

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE PORTERÍA Y CONTROL DE ACCESO AL ESTABLECIMIENTO

I. Fundamento normativo

Este protocolo se sustenta en:

-) Ley N°20.370, Ley General de Educación.
-) Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
-) Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar del establecimiento.
-) Normativa vigente sobre deber de resguardo, seguridad y protección de estudiantes en establecimientos educacionales.
-) Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE), en lo que resulte aplicable.
-) Deber institucional de resguardar el control de acceso, permanencia y retiro de personas dentro del establecimiento.

II. Principios rectores

-) Resguardo de la seguridad de la comunidad educativa.
-) Protección integral de niños, niñas y adolescentes.
-) Control y trazabilidad de ingresos y salidas.
-) Responsabilidad institucional.
-) Prevención de riesgos.
-) Debido resguardo de la convivencia escolar.
-) Trato respetuoso y adecuado a toda persona, sin perjuicio de la adopción de medidas de seguridad cuando corresponda.

III. Objetivo

Establecer un procedimiento institucional para regular el funcionamiento de portería y el control de acceso, ingreso, permanencia y retiro de personas en el establecimiento, resguardando la seguridad de estudiantes, funcionarios, apoderados y demás integrantes de la comunidad educativa.

IV. Alcance

Este protocolo aplica a:

-) Estudiantes de todos los niveles.
-) Docentes.
-) Asistentes de la educación.
-) Directivos.
-) Apoderados.
-) Proveedores.
-) Visitas externas.
-) Exalumnos.
-) Toda persona que ingrese o pretenda ingresar al establecimiento.

V. Definiciones relevantes

Concepto	Definición
Portería	Espacio y función institucional destinada al control de acceso, registro y resguardo del ingreso y salida de personas del establecimiento.
Control de acceso	Procedimiento mediante el cual se verifica, autoriza, registra o restringe el ingreso y salida de personas.
Retiro de estudiante	Salida anticipada de un estudiante durante la jornada escolar, realizada conforme a las reglas del establecimiento.
Persona autorizada para retiro	Apoderado titular o apoderado suplente debidamente registrado por el establecimiento.
Visita	Toda persona ajena al establecimiento que ingresa por motivos institucionales, administrativos, pedagógicos o de otra naturaleza autorizada.
Situación de riesgo	Cualquier circunstancia que pueda afectar la seguridad, integridad o convivencia al interior del establecimiento.

VI. Prevención institucional

El establecimiento deberá:

-) Mantener controlado el ingreso y salida de personas al establecimiento.
-) Disponer de un registro de visitas y salidas cuando corresponda.
-) Resguardar que el retiro de estudiantes se realice solo por personas autorizadas y de manera presencial.
-) Evitar interrupciones innecesarias de la jornada escolar.
-) Mantener coordinación entre portería, inspección, convivencia escolar y equipo directivo.
-) Implementar medidas preventivas frente a situaciones de alteración, agresividad o riesgo.
-) Promover una cultura institucional de orden, seguridad y responsabilidad en el acceso al establecimiento.

VII. Niveles de intervención

NIVEL	ACCIONES	RESPONSABLE
NIVEL 1: CONTROL ORDINARIO DE ACCESO	- Recepción de estudiantes, funcionarios, apoderados y visitas. - Verificación básica de ingreso. - Registro cuando corresponda.	Portería
NIVEL 2: REGISTRO DE VISITAS Y SALIDAS	- Registro de personas externas. - Registro de retiros de estudiantes. - Verificación de autorización de salida o retiro.	Portería / Inspección
NIVEL 3: COORDINACIÓN INTERNA	- Confirmar disponibilidad de la persona buscada. - Evitar interrupciones de clases. - Aviso a inspección, convivencia o	Portería

	equipo directivo cuando corresponda.	
NIVEL 4: SITUACIONES ESPECIALES O DE RIESGO	- Restringir ingreso. - Solicitar apoyo inmediato a inspección o convivencia. - Activar medidas de resguardo.	Portería / Inspección / Convivencia / Dirección
NIVEL 5: INCIDENTE GRAVE O INGRESO NO AUTORIZADO	- Dar aviso inmediato a Dirección. - Solicitar apoyo interno. - Requerir presencia de Carabineros u otra autoridad, si corresponde.	Dirección / Inspección / Portería
NIVEL 6: REGISTRO Y SEGUIMIENTO	- Dejar constancia del hecho. - Informar a responsables institucionales. - Activar protocolo complementario si corresponde.	Inspección / Convivencia / Dirección

VIII. Procedimiento de actuación

1. Función general de portería

Portería constituye el primer punto de control del establecimiento y será responsable de recibir, acoger, orientar y controlar el ingreso y egreso de estudiantes, funcionarios, apoderados, visitas y otras personas que concurran al colegio.

