo de la derivación, como se muestra a continuación:

Nombre alumno(a):

Nombre Apoderado(a):

Curso:

Fecha:

Correo electrónico:

Teléfono:

Motivo de consulta: **(problemas económicos, FICOM, ayuda solidaria, postulación a beneficios, entre otros).**

3.- Una vez recepcionada el requerimiento, por parte del área social, la encargada se comunicará telefónicamente con el Apoderado/a, para acordar fecha, día y hora de la entrevista presencial.

4.- Como producto de esta instancia, se dejará documento escrito en formato de entrevista, el cual será considerado como medio de verificación de la atención desarrollada. Dicha entrevista, quedará con nombre, Rut y Firma de los participantes.

5.- La Srta. Asistente Social, se contactará con el Profesor/a Jefe para hacer reporte de la atención ofrecida a la familia.

**NOTA: En el caso que sea el Profesor/a, quien detecte o visualice alguna necesidad, deberá informar a la familia y Área respectiva. Posteriormente, realizar la solicitud de atención, siguiendo los mecanismos ya mencionados. No olvide dejar registro por escrito de los antecedentes como una forma de ajustarse al Protocolo.**

**IMPORTANTE:** Todos los antecedentes, desarrollados por cada una de las áreas anteriormente expuestas, deberán ser informados a Vicerrectoría Académica y Dirección de Ciclo correspondiente.

**El cumplimiento de este documento, permitirá una mejor atención a los requerimientos y/o necesidades, de nuestra Comunidad Educativa.**