



REGLAMENTO INTERNO

de Convivencia Escolar

Aurora – Learning for Life

Establecimiento de Educación Parvularia
Reñaca · Viña del Mar · Región de Valparaíso

Versión 2026

Elaborado conforme a la Resolución Exenta N°0860 de 2018 de la Superintendencia de Educación

Índice

Índice	2
Capítulo I. Antecedentes.....	6
1. Introducción y alcance.....	6
2. Fuentes normativas.....	6
3. Proyecto Educativo Institucional (síntesis)	6
Capítulo II. Principios del Reglamento Interno.....	7
Capítulo III. Derechos y deberes de la comunidad educativa.....	8
1. De los párvulos.....	8
2. De los padres, madres, apoderados y apoderadas.....	8
2.1. Derechos	8
2.2. Deberes.....	8
3. Del equipo educativo y asistentes de la educación.....	9
3.1. Derechos	9
3.2. Deberes.....	9
4. De la entidad sostenedora	9
Capítulo IV. Gestión técnica-administrativa y organizacional	10
1. Organigrama	10
Estructura organizacional	10
Descripción de cargos y funciones	10
2. Estructura y conformación de los niveles.....	11
3. Régimen de jornada.....	11
3.1. Horario de funcionamiento.....	11
3.2. Atrasos y retiros anticipados.....	11
3.3. Calendario anual y suspensión de actividades.....	12
4. Regulaciones sobre el uso de dispositivos móviles electrónicos	12
5. Regulaciones referidas a los procesos de admisión	12
6. Registro de Matrícula.....	13
7. Procedimiento para dar de baja la matrícula por ausencia injustificada	13
8. Mecanismos de comunicación y difusión con los padres, madres y apoderados	14
9. Mecanismos de consultas, reclamos y denuncias.....	14
10. Regulaciones sobre pagos.....	14
11. Regulaciones sobre uso de uniforme, ropa de cambio y muda	14
11.1. Uniforme.....	15
11.2. Ropa de cambio	15
11.3. Muda de pañales y cambio de vestimenta	15
Capítulo V. Gestión técnica pedagógica.....	16
1. Procesos educativos.....	16
2. Regulaciones sobre salidas pedagógicas.....	16
3. Trayectoria educativa.....	16
Capítulo VI. Bienestar integral de los párvulos	17

1. Gestión de la Convivencia Educativa y el Buen Trato.....	17
1.1. Acciones formativas y prohibición de medidas disciplinarias a párvulos	17
1.2. Faltas a la buena convivencia y medidas aplicables a los miembros adultos de la comunidad educativa	17
1.3. Gestión colaborativa de conflictos.....	18
1.4. Instancias de participación y Comité de Buena Convivencia	19
1.5. Otras instancias de participación de la comunidad educativa.....	19
1.6. Coordinador/a de Convivencia.....	20
1.7. Plan de Gestión de Convivencia Educativa	20
2. Gestión de la Seguridad, Higiene y Salud	20
2.1. Regulaciones referidas al ámbito de la Seguridad e Integridad.....	21
2.2. Plan Integral de Seguridad Educativa (PISE)	21
2.3. Higiene de los espacios	21
2.4. Cambio de vestimenta y muda de pañales	21
2.5. Medidas relativas al resguardo de la salud en el contexto educativo	21
2.6. Suministro de medicamentos.....	22
2.7. Medidas relativas al resguardo de la salud mental en el contexto educativo	22
2.8. Alimentación	22
Capítulo VII. Aprobación, modificaciones, actualización y difusión.....	24
1. Aprobación y actualización	24
2. Difusión	24
Capítulo VIII. Protocolos de actuación	25
1. Aspectos generales.....	25
2. Responsable de la activación.....	25
3. Protocolos exigidos.....	25
Capítulo IX. Entrada en vigencia	26
Anexo N°1. Protocolo frente a la sospecha o detección de situaciones de vulneración o amenaza de vulneración de derechos de los niños y las niñas	27
1. Objeto y ámbito de aplicación	27
2. Etapas del procedimiento.....	27
2.1. Detección y recepción.....	27
2.2. Activación del protocolo	27
2.3. Medidas inmediatas de resguardo	27
2.4. Indagación y análisis.....	27
2.5. Comunicación al apoderado	28
2.6. Derivación.....	28
2.7. Cierre y medidas de reparación.....	28
3. Resguardo de identidad del adulto presuntamente involucrado	28
4. Responsable de la activación y ejecución.....	28
5. Listado de instituciones u organismos competentes	28
6. Seguimiento.....	29
Anexo N° 2. Protocolo frente a hechos de maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de las y los párvulos	30

1. Objeto y ámbito de aplicación	30
2. Definiciones	30
3. Etapas del procedimiento	30
3.1. Detección y recepción	30
3.2. Activación del protocolo	30
3.3. Consideraciones especiales según la fuente del conocimiento	30
3.4. Consideraciones según la naturaleza de los hechos	31
3.5. Medidas inmediatas de resguardo del párvulo	31
3.6. Comunicación al apoderado	31
3.7. Denuncia a los órganos competentes	31
3.8. Derivación a las instituciones de protección	31
3.9. Cierre y medidas de reparación	31
4. Responsable de la activación y ejecución	32
5. Listado de instituciones u organismos competentes	32
6. Seguimiento	32
7. Violencia de género	32
8. Resguardos transversales	32
Anexo N° 3. Protocolo frente a hechos de acoso, maltrato y violencia entre miembros de la comunidad educativa que no sean párvulos	33
1. Objeto y ámbito de aplicación	33
2. Etapas del procedimiento	33
2.1. Recepción de la denuncia o comunicación	33
2.2. Medidas inmediatas de resguardo	33
2.3. Indagación	33
2.4. Resolución	33
2.5. Derivaciones y denuncia	34
3. Violencia de género	34
4. Responsable de la activación y ejecución	34
Anexo N° 4. Protocolo frente a accidentes de las y los párvulos	35
1.- Objetivo:	35
2.- Consideraciones generales:	35
3.- Marco general de acción:	35
3.1. Acciones y etapas del procedimiento:	35
4.- Protocolos de acción:	36
Anexo N° 5. Protocolo de aplicación general frente a desregulaciones emocionales y conductuales	38
1. Objeto y ámbito de aplicación	38
2. Etapas del procedimiento	38
2.1. Detección y activación	38
2.2. Medidas inmediatas de resguardo	38
2.3. Comunicación al apoderado	38
2.4. Identificación del centro asistencial	39
2.5. Traslado	39
2.6. Cierre y acompañamiento	39

3. Responsables de la aplicación.....	39
4. Plan de Acompañamiento Emocional y Conductual (PAEC)	39
5. Registro	39
Anexo N° 6. Protocolo de salidas pedagógicas.....	40
1. Objeto y ámbito de aplicación	40
2. Modalidad de traslado	40
3. Autorización.....	40
4. Adultos participantes	40
5. Medidas de seguridad	41
5.1. Medidas previas a la salida	41
5.2. Medidas durante la salida	41
5.3. Medidas posteriores a la salida	41
5.4. Ocurrencia de accidentes.....	41
6. Transporte (regla supletoria)	41
7. Condiciones mínimas para la realización	41
8. Responsables.....	42
Anexo N° 7. Protocolo de llegada.....	43
6. Transición al Salón: El Comienzo de la Aventura.....	44
Anexo N° 8. Información de contacto	46

Capítulo I. Antecedentes

1. Introducción y alcance

El presente Reglamento Interno regula el funcionamiento de Aurora – Learning for Life y las relaciones entre los distintos integrantes de su comunidad educativa. Los datos de identificación del establecimiento son:

- Nombre: Aurora – Learning for Life.
- Tipo: Establecimiento particular pagado de educación parvularia.
- Niveles: Medio Menor, Medio Mayor, Prekínder y Kínder.
- Domicilio: Martín de Salviatierra 130, Viña del Mar, Región de Valparaíso.
- Entidad sostenedora: Aurora SpA, RUT 77.771.496-1.
- Representante legal: Pablo Andrés Velarde Bodelón, RUT 17.119.887-9.
- Teléfono: +56 9 9442 9066.
- Correos institucionales: contacto@auroraed.org; gestion@auroraed.org.
- Sitio web: www.auroraed.org.

2. Fuentes normativas

Este Reglamento se dicta en conformidad con la normativa educacional vigente, en especial la Constitución Política de la República, la Ley N°20.370 General de Educación, la Ley N°20.832 que crea la Autorización de Funcionamiento de establecimientos de educación parvularia, la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, la Ley N°21.545 (Ley TEA), la Ley N°20.609 contra la discriminación, la Convención sobre los Derechos del Niño, el Decreto N°481 de 2018 (Bases Curriculares de la Educación Parvularia), la Resolución Exenta N°0860 de 2018 de la Superintendencia de Educación, que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de establecimientos de educación parvularia, Resolución Exenta N°181 de 2026 que imparte instrucciones sobre el uso de dispositivos móviles electrónicos de comunicación personal en los establecimientos educacionales y Ley N°21.809 sobre Convivencia, buen trato y bienestar.

3. Proyecto Educativo Institucional (síntesis)

Aurora es un proyecto educativo centrado en el niño, de enfoque multi-metodológico, que integra las pedagogías Montessori, Institucional y Reggio Emilia, entre otras. Sus seis pilares son: centrado en el niño (con una proporción de al menos un adulto por cada diez párvulos), vanguardia educativa, cooperación, inmersión en el ambiente y desarrollo sostenible, bienestar y movimiento, y bilingüismo. Sus valores son el respeto, la empatía, la responsabilidad, la creatividad y la sostenibilidad. La evaluación es formativa, continua y centrada en el progreso individual. El texto íntegro del PEI está disponible para la comunidad educativa en las dependencias del establecimiento y en los canales oficiales.

Capítulo II. Principios del Reglamento Interno

El Reglamento Interno es el instrumento en que se regulan las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa. Su contenido e interpretación deben respetar los siguientes principios, reconocidos por la Ley General de Educación, la Ley de Garantías de la Niñez y la Resolución Exenta N°0860 de 2018:

- Dignidad del ser humano.
- Efectividad de los derechos en el contexto educativo.
- Interés superior del niño, niña y adolescente.
- Autonomía progresiva de niños, niñas y adolescentes.
- No discriminación arbitraria e inclusión.
- Perspectiva o enfoque de género.
- Autonomía, diversidad y flexibilidad.
- Transparencia y acceso a la información.
- Participación.
- Enfoque formativo.
- Legalidad.
- Proporcionalidad.
- Justo y racional procedimiento.
- Responsabilidad.

En consecuencia con estos principios, el Reglamento Interno no establece deberes para los párvulos ni podrá interpretarse bajo criterios de disciplina escolar sancionatoria respecto de ellos. Toda medida disciplinaria se encuentra prohibida respecto de niños y niñas, siendo aplicables únicamente a los miembros adultos de la comunidad educativa.

Capítulo III. Derechos y deberes de la comunidad educativa

La comunidad educativa de Aurora está integrada por los párvulos, sus padres, madres, apoderadas y apoderados, el equipo educativo, los asistentes de la educación, el equipo directivo y la entidad sostenedora.

1. De los párvulos

Párvulo es todo niño o niña que participa del proceso formativo del establecimiento, como sujeto de derechos. Esta calidad se adquiere mediante la matrícula. Los párvulos tienen, especialmente, los siguientes derechos:

- Recibir una educación adecuada, oportuna, inclusiva, no discriminatoria y respetuosa de su dignidad.
- Ser tratados con respeto y no ser sometidos a tratos vejatorios, degradantes o a maltratos físicos o psíquicos.
- Que se resguarde su integridad física, psicológica, emocional, moral y social durante todas las actividades del establecimiento.
- Estudiar en un ambiente tolerante y libre de discriminación arbitraria.
- Expresar su opinión y que ésta sea considerada, conforme a su edad, madurez y grado de desarrollo.
- Que se respete su identidad, intimidad y vida privada.
- Recibir atención oportuna frente a accidentes, situaciones de salud o malestar emocional.
- Acceder a procesos de adaptación e incorporación respetuosos de su autonomía progresiva.

El Reglamento Interno no establece deberes para los párvulos. La garantía de sus derechos no está condicionada al cumplimiento de deberes y no procederá aplicarles medidas disciplinarias de ningún tipo.

2. De los padres, madres, apoderados y apoderadas

El apoderado es la persona mayor de edad que asume la representación de uno o más párvulos ante el establecimiento en relación con su proceso educativo. Puede ser el padre, madre, un ascendiente u otra persona adulta responsable del cuidado del niño o niña. Al momento de la matrícula podrá definirse uno o dos apoderados, la o las personas que asuman como apoderado quedará definida mediante la presentación de la documentación que acredite su vínculo.

2.1. Derechos

- Ser informados por los responsables del establecimiento acerca del funcionamiento del mismo y del proceso educativo de sus hijos e hijas.
- Ser escuchados y participar del proceso educativo, en los términos de la normativa vigente en la materia.
- Recibir un trato digno, respetuoso y no discriminatorio.
- Asociarse libremente para lograr una mejor educación para sus hijos e hijas.
- Activar los procedimientos de consultas, reclamos y denuncias previstos en este Reglamento y sus protocolos.