La persona encargada de portería deberá permanecer en su puesto de trabajo y, en caso de requerir ausentarse, deberá informar a su superior directo a fin de que se disponga el reemplazo correspondiente.

2. Control de ingreso de personas

Toda persona ajena al establecimiento que ingrese deberá ser registrada, según corresponda, consignando al menos:

-) Nombre y apellido.
-) Cédula de identidad.
-) Hora de ingreso.
-) Hora de egreso.
-) Motivo de la visita.
-) Persona a la que visita, si corresponde.

Cuando la visita permanezca durante gran parte de la jornada, deberá portar distintivo o tarjeta de visita si el establecimiento así lo dispone.

3. Verificación previa al ingreso

Portería deberá verificar que la persona a quien se busca se encuentre disponible o que exista citación, atención programada o motivo institucional que justifique el ingreso, procurando no interrumpir horas de clases ni actividades regulares del establecimiento.

En horario de atención de apoderados, se deberá verificar además que el docente o funcionario se encuentre presente.

4. Retiro de estudiantes durante la jornada

El retiro de estudiantes durante la jornada escolar solo podrá ser realizado de manera **presencial** por:

-) El apoderado titular, o
-) El apoderado suplente debidamente registrado.

No se autorizará el retiro de estudiantes mediante:

-) Llamadas telefónicas.
-) Correos electrónicos.
-) Mensajes enviados por terceros.

El retiro deberá registrarse en el libro o sistema respectivo, consignando:

-) Fecha.
-) Nombre del estudiante.
-) Curso.
-) Motivo del retiro.
-) Hora de salida.
-) Hora de regreso, si corresponde.
-) Nombre de la persona que retira.
-) Firma de la persona que retira.
-) Firma del funcionario que registra.

Cuando Inspectoría no se encuentre disponible, el procedimiento deberá articularse con quien corresponda según la organización interna del establecimiento.

5. Salidas pedagógicas, talleres o actividades institucionales

Los estudiantes que salgan del establecimiento por actividades pedagógicas, formativas, artísticas o deportivas deberán contar con la correspondiente autorización firmada por su apoderado, cuando así se requiera conforme a la naturaleza de la actividad.

Estas salidas deberán realizarse en compañía del docente o funcionario responsable y quedar registradas en portería y en el libro de salida respectivo.

6. Uso de espacios externos o dependencias complementarias

Cuando docentes o cursos se trasladen a canchas, salón de extensión u otras dependencias vinculadas al establecimiento, deberá darse aviso a portería y quedar respaldo en el registro correspondiente, a fin de mantener control sobre el desplazamiento de estudiantes y funcionarios.

7. Salidas pedagógicas dentro de la ciudad

Las salidas pedagógicas fuera del establecimiento, aun cuando sean dentro de la ciudad, deberán contar con autorización del apoderado y quedar debidamente registradas al momento de la salida.

8. Recepción de materiales olvidados

Portería no recibirá ni gestionará la entrega a estudiantes de trabajos, materiales u objetos olvidados en el hogar, salvo situaciones excepcionales calificadas por Inspectoría o Dirección. Esta medida busca fortalecer la formación en responsabilidad y autonomía.

9. Tramitación de documentación y retiros especiales

Portería podrá colaborar en la entrega de documentación institucional o en retiros especiales de estudiantes, previa coordinación con las jefaturas o unidades responsables, dejando el registro correspondiente.

10. Estudiantes en práctica profesional

Los estudiantes que se encuentren en proceso de práctica profesional y deban ingresar o retirarse del establecimiento deberán firmar su ingreso y salida tanto en la carpeta respectiva como en el libro habilitado para dichos efectos.

