



## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SECRETARÍA**

El presente protocolo es anexo de los Acuerdos de Convivencia que socializa y norma los procedimientos para la atención y servicio de Secretaría.

La atención de Secretaría, por definición, es la atención que recibe cualquier miembro de la Comunidad Educativa y público en general que necesita ser atendido y orientado en su necesidad.

- La Comunidad Educativa comprende y valora el servicio que brinda a la Secretaría del Establecimiento, respecto de las diversas necesidades de la Comunidad Educativa.
- La atención que Secretaría ofrecerá a Padres y Apoderados es producto de la coordinación que este estamento tendrá con portería y/o a través de contactos coordinados vía libreta y teléfono.
- Todo miembro de la Comunidad Educativa, cualquiera sea la razón de la atención que necesite, esperará su turno si hay otras personas que lo anteceden.
- Todo miembro de la Comunidad Educativa usará un lenguaje culto formal, para expresar su necesidad de atención y recibir el servicio solicitado.
- Los padres y apoderados escucharán atentamente las indicaciones y procedimientos establecidos para una mejor atención.
- Los padres y apoderados están informados y son conscientes que pueden haber tiempos de espera, lo que no los faculta para expresarse de malos modos de ningún miembro de la Comunidad Educativa.
- Los padres y apoderados deben expresar en portería, claramente, la necesidad que presentan para que al momento de bajar a secretaría se pueda consultar y derivar de manera más rápida.
- Padres y Apoderados entienden que en algunas oportunidades las líneas telefónicas pueden estar saturadas, ya que en secretaría se realiza una atención completa para alumnos, profesores, administrativos y público en general. Es por esto que hay que ser pacientes al tratar de comunicarse con el colegio.
- La secretaría se comunicará con padres y apoderados, usando la información disponible en nuestro sistema, en cuanto a teléfonos posibles de contacto. De ahí la importancia de informar cualquier cambio de número.

**Colegio "S A N V A L E N T Í N"**  
**GASTÓN PALMA #2001**  
**FONO - FAX: 557 5466 – 538 4933**  
**MAIPÚ**



- La secretaría siempre da la primera atención ante emergencias y/o accidentes, para luego comunicarse con los apoderados, para informar los hechos e iniciar los protocolos respectivos.
- Secretaría es un estamento que entrega variada información a los estudiantes, por lo tanto es la encargada de derivar, según la situación, al departamento que corresponda.