2.2. Deberes

- Educar a sus hijos e hijas e informarse sobre el proyecto educativo y normas de funcionamiento del establecimiento.
- Apoyar el proceso educativo conforme al principio de corresponsabilidad.
- Cumplir los compromisos asumidos con el establecimiento.
- Respetar las normas de funcionamiento y al personal del establecimiento.
- Brindar trato digno, respetuoso y no discriminatorio a todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Gestionar la reparación, restitución o reemplazo de los materiales, libros u objetos del establecimiento que su hijo o hija haya dañado intencionalmente. Los accidentes y deterioros propios del uso cotidiano forman parte del aprendizaje y no dan lugar a esta obligación. Idealmente, la reparación se realizará junto al niño o niña, como oportunidad formativa.

El incumplimiento de deberes por parte del apoderado no autoriza la vulneración de los derechos del párvulo ni condiciona su ejercicio. Las medidas que se apliquen a un apoderado no podrán afectar el derecho del niño o niña a la educación.

3. Del equipo educativo y asistentes de la educación

El equipo educativo está integrado por los profesionales de la educación, los técnicos en educación parvularia, los asistentes de la educación y los equipos directivos. Sus derechos y deberes en el contexto educativo son los reconocidos por la Ley General de Educación, Código del Trabajo, Ley N°21.643 (Ley Karin), y demás normativa aplicable. En particular:

3.1. Derechos

- Desempeñarse en un ambiente tolerante, seguro y de respeto mutuo.
- Recibir un trato digno y no discriminatorio de todos los integrantes de la comunidad.
- Proponer iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento.
- Que se activen los protocolos de resguardo cuando sean afectados por situaciones de acoso, maltrato o violencia.

3.2. Deberes

- Ejercer la función con apego a los principios educativos y éticos, resguardando el interés superior del niño y la niña.
- Brindar trato digno, respetuoso, no discriminatorio y adecuado a todos los miembros de la comunidad educativa, especialmente a los párvulos.
- Cumplir con las funciones inherentes a su cargo.
- Activar los protocolos de actuación cuando corresponda, dando cumplimiento a los deberes de informar y denunciar.
- Respetar y hacer cumplir el Proyecto Educativo Institucional y el presente Reglamento.

4. De la entidad sostenedora

La entidad sostenedora es responsable del correcto funcionamiento del establecimiento, del desarrollo del Proyecto Educativo Institucional, de los resultados del proceso educativo y del cumplimiento de la normativa vigente. Le corresponde, en particular, asegurar las condiciones necesarias para la adecuada prestación del servicio educativo, garantizar el respeto de los derechos de los párvulos y de todos los integrantes de la comunidad educativa, y elaborar, actualizar, difundir y velar por la correcta implementación del presente Reglamento Interno.

Capítulo IV. Gestión técnica-administrativa y organizacional

1. Organigrama

El presente organigrama representa gráficamente la organización, jerarquía, roles y estructura de Aurora – Learning for Life. Se encuentra impreso y dispuesto en un lugar visible del recinto, a disposición de la comunidad educativa.

Estructura organizacional



Descripción de cargos y funciones

1. Entidad sostenedora

Aurora SpA, RUT 77.771.496-1, es la persona jurídica responsable del funcionamiento del establecimiento, del desarrollo del Proyecto Educativo Institucional, de los resultados del proceso educativo y del cumplimiento de la normativa educacional aplicable.

2. Representante legal

La representación legal de Aurora SpA frente a la comunidad educativa y los organismos del sistema educativo es ejercida por los representantes legales designados en los estatutos de la entidad sostenedora.

3. Dirección

La Dirección realiza la función de Director/a del establecimiento. Es responsable de la gestión general del establecimiento, de la implementación del presente Reglamento Interno y de la activación y ejecución de los protocolos de actuación contenidos en los Anexos. La designación del titular del cargo consta en los instrumentos formales correspondientes.

4. Coordinación Académica / Guía Jefa

Ejercida por una educadora de párvulos. Es responsable de la coordinación pedagógica del establecimiento, lidera el equipo educativo, coordina a las profesoras de inglés, conduce el grupo-curso del nivel heterogéneo, aprueba y supervisa las salidas pedagógicas, ejerce el rol de y de Encargada de Convivencia Educativa y Encargada del Plan Integral de Seguridad Educativa (PISE) y vela por la correcta implementación del currículum adoptado por el establecimiento, conforme a las Bases Curriculares de la Educación Parvularia.

5. Equipo pedagógico

- Educadoras de Párvulos. Participan en la conducción pedagógica del nivel heterogéneo junto a la Coordinadora Académica.
- Profesoras de Inglés. Apoyan el desarrollo de las experiencias pedagógicas en inglés, en coordinación con la Coordinadora Académica.

6. Servicios auxiliares

Los servicios de aseo, mantención, jardinería y demás servicios auxiliares son provistos mediante contratación externa. La supervisión de dichos servicios recae en la Dirección del establecimiento.

Niveles que atiende el establecimiento

Aurora atiende, en la modalidad de grupo heterogéneo, a niños y niñas en los niveles Medio Menor, Medio Mayor, Prekínder (Transición I) y Kínder (Transición II), agrupados en un único nivel conforme al proyecto educativo multi-metodológico del establecimiento.

2. Estructura y conformación de los niveles

Aurora atiende, en la modalidad de grupo heterogéneo, a niños y niñas entre 2 y 5 años de edad cumplidos al 31 de marzo, en los niveles Medio Menor, Medio Mayor, Prekínder (Transición I) y Kínder (Transición II), agrupados en un único grupo conforme al Proyecto Educativo Institucional.

La configuración del grupo heterogéneo es coherente con las Bases Curriculares de la Educación Parvularia (Decreto N° 481 de 2018) y con el enfoque multi-metodológico del Proyecto Educativo Institucional, que integra las pedagogías Montessori, Reggio Emilia y la pedagogía institucional. La convivencia entre niños y niñas de distintas edades favorece la autonomía progresiva, el aprendizaje entre pares y la conformación de una comunidad estable durante el año escolar.

El grupo se conforma al inicio de cada año escolar, en marzo, sobre la base de los párvulos matriculados. Durante el transcurso del año podrán incorporarse nuevos párvulos cuando existan vacantes y se haya completado el proceso de admisión correspondiente.

El proceso y período de adaptación es flexible y se rige por el ritmo emocional de cada niño o niña, conforme a la Guía de Adaptación del establecimiento, que forma parte de los documentos de orientación entregados a las familias. Comprende, al menos, una etapa de visitas previas de vinculación con acompañamiento del adulto de apego, y una etapa de entrega gradual con horario reducido inicial que se extiende progresivamente según el bienestar observado del párvulo. La coordinación entre la Coordinación Académica y la familia durante la adaptación se mantiene de manera fluida.

3. Régimen de jornada

3.1. Horario de funcionamiento

La jornada educativa ordinaria se desarrolla de lunes a viernes en las siguientes modalidades, sobre las que el apoderado opta al momento de la matrícula:

- Jornada de mañana: de 8:00 a 13:45 horas, de lunes a viernes.
- Jornada de tarde: de 14:00 a 17:15 horas, de lunes a jueves, y de 14:00 a 16:15 horas los viernes.
- Jornada completa: de 8:00 a 17:15 horas, de lunes a jueves, y de 8:00 a 16:15 horas los viernes.

La recepción del párvulo se realiza entre las 8:00 y las 8:45 conforme al Protocolo de Llegada (Anexo N° 8). El retiro al término de la jornada se efectúa en el horario de salida correspondiente a la modalidad contratada. Los momentos de alimentación y de juego al aire libre se distribuyen dentro de la jornada y se informan a los apoderados al inicio del año escolar.

Cuando el establecimiento programe actividades extraordinarias fuera de los horarios señalados, tales como talleres, ceremonias o actividades especiales, las informará oportunamente por los canales oficiales, indicando horario, naturaleza y condiciones de participación.

El deber de cuidado de la entidad sostenedora se extiende durante todo el tiempo en que los párvulos se encuentren en el establecimiento.

3.2. Atrasos y retiros anticipados

Las familias deben procurar que el párvulo ingrese al establecimiento dentro del horario de recepción establecido en el numeral 3.1. Cuando excepcionalmente se produzca un atraso, la familia esperará a que una guía pueda recibir al niño o niña en un punto de pausa que no interrumpa la concentración del grupo, conforme al Protocolo de Llegada (Anexo N° 8). El atraso reiterado e injustificado podrá ser objeto de conversación formativa con la Dirección.

El retiro anticipado de un párvulo durante la jornada podrá realizarse únicamente por los apoderados designados en el Registro de Matrícula o una persona expresamente autorizada por escrito por el apoderado. El retiro será registrado por el establecimiento.

3.3. Calendario anual y suspensión de actividades

Dentro de las dos primeras semanas del año escolar, Aurora informará a las familias el calendario de funcionamiento del año, incluyendo las fechas de vacaciones y de suspensión programada de actividades.

Frente a situaciones excepcionales que generen riesgo para la comunidad educativa, tales como corte de suministros básicos, catástrofes naturales u otras de similar naturaleza, el establecimiento podrá disponer la suspensión total o parcial de las actividades. En tales casos, se informará a los apoderados por los canales oficiales y se adoptarán las medidas necesarias para resguardar la integridad de los párvulos que se encuentren en el establecimiento.

4. Regulaciones sobre el uso de dispositivos móviles electrónicos

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 21.801 y la Resolución Exenta N°181 de 2026 que imparte instrucciones sobre el uso de dispositivos móviles electrónicos de comunicación personal en los establecimientos educacionales, se prohíbe el uso de estos dispositivos móviles dentro del establecimiento. Esta prohibición se aplica en los siguientes términos:

- Los párvulos no portan ni utilizan dispositivos móviles electrónicos dentro del establecimiento educacional.
- El personal del establecimiento limita el uso de sus dispositivos móviles a situaciones estrictamente necesarias para el desarrollo de sus funciones y ejercicio de su labor educativa, evitando su uso durante la atención directa a los párvulos. Se entenderá que el uso del dispositivo está autorizado cuando sea utilizado para crear registros digitales, evidencias de sus competencias pedagógicas para el portafolio profesional, como método de comunicación expedita en resguardo de las y los párvulos o como instrumento inmediato y necesario para el desarrollo de sus experiencias pedagógicas. Asimismo, el personal podrá usar libremente sus dispositivos durante su horario de colación o descanso, en los espacios del establecimiento sin presencia de párvulos.
- Los apoderados y visitantes deben abstenerse de fotografiar, filmar o difundir imágenes de niños y niñas del establecimiento distintos de su hijo o hija.

Esta prohibición sólo contempla las excepciones reguladas en la ley, las cuales deberán ser expresamente autorizadas por el/la Director/a del establecimiento, a solicitud del apoderado, siempre que se dé cumplimiento a los requisitos legales establecidos para aplicarlas, sin constituir permisos generales ni habilitar para el uso libre del dispositivo.

5. Regulaciones referidas a los procesos de admisión

Aurora es un establecimiento particular pagado que imparte exclusivamente educación parvularia, por lo que no se encuentra adscrito al Sistema de Admisión Escolar. Sus procesos de admisión, respeta los principios de dignidad del ser humano, objetividad y transparencia, equidad e igualdad de oportunidades, no discriminación arbitraria, y el derecho preferente de los padres, madres y apoderados de elegir el establecimiento educacional para sus hijos e hijas.

Al momento de la convocatoria, Aurora informa a través de su sitio web www.auroraed.org las condiciones del proceso, incluyendo el número de vacantes por nivel, el plazo de postulación, los antecedentes y documentación a presentar, la fecha y lugar de publicación de los resultados y su Proyecto Educativo Institucional.

Concluido el proceso, Aurora notifica los resultados a cada postulante mediante correo electrónico dirigido a la dirección registrada en la postulación, y publica un listado de párvulos admitidos por nivel a través de los canales oficiales del establecimiento. Aurora dará respuesta a las solicitudes de información que hagan los apoderados respecto del proceso, incluso en caso de no admisión.

El establecimiento no requiere antecedentes socioeconómicos, estado civil de los padres, credo religioso, antecedentes de regularización migratoria u otros que puedan significar discriminación arbitraria. La información sobre condiciones de salud del párvulo se solicita únicamente para efectos de su cuidado durante la jornada.

6. Registro de Matrícula

El Registro de Matrícula es el instrumento en que se consigna formalmente la incorporación de cada párvulo al establecimiento. El/la Director/a del establecimiento es el responsable de llevarlo y mantenerlo actualizado.

El Registro contiene, al menos:

- Identificación completa del párvulo: nombre, RUT o documento de identidad, fecha de nacimiento y nacionalidad.
- Identificación del apoderado financiero y académico, con domicilio, teléfono y correo electrónico.
- Antecedentes de salud relevantes para el cuidado del niño o niña durante la jornada, tales como alergias, condiciones médicas, tratamientos vigentes y restricciones específicas informadas por el apoderado.
- Modalidad de jornada contratada.
- Personas autorizadas para retirar al párvulo cuando corresponda.
- Fecha de matrícula y firma del apoderado financiero.
- Documentación de respaldo de la postulación y matrícula.

Los datos personales contenidos en el Registro se tratan conforme a la normativa vigente sobre protección de datos y se utilizan exclusivamente para los fines educativos y de cuidado del establecimiento. El Registro se mantiene permanentemente disponible para efectos de fiscalización.

7. Procedimiento para dar de baja la matrícula por ausencia injustificada

Aurora podrá dar de baja la matrícula de un párvulo que se haya ausentado de las actividades pedagógicas de manera continua y sin causa justificada, conforme al procedimiento siguiente.