11. Ingreso de exalumnos

Los exalumnos solo podrán ingresar al establecimiento en horarios en que no exista interferencia con la jornada escolar o previa autorización institucional, debiendo registrarse y portar identificación de visita cuando corresponda.

IX. Medidas aplicables

a) Medidas preventivas

-) Control de ingreso y egreso.
-) Registro obligatorio de visitas.
-) Verificación de identidad.
-) Restricción de ingreso a personas sin autorización o sin motivo justificado.

b) Medidas de resguardo

- ☐ Aviso inmediato a Inspectoría, Convivencia Escolar o Dirección.
- ☐ Restricción de acceso a sectores internos.
- ☐ Supervisión de permanencia de visitas.
- ☐ Acompañamiento por funcionario del establecimiento, cuando corresponda.

c) Medidas frente a situaciones de riesgo

- ☐ Negativa de ingreso.
- ☐ Solicitud de retiro inmediato del lugar.
- ☐ Activación de protocolo complementario según la situación.
- ☐ Requerimiento de apoyo interno o de fuerza pública, si fuere necesario.

X. Prohibiciones

XNo se podrá:

- ☐ Autorizar retiros de estudiantes por llamada telefónica, correo electrónico o aviso informal.
- ☐ Permitir el ingreso de personas no registradas cuando corresponda registro.
- ☐ Permitir el acceso de visitas sin verificar motivo o destinatario.
- ☐ Abandonar el puesto de portería sin informar y sin reemplazo.
- ☐ Entregar estudiantes a personas no autorizadas.
- ☐ Permitir el ingreso de personas que presenten conductas agresivas, violentas o que constituyan riesgo para la comunidad educativa.

✓El establecimiento deberá priorizar siempre la seguridad, el resguardo de estudiantes y el control institucional de accesos.

XI. Tabla de plazos procedimentales

Etapas	Acción	Responsable	Plazo
1	Control de ingreso ordinario	Portería	Inmediato
2	Registro de visita o retiro	Portería	Al momento del ingreso o retiro
3	Verificación interna de disponibilidad o autorización	Portería	Inmediata
4	Aviso a Inspectoría, Convivencia o Dirección ante situación especial	Portería	Inmediato
5	Adopción de medidas de resguardo	Inspectoría / Convivencia / Dirección	Inmediata
6	Registro del incidente o situación especial	Portería / Inspectoría	Mismo día

XII. Medidas de apoyo

-)] Coordinación con Inspectoría.
-)] Apoyo de Encargado(a) de Convivencia Escolar.
-)] Intervención del equipo directivo ante situaciones complejas.
-)] Activación de otros protocolos institucionales, cuando corresponda.
-)] Coordinación con redes externas de emergencia o seguridad, si resulta necesario.

XIII. Confidencialidad

-)] Los registros de ingreso, salida, retiros e incidentes tendrán carácter institucional y reservado.
-)] La información deberá ser utilizada únicamente para fines de control, seguridad y trazabilidad institucional.
-)] Su tratamiento deberá respetar la privacidad de las personas y el interés superior de niños, niñas y adolescentes.

XIV. Situaciones especiales

Frente a apoderados, adultos o terceros que se presenten en alguna de las siguientes condiciones:

-)] Conducta agresiva o violenta.
-)] Estado de alteración o desregulación emocional evidente.
-)] Hábito alcohólico.
-)] Presunta influencia de alcohol, drogas o estupefacientes.

Portería **no permitirá el ingreso** de la persona y solicitará de inmediato la intervención de Inspectoría, Convivencia Escolar o Dirección.

Si la persona ingresa de manera violenta o no autorizada, se deberá:

-)] Solicitar apoyo inmediato a otros funcionarios.
-)] Resguardar la seguridad de estudiantes y personal.
-)] Informar a Dirección.
-)] Requerir apoyo de Carabineros o de la autoridad competente, si corresponde.

Cuando la situación lo amerite, se deberá activar además el protocolo institucional que corresponda.

XV. Difusión y actualización

-)] Este protocolo deberá ser difundido a toda la comunidad educativa, especialmente a funcionarios, apoderados y personal que cumple funciones de control de acceso.
-)] Deberá mantenerse disponible como parte de la normativa interna del establecimiento.
-)] Será revisado y actualizado periódicamente, conforme a necesidades institucionales, ajustes normativos o mejoras detectadas en su aplicación.