Durante los primeros días de ausencia injustificada, el establecimiento procurará contactar telefónicamente a la familia para indagar las razones de la inasistencia, dejando constancia escrita de las gestiones realizadas. Conforme a la Resolución Exenta N° 349 de 2023 de la Superintendencia de Educación, el procedimiento se desarrollará mediante las siguientes actuaciones:

- Cumplidos 20 días hábiles de ausencia injustificada, el establecimiento solicitará al apoderado, dentro de los 10 días hábiles siguientes, los antecedentes que justifiquen la inasistencia, mediante correo electrónico dirigido a la dirección consignada en el Registro de Matrícula o, a falta de éste, mediante carta certificada al domicilio registrado.
- Si dentro de los 5 días hábiles siguientes no se obtiene respuesta, un miembro del personal efectuará al menos una visita domiciliar al domicilio registrado, con el objeto de recabar antecedentes y solicitar la manifestación escrita del apoderado respecto de su voluntad de mantener o renunciar a la matrícula. Cuando la visita domiciliar no pueda realizarse por razones de seguridad, el establecimiento podrá prescindir de ella elaborando un informe fundado que se remitirá a la Dirección Regional de la Superintendencia de Educación. Transcurridos 5 días hábiles desde dicha comunicación, el establecimiento podrá continuar el procedimiento.
- Si el apoderado manifiesta su voluntad de mantener la matrícula, dispondrá de 5 días hábiles para el retorno del niño o niña. Si el párvulo no se reincorpora dentro de dicho plazo sin causa justificada, se notificará la inminente baja de matrícula, otorgándole 3 días hábiles para presentar antecedentes que justifiquen la inasistencia.
- Si el apoderado resulta inubicable o manifiesta su decisión de no reincorporarse, el personal responsable elaborará un informe que deje constancia de dicha circunstancia. Si el párvulo y su apoderado no fueron habidos ni pudieren ser contactados, ignorándose sus paraderos, el representante legal de la entidad sostenedora emitirá además una declaración jurada que dé cuenta de las gestiones realizadas y de sus resultados.

Cumplidas las actuaciones anteriores, el establecimiento emitirá un Certificado de Baja de Matrícula indicando la fecha en que se hace efectiva, el que junto al informe señalado se notificará al apoderado mediante carta certificada al domicilio registrado.

Todas las actuaciones contarán con medios verificadores que se conservarán por un período mínimo de tres años. Una vez concretada la baja, el establecimiento entregará al apoderado, cuando éste lo solicite, los documentos originales correspondientes: certificado de continuidad del proceso educativo, informes de aprendizaje, expediente de necesidades educativas especiales (cuando corresponda) y certificado de baja de matrícula. La entrega de estos documentos no podrá ser negada ni condicionada al pago de suma alguna.

8. Mecanismos de comunicación y difusión con los padres, madres y apoderados

Los mecanismos oficiales de comunicación y difusión de información del establecimiento con las familias son los siguientes:

- Correo electrónico institucional: contacto@auroraed.org.
- Sitio web: www.auroraed.org.
- Plataformas digitales cerradas utilizadas por el establecimiento para la documentación pedagógica y comunicación con las familias.
- Reuniones y entrevistas formalmente convocadas.

Las solicitudes de entrevista con miembros del equipo directivo o pedagógico se canalizan a través del correo contacto@auroraed.org. El establecimiento atenderá dichas solicitudes en función de la naturaleza del asunto.

El cambio de apoderado podrá solicitarse en cualquier época del año escolar mediante comunicación escrita al correo contacto@auroraed.org, acompañando la documentación que acredite la identidad del nuevo apoderado. Se dejará registro del cambio en los instrumentos correspondientes.

9. Mecanismos de consultas, reclamos y denuncias

Cualquier miembro de la comunidad educativa puede presentar consultas, reclamos o denuncias mediante los siguientes canales oficiales:

- Correo electrónico: contacto@auroraed.org.
- Comunicación escrita entregada en dependencias del establecimiento, con constancia de recepción.

La tramitación es coordinada por la Dirección del establecimiento. Cuando la consulta, reclamo o denuncia se refiera a la Dirección, será conocida y respondida por la entidad sostenedora. El establecimiento entregará una respuesta fundada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción; cuando la complejidad del asunto lo requiera, este plazo podrá prorrogarse por una única vez comunicando al interesado el nuevo plazo y sus motivos.

Si los hechos constituyen una situación cubierta por un protocolo de actuación, el caso se derivará al protocolo correspondiente. La presentación de consultas, reclamos o denuncias no afectará en ningún caso el derecho a la educación del párvulo.

10. Regulaciones sobre pagos

Aurora es un establecimiento particular pagado. El sistema de cobros, montos, condiciones y consecuencias del no pago (incluyendo recargos administrativos, intereses y acciones de cobranza extrajudicial y judicial) se comunican al apoderado al momento de la matrícula y se detallan en el Contrato de Prestación de Servicios Educativos.

Durante el año escolar en curso, el incumplimiento de los compromisos económicos no podrá vincularse a medidas disciplinarias respecto del párvulo ni afectar su derecho a la educación. Sin perjuicio de ello, la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios Educativos para el año escolar siguiente requerirá, como condición esencial, que el apoderado no registre deuda morosa con el establecimiento. La entidad sostenedora se reserva el derecho a no renovar la matrícula cuando tal condición no se cumpla.

El establecimiento no condicionará la entrega de documentación académica al pago de suma alguna.

11. Regulaciones sobre uso de uniforme, ropa de cambio y muda

11.1. Uniforme

Aurora no establece el uso obligatorio de uniforme.

11.2. Ropa de cambio

Se solicita a los apoderados mantener en el establecimiento, dentro del bolso personal del párvulo, una muda completa adecuada a la temporada (ropa interior, pantalón, polera, calcetines y calzado de repuesto), debidamente marcada con el nombre del niño o niña.

11.3. Muda de pañales y cambio de vestimenta

La muda de pañales y el cambio de vestimenta están a cargo del equipo educativo, en base a las necesidades particulares de cada niño y cada niña. El establecimiento atenderá oportunamente estas necesidades, no resultando procedente la espera o postergación de la atención. La Dirección designará un/a funcionario/a responsable de cautelar el cumplimiento del procedimiento.

El procedimiento de muda considera los siguientes elementos:

- Implementos básicos de higiene y de protección del personal (guantes desechables, paños húmedos, bolsa para ropa sucia, productos de limpieza neutros).
- Acciones antes, durante y después del cambio: lavado de manos del adulto; procedimiento respetuoso del cuerpo y la intimidad del niño o niña; lavado de manos del niño o niña al finalizar; disposición higiénica de los residuos; limpieza y desinfección del mudador.

Al momento de la matrícula, el apoderado manifestará por escrito su autorización para que las educadoras y asistentes de párvulos brinden al niño o niña la asistencia que requiera en el baño o ante eventuales mudas de ropa.

El incumplimiento de las normas sobre ropa de cambio y pañales no podrá vulnerar el derecho a la educación del párvulo, ni afectar su integridad física, ni dar lugar a medidas disciplinarias. No se condicionará la matrícula, el ingreso, la permanencia o la jornada del párvulo en la falta de control de esfínter.

Capítulo V. Gestión técnica pedagógica

1. Procesos educativos

Aurora desarrolla sus procesos educativos en conformidad con las Bases Curriculares de la Educación Parvularia aprobadas por el Decreto N° 481 de 2018 del Ministerio de Educación, y con el Proyecto Educativo Institucional. La planificación, la evaluación formativa del aprendizaje y la coordinación de las acciones pedagógicas son responsabilidad del equipo educativo del establecimiento, bajo la dirección técnica del equipo directivo. Cuando corresponda, se implementarán las adecuaciones curriculares pertinentes para garantizar el acceso, permanencia y progreso de todos los niños y niñas a lo largo de su trayectoria educativa.

En materias técnico-pedagógicas, la Coordinación Académica resuelve con autonomía, recogiendo el input del equipo educativo y consultando a la Dirección. Sus decisiones se adoptan en coherencia con el presente Reglamento, el Proyecto Educativo Institucional y las Bases Curriculares de la Educación Parvularia. El equipo educativo del nivel tiene carácter consultivo y propositivo, y se reúne regularmente para coordinar planificación, evaluación formativa, seguimiento del aprendizaje individual y perfeccionamiento.

2. Regulaciones sobre salidas pedagógicas

Las salidas pedagógicas son experiencias educativas que forman parte del proceso de enseñanza-aprendizaje y se realizan fuera del establecimiento, ya sea en el entorno cercano o en lugares que impliquen un mayor desplazamiento. Aurora realiza salidas pedagógicas como parte de su programación.

La regulación general aplicable a la implementación y ejecución de las salidas pedagógicas se encuentra contenida en el Anexo N° 6 del presente Reglamento, el cual forma parte integrante de él. En caso de ocurrir un accidente durante una salida pedagógica se activará el Protocolo frente a accidentes de los párvulos contenido en el Anexo N° 4, así como los demás protocolos que sean pertinentes.

3. Trayectoria educativa

La trayectoria educativa es el conjunto de procesos formativos de los párvulos, que debe desarrollarse a través de estrategias que aseguren ambientes enriquecidos, seguros y coherentes con su desarrollo integral. Aurora adopta medidas para favorecer los procesos de adaptación y transición educativa, las que se definen con acuerdo a la autonomía progresiva y al interés superior de cada párvulo, evitando establecer procedimientos estandarizados.

En particular, se contemplan:

- Medidas para favorecer los procesos de adaptación de los niños y niñas que ingresan por primera vez al establecimiento.
- Medidas para favorecer el aprendizaje individual, promoviendo la transición educativa entre niveles, así como del nivel parvulario al nivel básico en el establecimiento de continuidad que la familia elija.

El detalle de estas medidas se encuentra en la Guía de Adaptación del establecimiento y en los documentos de orientación pedagógica entregados a las familias, los que forman parte de los instrumentos de gestión del establecimiento. En la definición y aplicación de estas medidas podrán participar, a través de diversas instancias, los integrantes de la comunidad educativa.

Capítulo VI. Bienestar integral de los párvulos

El bienestar integral comprende la seguridad y protección de los párvulos, el resguardo de sus derechos, la promoción del buen trato, la convivencia armónica y la implementación de estrategias para fortalecer estilos de vida saludables. El presente Capítulo contiene las regulaciones del establecimiento en las materias de Convivencia Educativa y Buen Trato, y de Seguridad, Higiene y Salud.

1. Gestión de la Convivencia Educativa y el Buen Trato

La buena convivencia es la coexistencia armónica entre los miembros de la comunidad educativa, y supone una interrelación positiva entre ellos en un clima que propicia el desarrollo integral de los párvulos. El buen trato asegura que los adultos vinculados con los niños y niñas brinden cuidado, respeto y protección en función de sus particularidades, intereses y necesidades.

1.1. Acciones formativas y prohibición de medidas disciplinarias a párvulos

En educación parvularia, la convivencia se aborda desde un aprendizaje permanente, continuo y transversal que promueve el desarrollo progresivo de valores como la empatía, el respeto a la diversidad y la solidaridad. Las acciones o conductas de los niños y niñas que generen alteraciones en la sana convivencia no constituyen una infracción a las normas de convivencia y buen trato, por lo que no podrá aplicárseles ningún tipo de medida disciplinaria.

Frente a los conflictos cotidianos propios del desarrollo infantil, el equipo educativo aplicará estrategias formativas fundadas en el interés superior del niño y la niña y en la autonomía progresiva. Estas estrategias incluyen, entre otras, el modelaje del adulto, el diálogo y la mediación, la resolución pacífica de conflictos, la contención afectiva, la promoción de la empatía y el acompañamiento de las emociones del párvulo.

1.2. Faltas a la buena convivencia y medidas aplicables a los miembros adultos de la comunidad educativa

Dado que no corresponde aplicar medidas disciplinarias a los párvulos, la tipificación de faltas y las medidas contempladas en este apartado son aplicables únicamente a los miembros adultos de la comunidad educativa: apoderados, equipo educativo y asistentes de la educación.

1.2.1. Tipificación de faltas a la buena convivencia

Constituyen faltas a la buena convivencia los actos u omisiones de un miembro adulto de la comunidad educativa que afecten los valores del Proyecto Educativo Institucional —respeto, empatía, responsabilidad, creatividad y sostenibilidad— y la convivencia educativa. Para efectos de aplicar medidas proporcionales, las faltas se clasifican en tres niveles:

Faltas leves. Conductas aisladas que afectan la buena convivencia sin causar daño físico ni psicológico significativo, tales como:

- Incumplimiento de los compromisos asumidos con el establecimiento.
- Uso de un tono o lenguaje irrespetuoso en el trato con miembros de la comunidad educativa.
- Difusión de información del establecimiento o de niños y niñas distintos del propio hijo o hija sin autorización.
- Incumplimiento de las normas de funcionamiento previstas en el presente Reglamento que no constituyan falta grave.

Faltas graves. Conductas que afectan significativamente la convivencia o que reiteran faltas leves previamente abordadas, tales como:

- Reiteración de faltas leves dentro del año escolar después de haber sido objeto de una medida formativa.
- Falta de respeto manifiesta hacia párvulos, equipo educativo, apoderados u otros integrantes de la comunidad.
- Discriminación arbitraria en cualquiera de las hipótesis prohibidas por el presente Reglamento.
- Difamación, descalificación o agresión verbal en canales oficiales, redes sociales o grupos de apoderados respecto de párvulos, personal o apoderados del establecimiento.
- Obstrucción al normal desarrollo de las actividades educativas.

- Incumplimiento del deber de informar al establecimiento sobre condiciones de salud relevantes del párvulo, cuando este incumplimiento ponga en riesgo al niño o niña o a la comunidad.

Faltas gravísimas. Conductas que vulneran gravemente la dignidad o la integridad de los integrantes de la comunidad educativa, tales como:

- Agresión física o psicológica a un párvulo, a otro apoderado, al personal o a cualquier integrante de la comunidad educativa.
- Acoso, hostigamiento o amenazas dirigidas a integrantes de la comunidad educativa, por cualquier medio, incluidos los digitales.
- Conductas constitutivas de violencia de género, en los términos de la Ley N° 21.675.
- Conductas constitutivas de delito ocurridas en el contexto educativo o que incidan en él.
- Reiteración de faltas graves dentro del año escolar.

Cuando los hechos puedan ser constitutivos de delito, vulneración de derechos del párvulo o violencia entre adultos, se activarán los protocolos correspondientes (Anexos N° 1, 2 o 3) con independencia de la calificación de la falta y se realizarán las denuncias correspondientes a los organismos determinados por ley. Todo lo dispuesto en este numeral es sin perjuicio de la aplicación de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), cuando proceda.

1.2.2. Medidas disciplinarias respecto de apoderados

El apoderado o apoderada que incurra en una falta a la buena convivencia se expondrá, previa ponderación de la gravedad de los hechos y el respeto a los principios de proporcionalidad y justo procedimiento, a una o más de las siguientes medidas, aplicadas de forma escalonada y proporcional:

- Para faltas leves: conversación formativa con la Dirección o compromiso escrito de adhesión a las normas de convivencia.
- Para faltas graves: amonestación escrita por parte de la Dirección o solicitud de cambio de apoderado académico cuando la persistencia de las conductas lo amerite.
- Para faltas gravísimas: solicitud de cambio de apoderado académico o término del Contrato de Prestación de Servicios Educativos, con efecto para el año escolar siguiente, en conformidad con las causales del contrato.

En ningún caso las medidas aplicables a un apoderado podrán implicar una sanción para el párvulo ni afectar o condicionar su derecho a la educación durante el año escolar en curso.

Toda medida se adoptará mediante procedimiento justo y racional, que garantice el derecho del apoderado a ser oído, a conocer los hechos que se le imputan y a presentar sus descargos en un plazo razonable, con decisión fundada y por escrito. Si, de la aplicación de este procedimiento, se concluyera que se ha cometido una conducta constitutiva de delito, la Dirección realizará las denuncias correspondientes.

1.2.3. Medidas disciplinarias respecto del personal

Las medidas disciplinarias aplicables al personal del establecimiento son las previstas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Aurora, conforme al Código del Trabajo, sin perjuicio de la activación de los protocolos de actuación que correspondan. Cuando un conflicto entre trabajadores y otros miembros de la comunidad afecte la convivencia educativa, Aurora adoptará las medidas necesarias para restablecerla, independientemente de las consecuencias laborales que correspondan y de la aplicación de la normativa vigente en la materia.

1.3. Gestión colaborativa de conflictos

Con el objeto de fomentar el diálogo constructivo entre los miembros adultos de la comunidad educativa, Aurora ofrece la mediación y la conciliación como mecanismos de gestión colaborativa de conflictos.

La mediación es un proceso voluntario en el cual las partes en conflicto, asistidas por un mediador que actúa como facilitador, buscan construir un acuerdo mutuamente satisfactorio. El mediador no propone soluciones: facilita que las partes expresen sus puntos de vista, redefinan sus necesidades y construyan acuerdos por sí mismas.

La conciliación es un proceso voluntario en el cual las partes, asistidas por un conciliador, buscan un acuerdo a partir de propuestas formuladas por éste. El conciliador puede sugerir alternativas de solución que las partes pueden aceptar, modificar o rechazar.

En ambos casos, la participación es voluntaria, su aplicación es exclusiva entre miembros adultos de la comunidad educativa, el contenido de los acuerdos es privado y se garantiza el derecho a la intimidad y confidencialidad de los intervinientes. La función de mediador o conciliador será asumida por la Dirección o por un miembro del equipo educativo designado al efecto. Los conflictos que traten sobre hechos presuntamente constitutivos de delito o de vulneración de derechos fundamentales no podrán resolverse por estas vías y se abordarán mediante los protocolos de actuación pertinentes.

1.4. Instancias de participación y Comité de Buena Convivencia

Aurora, en su calidad de establecimiento particular pagado que imparte exclusivamente educación parvularia, cuenta con un Comité de Buena Convivencia, órgano responsable de estimular y canalizar la participación de la comunidad educativa en materias de convivencia y buen trato.

El Comité de Buena Convivencia está integrado por:

- El/la Director/a del establecimiento, quien lo preside.
- El/la Encargado/a de Convivencia.
- Un/a representante del equipo educativo.
- Un/a representante de los apoderados.

El Comité se constituye formalmente dentro de los tres primeros meses de cada año lectivo. La duración del mandato de los representantes es anual y podrán ser reelegidos.

La elección de los representantes se efectúa de la siguiente manera:

- El/la representante del equipo educativo es designado/a por la Dirección entre los integrantes del equipo, considerando su disponibilidad y trayectoria.
- El/la representante de los apoderados es elegido/a entre las postulaciones voluntarias presentadas por los apoderados, mediante votación entre los apoderados del establecimiento, y su designación es aprobada por la Dirección. Para postular como representante, el apoderado no debe haber sido objeto de medidas disciplinarias por faltas a la convivencia durante el año escolar en curso ni el inmediatamente anterior.

El Comité se reúne al menos una vez por semestre y cada vez que lo convoque su presidente. Tiene carácter informativo, consultivo y propositivo; no resulta exigible la participación de los párvulos como miembros del Comité. Sus reuniones quedarán registradas en actas.

Sus funciones son estimular y canalizar la participación de la comunidad en el proyecto educativo, promover la buena convivencia y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamientos.

1.5. Otras instancias de participación de la comunidad educativa

Aurora reconoce el derecho de los integrantes de la comunidad educativa a asociarse libremente y participar en el proceso educativo, conforme a la Ley General de Educación.

Centro de Padres y Apoderados. Los apoderados del establecimiento tienen derecho a constituir un Centro de Padres y Apoderados conforme al Decreto N°565 de 1990 del Ministerio de Educación. Si los apoderados manifiestan la voluntad de constituirlo, la Dirección facilitará el espacio físico y los tiempos necesarios para sus reuniones y mantendrá una coordinación periódica con su directiva. En tanto el Centro de Padres no se encuentre constituido, los apoderados se encuentran representados en el Comité de Buena Convivencia conforme al numeral anterior.

Reuniones del equipo educativo. El equipo educativo se reúne formalmente al menos cuatro veces al año para abordar materias técnico-pedagógicas, planificación, evaluación formativa y coordinación general, sin perjuicio de las reuniones operativas semanales que correspondan. Las reuniones formales son convocadas por la Coordinación Académica y quedan registradas en actas.

Coordinación con la Dirección. La Dirección mantiene canales abiertos de comunicación con los distintos estamentos a través del correo institucional contacto@auroraed.org, las reuniones del Comité de Buena Convivencia, las reuniones de equipo educativo y las instancias de reunión con los apoderados que se programen durante el año.

1.6. Coordinador/a de Convivencia

El establecimiento cuenta con un/a Coordinador/a de Convivencia Educativa, responsable de la implementación de las medidas de promoción y prevención de la buena convivencia determinadas por el Comité de Buena Convivencia, las que constarán en el Plan de Gestión de Convivencia.

En Aurora, el rol de Coordinador/a de Convivencia es ejercido por la Coordinadora académica. La designación consta en el contrato de trabajo respectivo, en su anexo o en documento formal equivalente.

Son funciones del/la Encargado/a de Convivencia:

- Coordinar al equipo del establecimiento en materias de convivencia educativa.
- Coordinar el diseño e implementación del Plan de Gestión de Convivencia Educativa.
- Promover y resguardar la participación de los distintos integrantes de la comunidad educativa.
- Desarrollar estrategias para la prevención y el abordaje de situaciones de violencia entre miembros de la comunidad educativa.
- Atender a apoderados, equipo educativo y, cuando corresponda, a párvulos, respecto de situaciones que puedan afectar la buena convivencia.

La comunidad educativa podrá contactar al/la Encargado/a de Convivencia a través del correo institucional convivencia@auroraed.org. Esta información se publica en el sitio web del establecimiento (www.auroraed.org).

1.7. Plan de Gestión de Convivencia Educativa

El Plan de Gestión de Convivencia Educativa es el instrumento en que constan las iniciativas y acciones que el Comité de Buena Convivencia determine anualmente, con el objeto de promover y garantizar una buena convivencia educativa y prevenir toda forma de violencia física o psicológica. Este Plan no forma parte del Reglamento Interno, lo que permite su modificación expedita, sin perjuicio de que sus acciones y medidas deben ser coherentes con las normas de convivencia de este Reglamento.

El Plan contendrá, al menos, las siguientes materias:

- Estrategias y acciones para la promoción y difusión de los derechos de los integrantes de la comunidad educativa, con énfasis en los niños y niñas.
- Estrategias de información y capacitación sobre promoción de la buena convivencia, manejo de situaciones de conflicto y gestión colaborativa de éstos.
- Estrategias y acciones para la promoción de la igualdad en dignidad y derechos y la prevención de la violencia de género en todas sus formas.
- Estrategias y acciones para la detección, prevención, abordaje, resolución y reparación ante situaciones de vulneración de derechos de los párvulos, violencia entre integrantes de la comunidad educativa, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual.
- Estrategias y acciones para el autocuidado y el reconocimiento de los niños y niñas como sujetos de derechos.
- Estrategias y acciones para la promoción de la inclusión al interior de la comunidad educativa.
- Estrategias y acciones para la promoción de actividades físicas.
- Un calendario de actividades a realizar durante el año lectivo, señalando los objetivos de cada actividad, su contribución al propósito del plan, el lugar, fecha y la persona encargada de su ejecución.

Los apoderados serán informados de la existencia y contenido del Plan al momento de la primera matrícula y cada vez que se realicen modificaciones. El Plan estará publicado en el sitio web del establecimiento y disponible en el local, así como también los documentos que acrediten la ejecución de las actividades consideradas en él.

2. Gestión de la Seguridad, Higiene y Salud

Aurora adopta las medidas necesarias para resguardar el bienestar de los párvulos mientras permanecen en la unidad educativa, regulando los procedimientos y prácticas que garantizan la adecuada provisión, organización y uso de los espacios, así como los procedimientos que resguarden la salud, higiene y alimentación de los niños y niñas.

2.1. Regulaciones referidas al ámbito de la Seguridad e Integridad

Para resguardar la seguridad e integridad de los párvulos durante la jornada educativa, el establecimiento contempla las siguientes regulaciones:

- Recepción de los párvulos al inicio de la jornada: es responsabilidad del equipo educativo recepcionar a los niños y niñas. El detalle del procedimiento se encuentra en el Anexo N° 7 – Protocolo de Llegada.
- Salida de los párvulos al término de la jornada: es responsabilidad del equipo educativo cautelar que el niño o niña se retire exclusivamente con uno de sus apoderados o la persona autorizada por escrito por el apoderado. Al término de la jornada el equipo educativo dejará constancia del retiro en Transparent Classroom.
- Ingreso de personas externas: toda persona externa a la comunidad educativa que requiera ingresar al establecimiento deberá identificarse en el acceso, quedando registro de su ingreso. El personal del establecimiento supervisará su permanencia.

2.2. Plan Integral de Seguridad Educativa (PISE)

El establecimiento cuenta con un Plan Integral de Seguridad Educativa (PISE), elaborado conforme a las orientaciones del Ministerio de Educación, ajustado a la realidad y características específicas del establecimiento. Constituye una herramienta de prevención, formación y respuesta ante emergencias, y forma parte integrante del presente Reglamento.

El PISE se elabora en conjunto con la comunidad educativa e incluye el proceso de conformación de un Comité de Seguridad Educativa. Las zonas de seguridad y vías de evacuación se validan por un experto. El Plan se revisa anualmente y se actualiza cada vez que haya un cambio en las condiciones del local o su entorno que pudiera generar un nuevo riesgo, así como cada vez que se realice un simulacro u ocurra una emergencia. Aurora practica el PISE al menos trimestralmente, mediante ejercicios de simulacro o simulación por amenaza detectada, conforme a las orientaciones de la ONEMI. La asignación de roles y funciones del personal dentro del PISE podrá ser actualizada sin sujetarse al procedimiento general de actualización del Reglamento Interno.

2.3. Higiene de los espacios

El establecimiento cuenta permanentemente con insumos higiénicos básicos, tales como jabón y papel higiénico. La higiene de los espacios que habitan los párvulos se asegura mediante las siguientes regulaciones:

- Medidas de higiene general del personal que atiende a los párvulos, con énfasis en el lavado de manos.
- Medidas de higiene del personal al momento de la muda y al momento de la alimentación.
- Medidas de orden, higiene, desinfección y ventilación de los espacios y recintos comunes, con especial atención a mudadores y material didáctico.
- Medidas para evitar la entrada de vectores y plagas, y para su eliminación cuando corresponda.
- Responsables de llevar a cabo estas medidas, procedimientos y frecuencia de ejecución.
- Responsables de supervisar la ejecución de las medidas.

El detalle operativo de estas medidas, sus responsables y su frecuencia se encuentra en el protocolo interno de higiene del establecimiento, a cargo de la Dirección.

2.4. Cambio de vestimenta y muda de pañales

La regulación sobre el cambio de vestimenta y la muda de pañales, a cargo del equipo educativo, se encuentra contenida en el Capítulo IV, numeral 11, del presente Reglamento, al cual se remite íntegramente.

2.5. Medidas relativas al resguardo de la salud en el contexto educativo

Aurora no es una institución de salud ni de atención primaria; sin perjuicio de ello, adopta medidas mínimas de cuidado y atención en favor de los párvulos que presenten algún problema de salud, en coordinación con la familia del niño o niña.

La coordinación con entidades de salud primaria y servicios de urgencia, cuando sea necesario el traslado de un párvulo para su atención oportuna, se efectuará de conformidad con el Protocolo frente a accidentes (Anexo N° 4). La persona responsable de su ejecución y de avisar al apoderado es el/la Director/a o, en su ausencia, la educadora a cargo del nivel.

Frente a la ocurrencia de enfermedades infecciosas o contagiosas, así como de infestaciones como pediculosis o impétigo, se adoptarán acciones preventivas y de respuesta tales como la ventilación de espacios, la desinfección de ambientes y la promoción del lavado de manos y del uso de alcohol gel. Estas medidas no podrán infringir el principio de no discriminación arbitraria ni afectar el derecho a la educación del párvulo.

Los padres, madres y apoderados tienen el deber de informar al establecimiento toda condición de salud física o psíquica que pueda afectar al párvulo durante la jornada educativa. A su vez, Aurora informará a las familias acerca del Programa Nacional de Inmunizaciones y de las estrategias y calendarios de vacunación que disponga la autoridad competente.

Para proteger a toda la comunidad educativa, Aurora mantiene un compromiso fundamental con la salud de los párvulos, conforme a las siguientes reglas:

- Asistencia: los niños y niñas no pueden asistir al establecimiento si presentan fiebre, vómitos, diarrea o cualquier enfermedad contagiosa (como conjuntivitis, influenza u otras).
- Reingreso: la reincorporación al establecimiento requiere que el niño o niña haya cumplido entre 24 y 48 horas sin fiebre y sin medicamentos antifébriles. En los casos de enfermedades infecciosas, es obligatoria la presentación del alta médica.

Cuando las circunstancias no encuadren en las reglas anteriores, la reincorporación se efectuará cuando los apoderados manifiesten que el niño o niña se encuentra en condiciones adecuadas de salud para retomar las actividades.

2.6. Suministro de medicamentos

El personal de Aurora podrá suministrar medicamentos a un párvulo únicamente a solicitud expresa del apoderado y en virtud de la prescripción médica de un especialista, dando estricto cumplimiento a los protocolos del Ministerio de Salud.

Para ello, el apoderado deberá entregar al establecimiento:

- La receta médica emitida por un profesional de la salud, que contenga los datos del niño o niña, el nombre del medicamento, la dosis, la frecuencia y la duración del tratamiento.
- El medicamento en su envase original, debidamente rotulado con el nombre del niño o niña.

En caso de ser necesario, el establecimiento coordinará con la familia o el personal médico tratante la forma en que se realizará el suministro, pudiendo contemplar instancias de capacitación al personal. La imposibilidad del establecimiento de suministrar un medicamento no podrá supeditar el acceso a la educación del párvulo.

2.7. Medidas relativas al resguardo de la salud mental en el contexto educativo

Aurora desarrolla acciones promotoras y preventivas que permiten reducir factores de riesgo y generar condiciones para el desarrollo y bienestar integral de los párvulos, las que constarán en el Plan de Gestión de Convivencia Educativa.

El establecimiento promoverá instancias de sensibilización dirigidas al personal y a las familias respecto de factores protectores de la salud mental infantil, así como instancias de capacitación al personal respecto de señales de alerta que posibiliten la detección temprana.

Cuando el equipo educativo detecte señales que ameriten una atención específica, el/la Director/a solicitará al apoderado la derivación del niño o niña a la red de salud especializada (terapeuta ocupacional, psicólogo/a, neurólogo/a, fonoaudiólogo/a u otra especialidad, según lo que el equipo recomiende), acompañando a la familia en el proceso. Tras observaciones reiteradas debidamente documentadas, Aurora podrá exigir al apoderado la gestión efectiva de dicha derivación, así como la entrega de los informes de los especialistas, como condición para la continuidad del proceso educativo del párvulo en el establecimiento. Estas acciones se articulan con el Protocolo frente a desregulaciones emocionales y conductuales (Anexo N° 5) y con el Protocolo frente a accidentes (Anexo N° 4) cuando corresponda.

Toda actuación en materia de salud mental respetará la dignidad, privacidad y no discriminación de los integrantes de la comunidad educativa, considerando especialmente la perspectiva o enfoque de género.

2.8. Alimentación

Aurora no proporciona servicio de alimentación a los párvulos. Corresponde a las familias proveer la alimentación del niño o niña durante la jornada, conforme a la pauta alimentaria del establecimiento, que

considera siempre alimentación saludable y natural, en coherencia con los valores del Proyecto Educativo Institucional.

2.8.1. Pauta alimentaria y colaciones

La alimentación durante la jornada se organiza de la siguiente manera:

- Colación de la mañana: consiste en fruta y huevos. Las familias de cada nivel se turnan semanalmente para proveer las frutas y huevos que servirán como colación de todo el nivel durante esa semana. La organización del turno semanal se coordina por el canal de comunicación del nivel respectivo.
- Almuerzo: cada niño o niña trae su almuerzo desde casa en un termo individual, una botella con agua y, opcionalmente, un tupper con fruta como postre.
- Colación de la tarde: es libre, y se recomienda que consista en alimentación saludable y natural proveniente del hogar.

2.8.2. Alimentos no permitidos

Con el objeto de promover hábitos de alimentación saludable, no se permite el ingreso de golosinas ni de alimentos ultra procesados (como papas fritas, snacks envasados, bebidas azucaradas y similares).

Cuando las familias opten por enviar alimentos que se comercializan envasados (por ejemplo, galletas de arroz), éstos deberán presentarse desempaquetados en un tupper. Esta medida busca evitar la exposición de los niños y niñas a empaques atractivos asociados al marketing de productos de consumo masivo, en coherencia con los valores educativos de Aurora.

2.8.3. Envío, higiene y condiciones especiales de salud

- Los alimentos deben enviarse en envases limpios, cerrados, debidamente rotulados con el nombre del niño o niña, y ser adecuados a su edad y condición de salud.
- Las familias deberán informar al establecimiento cualquier condición especial de salud del párvulo vinculada a la alimentación, tales como alergias, intolerancias o regímenes específicos. Aurora adoptará las medidas razonables para resguardar al niño o niña durante la jornada, sin que dicha condición pueda afectar el ejercicio de su derecho a la educación.

Los horarios y espacios físicos en que se entregará la alimentación se informarán al inicio del año escolar. Cuando la alimentación se desarrolle en espacios conjuntos con niños y niñas de distintos niveles, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar el bienestar integral de todos los párvulos. Las medidas de higiene aplicables al momento de la alimentación se encuentran en el numeral 2.3 del presente Capítulo.

Capítulo VII. Aprobación, modificaciones, actualización y difusión

1. Aprobación y actualización

El presente Reglamento Interno es aprobado por la entidad sostenedora, Aurora SpA, a través de su representante legal, con conocimiento y participación del Comité de Buena Convivencia. Su contenido es de carácter obligatorio para todos los integrantes de la comunidad educativa y se aplicará en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional, la normativa educacional vigente y los principios establecidos en el presente Reglamento.

El Reglamento será revisado y actualizado periódicamente, a lo menos una vez al año, por la Dirección del establecimiento, con participación del Comité de Buena Convivencia, con el fin de asegurar su adecuación a la normativa vigente, a las instrucciones de la Superintendencia de Educación y a las necesidades institucionales. Será revisado, además, cada vez que sea necesario para ajustarlo a modificaciones de la normativa educacional o a cambios relevantes en el funcionamiento del establecimiento.

Las modificaciones o actualizaciones comenzarán a regir a contar de su publicación y difusión a la comunidad educativa. Con todo, aquellas que impongan nuevas obligaciones o condiciones a las familias regirán a contar del año escolar siguiente, salvo que hayan sido realizadas para dar cumplimiento a una exigencia normativa, en cuyo caso regirán de inmediato.

2. Difusión

El Reglamento Interno vigente, así como sus Anexos y Protocolos, se encuentran publicados en el sitio web del establecimiento (www.auroraed.org) y disponibles físicamente en el establecimiento para consulta de los padres, madres y apoderados. En caso de existir discrepancias entre el texto publicado en el sitio web y el disponible físicamente, se considerará válido aquel que haya sido oportunamente informado y notificado a los apoderados.

El Reglamento identifica el año en curso y el nombre del establecimiento, y se encuentra debidamente numerado y foliado. Al inicio de cada año escolar, Aurora informará a la comunidad educativa el contenido del Reglamento mediante los mecanismos previamente establecidos, utilizando un lenguaje comprensible para todas las edades. Toda actualización o modificación al Reglamento será informada y notificada a la comunidad educativa por los mismos medios.

Al momento de la matrícula, así como al momento de su renovación cuando el Reglamento haya sido modificado, se entregará una copia del Reglamento Interno a los padres, madres o apoderados, dejándose constancia escrita de aquello mediante la firma del padre o apoderado correspondiente.

Para efectos de la fiscalización de la Superintendencia de Educación, el establecimiento mantendrá permanentemente disponible una copia del Reglamento Interno actualmente vigente en sus dependencias u oficinas del sostenedor.

Capítulo VIII. Protocolos de actuación

1. Aspectos generales

Los protocolos de actuación son instrumentos que contienen los procedimientos para enfrentar situaciones que ponen en riesgo o vulneran los derechos de uno o más integrantes de la comunidad educativa, especialmente de los párvulos. Forman parte integrante del presente Reglamento y deben ser conocidos y respetados por toda la comunidad educativa.

Los protocolos se activan de forma inmediata y oportuna ante la sospecha o constatación de los hechos que los motivan. Para su activación no es necesaria la presentación de una denuncia o comunicación formal: es suficiente que un funcionario del establecimiento tome conocimiento de la ocurrencia de una circunstancia que justifique su inicio, debiendo informarlo a el o la responsable de su activación.

Frente a hechos que afecten la convivencia educativa, el establecimiento siempre adoptará medidas para recomponerla, sean o no activados los protocolos. En atención al principio de presunción de inocencia y al derecho a la honra, cuando existan adultos presuntamente involucrados, se resguardará su identidad frente al resto de la comunidad. No obstante, los padres, madres o apoderados de los párvulos afectados tienen derecho a ser informados de los asuntos que les conciernen.

Los protocolos se aplicarán evitando la victimización secundaria de los párvulos. En consecuencia, no se realizarán interrogaciones ni indagaciones inoportunas sobre los hechos, no se efectuarán careos o confrontaciones entre presuntos agredidos y agresores, y las actuaciones se ejecutarán preservando la intimidad del niño o niña. Durante la realización de las acciones de los protocolos, se permitirá que los párvulos se encuentren acompañados por su padre, madre o apoderado.

La activación de cualquier protocolo implica su conclusión, incluso si el párvulo involucrado es retirado del establecimiento, debiendo emitirse un documento final que dé cuenta de las medidas adoptadas y sus resultados. Toda actuación quedará registrada por escrito, como medio de verificación de las medidas adoptadas.

Cuando durante la activación o ejecución de un protocolo se detecten indicios de que los hechos están relacionados con violencia de género, se aplicarán de inmediato las normas de prevención, protección, atención, reparación y de acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en razón de su género, contemplados en la Ley N° 21.675.

2. Responsable de la activación

Cada protocolo identifica a las personas responsables de su activación y de la ejecución de las acciones que contempla, así como sus reemplazos. La información sobre las personas responsables se encuentra publicada en espacios visibles del establecimiento y se comunica por escrito a los apoderados al inicio del año escolar y cada vez que se produzcan modificaciones.

3. Protocolos exigidos

Aurora cuenta con los siguientes protocolos, incorporados al presente Reglamento como Anexos:

- Anexo N° 1: Protocolo frente a la sospecha o detección de situaciones de vulneración o amenaza de vulneración de derechos de los niños y las niñas.
- Anexo N° 2: Protocolo frente a hechos de maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de las y los párvulos.
- Anexo N° 3: Protocolo frente a hechos de acoso, maltrato y violencia entre miembros de la comunidad educativa que no sean párvulos.
- Anexo N° 4: Protocolo frente a accidentes de las y los párvulos.
- Anexo N° 5: Protocolo de aplicación general frente a desregulaciones emocionales y conductuales.
- Anexo N° 6: Protocolo de salidas pedagógicas.
- Anexo N° 7: Protocolo de llegada.

Capítulo IX. Entrada en vigencia

El presente Reglamento Interno entra en vigencia a partir de su publicación y difusión a la comunidad educativa, conforme al Capítulo VII, y rige por todo el año escolar correspondiente, hasta que sea actualizado o modificado.

Anexo N°1. Protocolo frente a la sospecha o detección de situaciones de vulneración o amenaza de vulneración de derechos de los niños y las niñas

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Protocolo establece los pasos y gestiones que Aurora debe adoptar tan pronto como tome conocimiento de una situación que vulnere o amenace los derechos de un párvulo. Se entiende por vulneración de derechos todo acto u omisión cometido por un miembro adulto de la comunidad educativa respecto de un párvulo, que no pueda ser abordado mediante el Protocolo frente a hechos de maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual (Anexo N° 2), a los que será aplicable dicho protocolo.

Son ejemplos de vulneraciones de derechos: no atender las necesidades básicas del niño o niña (alimentación, vestuario, vivienda); falta de proporción de atención médica básica; exposición a situaciones de peligro o riesgo; exposición a hechos de violencia o uso de drogas; ausentismo injustificado reiterado; falta de participación reiterada del apoderado en el proceso educativo; abandono o negligencia; desatención de necesidades psicológicas o emocionales.

2. Etapas del procedimiento

Ante la sospecha o detección de una situación de vulneración o amenaza de vulneración de derechos, se aplicarán las siguientes etapas:

2.1. Detección y recepción

- Todo funcionario de Aurora que tome conocimiento de una situación que pudiere constituir vulneración o amenaza de vulneración de derechos, informará a la Dirección del establecimiento inmediatamente.
- La comunicación podrá ser verbal o escrita, y no requiere denuncia formal para dar inicio al procedimiento.
- En el caso de que sea la directora o director del establecimiento el o la involucrada en una sospecha de vulneración de derechos, corresponde que la educadora, educador o integrante del equipo de aviso directamente a la jefatura directa o sostenedor/a.
- En caso de que un funcionario o una funcionaria sea el o la involucrada en un hecho vulneratorio será apartado eventualmente de sus funciones directas con los niños y niñas. Será la jefatura directa o sostenedor/a, quién determine su traslado a otras labores o funciones fuera del establecimiento, dependiendo de la gravedad de la situación.

2.2. Activación del protocolo

Recibida la información, el/la Director/a activará el protocolo dentro de un plazo máximo de 24 horas corridas, dejando constancia escrita de la fecha y contenido de la información recibida.

2.3. Medidas inmediatas de resguardo

Una vez activado el protocolo, se adoptarán, dentro de las 48 horas siguientes, las medidas necesarias para el resguardo físico y psicológico del párvulo afectado, entre ellas:

- Contención emocional por parte del equipo educativo.
- Acompañamiento permanente del párvulo durante la jornada.
- Resguardo de la privacidad y confidencialidad de la información.
- Cuando el hecho involucre a un adulto de la comunidad educativa, se adoptarán las medidas que resulten pertinentes para evitar el contacto con el párvulo afectado mientras dure la activación del protocolo.

2.4. Indagación y análisis

- El/la Director/a reunirá los antecedentes disponibles, evitando la victimización secundaria del párvulo: no se realizarán interrogaciones ni indagaciones inoportunas sobre los hechos ni careos con el presunto adulto involucrado.

- El plazo para la recopilación de antecedentes será de 10 días hábiles, prorrogables fundadamente por una única vez.

2.5. Comunicación al apoderado

Dentro de las 48 horas siguientes a la activación, el/la Director/a informará al padre, madre o apoderado del párvulo afectado sobre la activación del protocolo, las medidas adoptadas y los siguientes pasos. Se dejará constancia escrita de la comunicación.

2.6. Derivación

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la activación, el/la Director/a pondrá en conocimiento de la Oficina Local de la Niñez competente (u Oficina de Protección de Derechos, OPD), mediante comunicación escrita, la situación detectada, para los efectos de las medidas de protección que corresponda. Cuando de los antecedentes se desprenda que los hechos pudieren ser constitutivos de delito, el/la Director/a realizará la denuncia ante Ministerio Público, Carabineros, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomó conocimiento.

Adicionalmente, el/la Director/a pondrá los hechos en conocimiento del Tribunal de Familia con competencia territorial cuando concurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- La Oficina Local de la Niñez u OPD no responda dentro de los 15 días hábiles siguientes a su derivación, o no adopte medidas de protección oportunas.
- Los hechos requieran la adopción de una medida de protección judicial inmediata por la gravedad o el riesgo concreto que enfrenta el párvulo.
- El propio Tribunal de Familia, una institución competente o el apoderado lo solicite fundadamente.

La comunicación a Tribunales de Familia se efectúa por correo electrónico institucional dirigido a la casilla oficial de ingreso del Tribunal de Familia de Viña del Mar, adjuntando un informe en formato PDF que contenga la individualización del párvulo, una relación de los hechos, las medidas de resguardo adoptadas y el estado de la derivación a OLN/OPD. El informe es firmado por el/la Director/a, lleva timbre del establecimiento y queda archivado en el expediente del caso. Cuando corresponda, se remitirá copia al apoderado.

2.7. Cierre y medidas de reparación

- El procedimiento concluirá con un informe final que dé cuenta de las acciones realizadas, las medidas adoptadas y sus resultados, el que quedará archivado en el expediente del párvulo.
- El establecimiento implementará las medidas de apoyo pedagógico y psicosocial disponibles para la reparación de los derechos del niño o niña afectado.
- La activación del protocolo implica su conclusión incluso si el párvulo es retirado del establecimiento durante su tramitación.

3. Resguardo de identidad del adulto presuntamente involucrado

Durante toda la tramitación del Protocolo, se resguardará la identidad de la persona que aparece como adulto presuntamente involucrado en los hechos denunciados frente al resto de la comunidad educativa, hasta que exista claridad respecto del o la responsable. Este resguardo es coherente con el principio de presunción de inocencia y con el derecho a la honra, sin perjuicio de las medidas inmediatas de separación de espacios que pudieren adoptarse para evitar el contacto con el párvulo afectado mientras dure la activación del Protocolo.

4. Responsable de la activación y ejecución

El/la responsable de la activación y ejecución de este Protocolo es el/la Director/a del establecimiento. En caso de ausencia, impedimento o de involucramiento del/la Director/a en los hechos, la ejecución será asumida por el representante legal de Aurora SpA.

5. Listado de instituciones u organismos competentes

Para efectos de derivación y acompañamiento, el establecimiento cuenta con la información de contacto (dirección, teléfono y correo) de los siguientes organismos:

- Oficina Local de la Niñez de Viña del Mar o Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Oficina Municipal de Niñez, Infancia y Juventud de la Municipalidad de Viña del Mar.
- Ministerio Público – Fiscalía Regional de Valparaíso.
- Carabineros de Chile – Comisaría competente.
- Policía de Investigaciones – Brigada de Delitos Sexuales y Menores.
- Centro de atención primaria de salud territorial.

La información detallada de contacto de estas instituciones se mantiene actualizada en la Dirección del establecimiento.

6. Seguimiento

Una vez derivado el caso, el/la Director/a mantendrá coordinación con la institución receptora para abordar informadamente la situación del párvulo en el contexto educativo, adoptando las medidas de apoyo pedagógico y socioemocional que resulten pertinentes, y registrando las acciones realizadas.

Anexo N° 2. Protocolo frente a hechos de maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de las y los párvulos

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Protocolo establece los pasos y gestiones que Aurora adoptará tan pronto tome conocimiento de hechos de maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de un párvulo, hayan o no ocurrido al interior del establecimiento, e independientemente de la pertenencia del agresor a la comunidad educativa.

Su objetivo es proteger a los párvulos afectados, adoptar medidas de urgencia o cautelares, garantizar el resguardo de su integridad física y psicológica, reparar las situaciones y efectuar las derivaciones y denuncias a los organismos competentes. Las acciones del Protocolo no están encaminadas a determinar responsabilidades penales, lo que corresponde exclusivamente al Ministerio Público y a los tribunales con competencia penal.

2. Definiciones

Para los efectos del presente Protocolo, y conforme a las orientaciones del Ministerio de Educación y de la Superintendencia de Educación sobre la materia, se entenderá por:

- Maltrato infantil: toda forma de violencia física, psicológica o negligencia ejercida por un adulto respecto de un niño o niña.
- Abuso sexual: toda forma de actividad sexual entre un adulto y un niño o niña, cuando el adulto se aprovecha de la asimetría de poder y desarrollo para involucrarlo en actos de significación sexual.
- Agresión sexual: todo acto u omisión de naturaleza sexual cometido sin el consentimiento de la víctima, o mediante coerción, amenaza o aprovechamiento de su indefensión.
- Hechos de connotación sexual: toda conducta de carácter sexual o con contenido sexualizado, ejercida respecto de un párvulo, aun cuando no constituya delito.

3. Etapas del procedimiento

3.1. Detección y recepción

- Todo funcionario de Aurora que tome conocimiento directo, por relato de la víctima, por relato de otro miembro de la comunidad educativa, o por sospecha fundada de hechos que pudieren constituir maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales o hechos de connotación sexual, informará inmediatamente a la Dirección del establecimiento.
- La activación del protocolo no requiere denuncia formal ni corroboración previa de los hechos: basta que un funcionario haya tomado conocimiento de una circunstancia que lo justifique.

3.2. Activación del protocolo

Recibida la información, el/la Director/a activará el protocolo dentro de un plazo máximo de 24 horas, dejando constancia escrita de la fecha y contenido de la información recibida, así como de la identidad de la persona que la aportó, cuando sea posible. Tratándose de hechos de connotación sexual, la activación será inmediata.

3.3. Consideraciones especiales según la fuente del conocimiento

- Si el establecimiento toma conocimiento por el relato de la víctima o de otro miembro de la comunidad, se escuchará al/la niño/a con respeto, sin preguntas inductivas ni indagatorias, dejando constancia textual de lo relatado espontáneamente, sin repetir el relato.
- Si el establecimiento toma conocimiento por sospecha (indicadores físicos, emocionales o conductuales), se documentarán los antecedentes observados, sin confrontar al párvulo ni al supuesto agresor.

3.4. Consideraciones según la naturaleza de los hechos

- Hechos recientes o antiguos: se aplicará el protocolo en ambos casos, ajustando las medidas de resguardo a la temporalidad del hecho.
- Hechos ocurridos dentro o fuera del establecimiento: se aplicará el protocolo en ambos casos.
- Cuando el presunto agresor sea miembro de la comunidad educativa (trabajador, apoderado u otro adulto vinculado), se adoptarán medidas inmediatas de separación de espacios físicos que aseguren que no exista contacto con el párvulo afectado durante la tramitación del protocolo. Tratándose de un trabajador, se aplicarán las medidas cautelares previstas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, conforme al Código del Trabajo.
- Cuando el presunto agresor sea una persona externa a la comunidad educativa, las medidas se concentrarán en el resguardo y acompañamiento del párvulo, así como en la coordinación con la familia y con las instituciones competentes.

3.5. Medidas inmediatas de resguardo del párvulo

Dentro de las 24 horas siguientes a la activación, se adoptarán las medidas de resguardo físico y psicológico del párvulo, entre ellas:

- Contención emocional por parte del equipo educativo.
- Acompañamiento permanente del párvulo durante la jornada.
- Resguardo estricto de la confidencialidad de la información y de la identidad del niño o niña.
- Coordinación con la familia para adoptar las medidas de apoyo necesarias en el contexto educativo y en el hogar.
- Medidas aplicables al adulto presuntamente involucrado: la separación inmediata de espacios físicos para evitar todo contacto con el párvulo afectado mientras dure la tramitación del Protocolo y, tratándose de trabajadores del establecimiento, las medidas cautelares previstas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, conforme al Código del Trabajo. En todos los casos se respetará la presunción de inocencia y el derecho a la honra, sin exponer su identidad frente al resto de la comunidad.

Durante toda la tramitación del Protocolo, se resguardará la identidad de la persona que aparece como adulto presuntamente involucrado en los hechos frente al resto de la comunidad educativa, hasta que exista claridad respecto del o la responsable. Este resguardo es coherente con el principio de presunción de inocencia y con el derecho a la honra, y no obsta a la adopción inmediata de las medidas de separación de espacios y de resguardo del párvulo afectado contempladas en este Protocolo.

3.6. Comunicación al apoderado

El/la Director/a informará al padre, madre o apoderado del párvulo afectado sobre la activación del protocolo, las medidas adoptadas y los siguientes pasos, dentro de las 24 horas siguientes a la activación. Se dejará constancia escrita de la comunicación. Cuando el apoderado estime que el/la Director/a se encuentra involucrado/a o impedido/a de conocer el caso, podrá solicitar que la ejecución del protocolo sea asumida por otra persona, a cuyo efecto se derivará al representante legal de Aurora SpA.

3.7. Denuncia a los órganos competentes

Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, o se tenga conocimiento de su ocurrencia, el/la Director/a realizará la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomó conocimiento, en conformidad con el artículo 175 letra e) del Código Procesal Penal.

3.8. Derivación a las instituciones de protección

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la activación, el/la Director/a pondrá los hechos en conocimiento de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) o de la Oficina Local de la Niñez competente, mediante comunicación escrita, para los efectos de las medidas de protección que corresponda adoptar en favor del párvulo afectado.

3.9. Cierre y medidas de reparación

- El procedimiento concluirá con un informe final que dé cuenta de las acciones realizadas, las medidas adoptadas y sus resultados, el que quedará archivado con las debidas medidas de confidencialidad.

- El establecimiento implementará las medidas de apoyo pedagógico y psicosocial disponibles para la reparación del párvulo afectado, coordinándose con las instituciones de protección competentes.
- La activación del protocolo implica su conclusión incluso si el párvulo o el adulto involucrado es retirado o se desvincula del establecimiento durante su tramitación.

4. Responsable de la activación y ejecución

El/la responsable de la activación y ejecución de este Protocolo es el/la Director/a del establecimiento. En caso de ausencia, impedimento o de involucramiento del/la Director/a en los hechos, o cuando el apoderado así lo solicite fundadamente, la ejecución será asumida por el representante legal de Aurora SpA.

5. Listado de instituciones u organismos competentes

Para efectos de denuncia, derivación y acompañamiento, el establecimiento cuenta con la información de contacto de los siguientes organismos:

- Ministerio Público – Fiscalía Regional de Valparaíso.
- Carabineros de Chile – Comisaría competente.
- Policía de Investigaciones – Brigada de Delitos Sexuales y Menores (BRISXME).
- Oficina Local de la Niñez de Viña del Mar o Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Oficina Municipal de Niñez, Infancia y Juventud de la Municipalidad de Viña del Mar.
- Centro de atención primaria de salud territorial y servicios de urgencia.

La información detallada de contacto se mantiene actualizada en la Dirección del establecimiento.

6. Seguimiento

Una vez denunciado y derivado el caso, el/la Director/a mantendrá coordinación con las instituciones receptoras para abordar informadamente la situación del párvulo en el contexto educativo, adoptando las medidas de apoyo pedagógico y socioemocional que resulten pertinentes, resguardando siempre la confidencialidad.

7. Violencia de género

Si durante la ejecución de este Protocolo se detectan indicios de que los hechos están relacionados con violencia de género, se aplicarán las disposiciones de la Ley N° 21.675. En tal caso, se activarán inmediatamente los mecanismos de denuncia, protección y derivación coordinada ante los organismos competentes, asegurando la no victimización secundaria, la derivación a instituciones competentes y la incorporación de medidas diferenciadas de apoyo, acompañamiento y reparación.

8. Resguardos transversales

- Durante toda la aplicación del Protocolo se resguardará la intimidad e identidad del párvulo afectado, evitando la exposición de su relato o su situación al resto de la comunidad educativa.
- No se realizarán careos ni confrontaciones entre el párvulo y el presunto agresor.
- No se repetirán relatos ni se realizarán interrogaciones indagatorias innecesarias.
- Toda comunicación con el apoderado se realizará de manera oportuna, clara, comprensible y adecuada a la edad y grado de desarrollo del párvulo.
- El párvulo podrá estar acompañado por su padre, madre o apoderado en todas las actuaciones del Protocolo en que participe.

Anexo N° 3. Protocolo frente a hechos de acoso, maltrato y violencia entre miembros de la comunidad educativa que no sean párvulos

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Protocolo establece los pasos y gestiones que Aurora adoptará tan pronto como tome conocimiento de hechos de acoso, maltrato o violencia entre miembros adultos de la comunidad educativa (apoderados, equipo educativo, asistentes de la educación y equipo directivo), ya sea que tales hechos ocurran dentro o fuera del establecimiento, cuando incidan en la convivencia educativa.

Cuando los hechos impliquen a trabajadores del establecimiento como víctimas o como presuntos autores, se aplicará coordinadamente con las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Aurora, conforme al Código del Trabajo y las disposiciones contenidas en la Ley N°21.643. La ejecución coordinada no duplicará actuaciones ni generará decisiones contradictorias.

2. Etapas del procedimiento

2.1. Recepción de la denuncia o comunicación

- Cualquier miembro de la comunidad educativa podrá poner en conocimiento del establecimiento los hechos, mediante los canales oficiales previstos en este Reglamento (contacto@auroraed.org o comunicación escrita en dependencias del establecimiento).
- Recibida la comunicación, el/la Director/a activará el protocolo dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles, previa ponderación razonable de la pertinencia de su activación, atendiendo a la gravedad objetiva de los hechos, a la afectación concreta de las personas involucradas, a la reiteración y al impacto real o potencial en la convivencia educativa. En caso de no activar el protocolo, dejará constancia escrita y fundada de la decisión.

2.2. Medidas inmediatas de resguardo

Activado el protocolo, se adoptarán medidas tendientes a proteger la integridad física y psicológica de las personas involucradas, tales como:

- Separación de espacios físicos y redistribución temporal de jornadas cuando corresponda y sea procedente.
- Provisión de apoyo psicosocial temprano cuando resulte pertinente.
- Resguardo de la confidencialidad de la información recabada y de la identidad de las personas involucradas frente al resto de la comunidad.

2.3. Indagación

- El/la Director/a recabará los antecedentes disponibles, escuchando por separado a las personas involucradas y a eventuales testigos, en un plazo total no superior a 15 días hábiles, prorrogable fundadamente por una única vez.
- Se garantizará el derecho de las partes a ser oídas, a conocer los hechos imputados y a presentar antecedentes o descargos. Toda actuación quedará registrada por escrito.

2.4. Resolución

Concluida la indagación, el/la Director/a emitirá una resolución fundada, dentro de los 10 días hábiles siguientes, que contendrá una relación de los hechos, el análisis de los antecedentes y las medidas que se adoptan. La resolución será notificada por escrito a las partes.

Las medidas que podrán adoptarse son:

- Respecto de apoderados: conversación formativa, compromiso escrito de adhesión a las normas de convivencia, o amonestación escrita, en los términos del Capítulo VI, numeral 1.2.1 del Reglamento.
- Respecto del personal: las medidas previstas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

- Medidas de restablecimiento de la convivencia educativa, independientes de las consecuencias laborales que corresponda aplicar.

2.5. Derivaciones y denuncia

Cuando los hechos fueren constitutivos de delito, el/la Director/a realizará la denuncia ante Ministerio Público, Carabineros, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomó conocimiento. Si se detectan indicios de violencia de género, se aplicarán las disposiciones del apartado 3 del presente Protocolo.

Durante la investigación de los hechos denunciados, el/la Director/a verificará el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°21.643, realizando las denuncias y decretando las medidas correctivas necesarias para la no reiteración de la conducta y prevención de vulneraciones posteriores.

3. Violencia de género

Cuando los hechos estén relacionados con violencia de género, se aplicarán las disposiciones de la Ley N° 21.675. Se activarán inmediatamente los mecanismos de denuncia, protección y derivación coordinada ante los organismos competentes, asegurando la no victimización secundaria, la derivación a instituciones especializadas de apoyo, y la incorporación de medidas de acompañamiento, apoyo y reparación diferenciadas según el perfil de la persona afectada.

4. Responsable de la activación y ejecución

El/la responsable de la activación y ejecución de este Protocolo es el/la Director/a del establecimiento. En caso de ausencia, impedimento o de involucramiento del/la Director/a en los hechos, la ejecución será asumida por el representante legal de Aurora SpA.

Anexo N° 4. Protocolo frente a accidentes de las y los párvulos

1.- Objetivo:

Establecer un conjunto de acciones organizadas para responder rápida y eficazmente ante accidentes ocurridos dentro del Jardín Infantil Aurora - Learning for Life, asegurando en todo momento la integridad física y psicológica de los párvulos.

2.- Consideraciones generales:

2.1. Deber de conocimiento: El protocolo de actuación frente a accidentes de los párvulos deberá ser conocido por toda la comunidad escolar, ya que este señala cómo, cuándo y quiénes deben proceder frente a un hecho de este tipo.

2.2. Datos de Emergencia: Los datos de emergencia se registrarán por el apoderado en la "Ficha de salud" de cada párvulo, la cual contendrá:

- Datos actualizados de padres y apoderados (incluyendo el nombre del seguro médico que tengan y/o sistema de salud provisional en caso de estar afiliados a alguno)
- Sistemas de contacto rápido frente a emergencias (Ej: número celular, correo electrónico, personas de referencia que puedan ser contactados en forma inmediata, otros).
- Datos médicos relevantes del párvulo (Ej: enfermedades crónicas, alergias específicas, discapacidades presentes, cuidados especiales requeridos, etc.).
- Información sobre restricciones específicas a procedimientos de salud por razones religiosas, culturales u otras informadas por el apoderado (por ejemplo, objeciones a transfusiones u otros procedimientos médicos de urgencia), cuando corresponda.

2.3. Traslado a centro de salud: Cuando se deba trasladar de urgencia a un estudiante a un centro de atención, tanto en el procedimiento mismo, como en lo relativo a la coordinación con sus padres y apoderados, se privilegiará ante todo la seguridad e integridad del alumno.

3.- Marco general de acción:

3.1. Acciones y etapas del procedimiento:

- Detección: Ante la ocurrencia de un accidente cualquier persona en Aurora debe asistir al accidentado y dar aviso a personal capacitado en primeros auxilios.
- Asistencia inicial: El personal capacitado en primeros auxilios deberá brindar asistencia inmediata y evaluar la gravedad de la situación.
- Registro del accidente: El accidente será registrado en el Libro de salud, especificando lugar, circunstancias, tipo de lesiones observadas, educadora a cargo y comunicación al contacto de emergencia del párvulo.
- Traslado al Centro de Salud correspondiente: En caso de ser procedente, según la gravedad del párvulo, el personal designado trasladará al párvulo al Centro de Salud más cercano o al centro preferente informado en la ficha de salud.
- Comunicación: Se notificará al apoderado o contacto de emergencia de las acciones realizadas. Esta comunicación será documentada para garantizar un seguimiento adecuado. Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberá contar con un registro actualizado de los datos de emergencia de cada párvulo.
- Seguimiento Post-Accidente: La educadora del párvulo accidentado realizará un seguimiento del estado de salud del párvulo y actualizará los registros con los detalles finales del incidente.

3.2. Responsables de implementar el protocolo: La Dirección de Aurora - Learning for Life será la encargada de diseñar, actualizar y velar por el correcto cumplimiento de este protocolo, así como de designar un responsable para el traslado en caso de emergencia, asegurando que esta designación sea clara y comunicada a todo el equipo docente. En caso de ausencia o impedimento del/la Director/a, la ejecución del Protocolo corresponderá a la Coordinación Académica o, en su defecto, a la educadora a cargo del nivel del párvulo afectado.

3.3. Identificación del Centro asistencial más cercano y redes de atención especializadas: En caso de lesiones graves, los párvulos serán trasladados a la Clínica Bupa Reñaca, ubicada en Anabaena 336, Reñaca,

comuna de Viña del Mar, centro asistencial con servicio de urgencia pediátrica más cercano al establecimiento, lo que permite una respuesta rápida y efectiva. Para situaciones de emergencia que requieran asistencia inmediata en el lugar, se contactará al Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU) llamando al 131.

3.4. Identificación de párvulos con seguros privados y centros asistenciales preferentes: Se mantendrá un registro de los párvulos que cuentan con seguros privados, indicando el centro preferente de atención para cada uno, facilitando una respuesta inmediata y adecuada a las coberturas del seguro, según lo informado por el apoderado en la ficha de salud.

Los párvulos serán trasladados a sus centros asistenciales preferentes cuando la menor gravedad del accidente así lo permita.

3.5. Activación del Seguro de salud público o privado: La Dirección del establecimiento se encargará de coordinar con la familia la activación del seguro privado de salud del párvulo, cuando sea aplicable, asegurando la cobertura de atención correspondiente sin demoras.

3.6. Accidentes en el trayecto directo: El presente Protocolo también se activará ante accidentes ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre el domicilio del párvulo y el establecimiento, en los términos que establece la normativa vigente.

3.7. Articulación con el Protocolo frente a maltrato: Cuando el accidente haya sido causado por hechos de violencia ejercida por un adulto respecto del párvulo, se activará adicionalmente el Protocolo frente a hechos de maltrato infantil, abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual, contenido como Anexo N° 2 del Reglamento Interno de Aurora.

3.8. Articulación con el Protocolo frente a desregulaciones: Cuando el accidente ocurra durante un episodio de desregulación emocional o conductual, o cuando se haya aplicado una contención física, el presente Protocolo se aplicará en coordinación con el Protocolo frente a desregulaciones emocionales y conductuales, contenido como Anexo N° 5 del Reglamento Interno de Aurora.

4.- Protocolos de acción:

4.1. Procedimiento en caso de accidentes leves:

4.1.1. Definición: Son aquellos que solo requieren de la atención primaria de heridas superficiales o golpes suaves. Ejemplo: erosiones, corte superficial de la piel, caídas al correr, golpes al chocar con un objeto o persona, contusiones de efectos transitorios, entre otros.

4.1.2. Acciones:

- El párvulo recibirá la primera atención de la educadora que se encuentre con él en el momento del accidente;
- La educadora dará aviso a personal capacitado en primeros auxilios, quién revisará la lesión y aplicará los primeros auxilios requeridos;
- El párvulo continuará con sus actividades normales.
- Se informará al apoderado al momento de la entrega del párvulo o por llamada telefónica. En ambos casos, se entregará una comunicación escrita con información del incidente ocurrido, además de registrarlo en el Libro de salud.
- El encargado de aplicar los primeros auxilios no está autorizado para suministrar medicamentos.

4.2. Procedimiento en caso de accidentes menos graves:

4.2.1. Definición: Son aquellas lesiones que, sin ser de riesgo vital, impiden la continuidad normal de la participación del párvulo en las actividades de la jornada, por heridas que requieren sutura o golpes en zonas sensibles (ojo, nariz, boca).

4.2.2. Acciones:

- La educadora que se encuentre a cargo del párvulo deberá avisar en forma inmediata personal capacitado en primeros auxilios para brindar atención inmediata.
- En caso de golpes en la cabeza, personal capacitado en primeros auxilios evaluará al estudiante sin moverlo del lugar del accidente y le aplicará los primeros auxilios ahí. Se continuará evaluando su estado de salud durante la jornada.

- La educadora o Dirección llamará al contacto de emergencia del párvulo para comunicar los detalles del accidente y coordinar su traslado al Centro asistencial o al establecimiento que los apoderados hayan informado como preferente.
- El procedimiento se registrará en el Libro de salud, indicando el motivo de salida del párvulo y las observaciones pertinentes.
- Hasta el retiro del párvulo, se le brindará compañía y atención, resguardando siempre su integridad física y psicológica.

En caso de no haber comunicación con alguna de las personas indicadas para dar el aviso en caso de accidente, se procederá a derivar al párvulo al Centro Asistencial correspondiente para su atención, siendo la educadora o Dirección del establecimiento quien conducirá al estudiante a dicho centro, resguardando todas las medidas de seguridad correspondientes en su traslado.

4.3. Procedimiento en caso de accidentes graves:

4.3.1. Definición: Son aquellos que requieren de asistencia médica inmediata como caídas de altura, golpe fuerte de la cabeza u otra parte del cuerpo, fracturas, heridas sangrantes por cortes profundos, quebraduras de extremidades, pérdida del conocimiento, quemaduras, atragantamientos por comida u objetos, entre otros.

4.3.2. Acciones:

- La educadora que se encuentre a cargo del párvulo deberá avisar en forma inmediata a personal capacitado en primeros auxilios para que preste las primeras acciones al accidentado.
- En caso de golpe en la cabeza o quebraduras se mantendrá al párvulo en el lugar del accidente y se aplicarán ahí los primeros auxilios.
- Se dará aviso a los servicios de urgencia, SAMU 131, Bomberos 132, según corresponda y seguir las indicaciones del personal de emergencia.
- Procurar mantener el área despejada de curiosos, debiendo mantener la calma en el resto del establecimiento.
- De ser necesario el traslado inmediato a un centro asistencial, se coordinará junto con los padres.
- Si no fuere posible contactar a los apoderados, se llevará de forma inmediata al centro asistencial más cercano ya sea en ambulancia o vehículo particular. Paralelamente, se designará a un funcionario del establecimiento para que se comuniquen con el apoderado, le informe las circunstancias del hecho y le indique el Centro asistencial hacia donde fue trasladado, debiendo mantener permanente comunicación con la familia.
- La Educadora o Director acompañará el traslado del párvulo al Centro Asistencial correspondiente.
- El procedimiento se registrará en el Libro de salud.
- Los funcionarios, párvulos y personas que se encuentren dentro del establecimiento, deberán continuar con sus actividades normales.

El presente Protocolo tiene por objeto proteger la integridad física y psicológica de los niños y niñas de Aurora frente a la ocurrencia de un accidente en el contexto educativo, disponiendo de forma clara y organizada las acciones que se adoptarán y las personas responsables de implementarlas.

Para efectos de este Protocolo, se entiende por accidente toda lesión —visible o no— que un niño o niña sufra a causa o con ocasión de sus actividades en Aurora, incluyendo toda contingencia de salud que se presente durante la jornada educativa y que requiera evaluación, primeros auxilios o derivación asistencial. Se considerarán también los accidentes ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre el domicilio del párvulo y el establecimiento.

El Protocolo se activará siempre de forma inmediata y oportuna ante la ocurrencia de un accidente, independientemente de su gravedad, considerando los primeros auxilios necesarios y velando siempre por el interés superior del párvulo afectado.

Anexo N° 5. Protocolo de aplicación general frente a desregulaciones emocionales y conductuales

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente protocolo se interpretará y aplicará de conformidad con la Ley N°21.809 sobre convivencia, buen trato y bienestar de las comunidades educativas; la Ley N°21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; la Ley N°21.545 sobre autismo; la normativa vigente y, especialmente, con las disposiciones sobre enfoque formativo, no discriminación, debido proceso, apoyo psicosocial, protección de derechos y continuidad de la trayectoria educativa. En él se establecen las acciones que Aurora adoptará frente a la ocurrencia de una desregulación emocional o conductual de un niño o niña en el contexto educativo. Se entiende por desregulación una situación desafiante sufrida por un párvulo que, por su frecuencia, duración o intensidad, requiere una atención particular y específica por parte de una persona adulta. Su ocurrencia no se encuentra necesariamente vinculada a una condición diagnosticada.

El Protocolo se aplica a todos los párvulos. Tratándose de niños o niñas con trastorno del espectro autista u otras condiciones diagnosticadas, la aplicación se ajustará a las indicaciones individuales consignadas, cuando existan, en un Plan de Acompañamiento u otras indicaciones de respuesta pertinentes.

Su aplicación tendrá carácter formativo y preventivo, y no podrá utilizarse como medida sancionatoria ni como fundamento automático de castigo, expulsión o estigmatización del estudiante.

2. Etapas del procedimiento

2.1. Detección y activación

El equipo educativo que se encuentre más próximo al párvulo al momento de manifestarse la desregulación activará el Protocolo de manera inmediata, de modo de evitar cualquier riesgo que pueda afectar al niño o niña o a quienes se encuentren en su entorno. Las acciones que componen el Protocolo estarán adaptadas y serán directamente proporcionales a la intensidad del episodio.

2.2. Medidas inmediatas de resguardo

Adoptadas de forma inmediata para resguardar la integridad física y emocional del niño o niña afectado:

- Contención emocional verbal y acompañamiento afectivo, en un ambiente seguro y tranquilo.
- Remoción de estímulos que puedan intensificar la desregulación.
- Cuando exista riesgo de daño físico para el párvulo o para terceros, se activará adicionalmente el Protocolo de Accidentes (Anexo N° 4).
- Cuando corresponda, se solicitará la presencia del padre, madre o apoderado. La decisión sobre la oportunidad de la solicitud será adoptada por la persona responsable, atendiendo a la intensidad y duración del episodio.

La contención física no se utiliza como estrategia habitual de manejo en el contexto educativo. Sólo será aplicada de manera excepcional y tutelada, cuando una restricción de movimiento resulte necesaria para evitar un riesgo o daño inmediato a la integridad física del párvulo afectado o de terceros. En tal caso, adicionalmente se activará el Protocolo de Accidentes y se informará a la familia, a fin de que pueda evaluar la activación de redes de apoyo a la salud mental del niño o niña.

2.3. Comunicación al apoderado

Cada desregulación emocional y conductual será informada al padre, madre o apoderado del niño o niña, a más tardar al término de la jornada, dejándose constancia escrita de la hora del contacto y de la persona con quien se efectuó. El/la responsable de efectuar esta comunicación es la educadora a cargo del nivel o, en episodios de mayor intensidad o en su ausencia, el/la Director/a del establecimiento. Ante la ausencia de una solicitud específica de la familia, se utilizará el medio de comunicación definido en el presente Reglamento.

2.4. Identificación del centro asistencial

En caso de resultar necesaria la derivación a un centro asistencial de salud por razones de mayor gravedad o por articulación con el Protocolo de Accidentes, se utilizará la red de atención primaria territorial y las redes especializadas pertinentes. El detalle de los centros asistenciales se encuentra en el registro administrado por la Dirección del establecimiento.

2.5. Traslado

Cuando sea necesario trasladar al párvulo a un centro asistencial, el traslado se realizará en la forma más oportuna y segura según la urgencia, en articulación con el Protocolo de Accidentes. El responsable de la ejecución del traslado y del aviso al apoderado es el/la Director/a o, en su ausencia, la educadora a cargo del nivel.

2.6. Cierre y acompañamiento

- Concluido el episodio, el establecimiento adoptará las medidas de acompañamiento pedagógico y socioemocional pertinentes en favor del niño o niña afectado, así como de quienes presenciaron el evento.
- Cuando resulte necesario por la recurrencia o intensidad de los episodios, el/la Director/a solicitará al apoderado la derivación del niño o niña a la red de salud especializada y acompañará a la familia en el proceso. Tras observaciones reiteradas, el establecimiento podrá exigir al apoderado la gestión efectiva de dicha derivación y la entrega de los informes correspondientes, en los términos del Capítulo VI, numeral 2.7 del Reglamento.
- La activación del Protocolo implica su conclusión, mediante documento que dé cuenta de las medidas adoptadas.

3. Responsables de la aplicación

La activación inicial del Protocolo corresponde al equipo educativo que se encuentre más próximo al niño o niña al momento de manifestarse la desregulación. La conducción y cierre del Protocolo están a cargo del/la Director/a del establecimiento; en su ausencia, corresponderán a la educadora a cargo del nivel.

4. Plan de Acompañamiento Emocional y Conductual (PAEC)

Cuando exista recurrencia de episodios o una necesidad significativa de apoyo, se implementará un Plan de Acompañamiento Emocional y Conductual (PAEC). El plan deberá contener, a lo menos: gatillantes identificados, señales de alerta, estrategias preventivas, estrategias de intervención, responsables, apoyos escolares y familiares, adecuaciones razonables, criterios de seguimiento, frecuencia de revisión y metas de progreso.

5. Registro

Cada desregulación emocional y conductual será registrada en una ficha de registro anecdótico, suscrita por el/la responsable de registrar el episodio, que contendrá al menos: identificación del niño o niña; fecha y hora del evento; identificación del personal que intervino; indicación acerca de la comunicación al apoderado; breve descripción del incidente y su contexto; medidas adoptadas; y evaluación de su incidencia en la conducta del niño o niña. Este registro se vinculará al Registro de antecedentes generales del párvulo que forma parte del Libro Técnico Pedagógico.

Anexo N° 6. Protocolo de salidas pedagógicas

1. Objeto y ámbito de aplicación

Las salidas pedagógicas son experiencias educativas que Aurora realiza fuera del establecimiento como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya sea en el entorno cercano o en lugares que implican un mayor desplazamiento. El presente Protocolo regula la programación, autorización, ejecución y cierre de estas actividades, con el objeto de resguardar en todo momento la protección, seguridad e integridad de los niños y niñas participantes.

Toda salida pedagógica se planifica como una experiencia de aprendizaje vinculada a los ámbitos del currículum adoptado por el establecimiento y se comunica con anticipación a los apoderados.

2. Modalidad de traslado

Con el objeto de simplificar la operación y reforzar la corresponsabilidad familiar en el proceso educativo, los padres, madres o apoderados llevan directamente al niño o niña al lugar de encuentro de la salida pedagógica al inicio de la actividad, y lo retiran del mismo lugar al término de la actividad. Aurora no dispone de servicio de transporte escolar para las salidas pedagógicas.

El lugar de encuentro, día, hora de inicio y hora de término se informarán oportunamente al apoderado en la convocatoria de cada salida pedagógica. En caso de que una salida específica contemple, excepcionalmente, contratación de servicio de transporte, se dará cumplimiento a los requisitos adicionales establecidos en el numeral 6 del presente Protocolo.

3. Autorización

Cada salida pedagógica requiere autorización escrita, expresa e individual del apoderado de cada niño o niña. La autorización debe ser otorgada para cada salida específica y no podrá otorgarse de manera genérica al inicio del año escolar, por cuanto debe referirse a los elementos propios de cada actividad.

La convocatoria y solicitud de autorización contendrá, al menos, los siguientes elementos:

- Objetivo pedagógico de la salida.
- Lugar de destino y lugar de encuentro.
- Día, hora de inicio y hora de término.
- Identificación de los adultos del equipo educativo a cargo de la actividad.
- Medidas preventivas, durante y posteriores a la actividad que se adoptarán.
- Condiciones particulares que deban considerarse respecto de niños y niñas con necesidades especiales, cuando corresponda.
- Modalidad de comunicación que se utilizará durante la salida en caso de emergencia.

La autorización se manifestará mediante formulario firmado por el apoderado o mediante respuesta escrita desde el correo electrónico registrado en el Registro de matrícula, dirigida al correo institucional del establecimiento. En ambos casos, queda constancia documental.

El niño o niña que no cuente con autorización escrita del apoderado no podrá participar de la salida pedagógica. En tal caso, la familia deberá abstenerse de llevarlo al lugar de encuentro el día de la actividad.

4. Adultos participantes

Las salidas pedagógicas son dirigidas y conducidas por el equipo educativo del nivel correspondiente. Adicionalmente, podrán sumarse como acompañantes voluntarios los padres, madres o apoderados que así lo soliciten, siempre que su participación no altere la organización prevista para la actividad.

La proporción de adultos acompañantes será suficiente para resguardar de manera efectiva la seguridad del grupo. Antes de cada salida, el/la Director/a, la Coordinación Académica o la educadora a cargo del grupo individualizará por escrito a los adultos responsables, quienes recibirán una credencial para portar durante la actividad, con su nombre y apellidos.

5. Medidas de seguridad

5.1. Medidas previas a la salida

- Visita previa al lugar de destino por parte del equipo educativo o verificación de sus condiciones, con el objeto de evaluar afluencia de vehículos, señalización, límites del entorno, distancia, facilidad para el control y supervisión de los párvulos, y existencia de condiciones riesgosas, tales como cuerpos de agua sin protección, animales, cercos eléctricos o aglomeración de personas.
- Comunicación previa a los apoderados con toda la información señalada en el numeral 3.
- Obtención de las autorizaciones escritas conforme al numeral 3.

5.2. Medidas durante la salida

- Organización de las responsabilidades de los adultos acompañantes.
- Entrega de una hoja de ruta al representante legal de Aurora SpA antes del inicio de la actividad.
- Entrega a cada párvulo de una tarjeta de identificación con su nombre, apellido, nombre del/la educador/a responsable del grupo, número de teléfono celular de contacto durante la actividad y el domicilio del establecimiento.
- Credenciales de identificación para el personal y los apoderados acompañantes.
- Supervisión continua de los párvulos por parte de los adultos a cargo.

5.3. Medidas posteriores a la salida

- Verificación de la entrega de cada niño o niña a apoderados o a la persona expresamente autorizada por escrito, en el lugar de encuentro, al término de la actividad.
- Registro escrito del cierre de la actividad y eventual ocurrencia de incidentes.

5.4. Ocurrencia de accidentes

En caso de que durante la salida pedagógica ocurra un accidente, se activará el Protocolo frente a accidentes (Anexo N° 4), incluyendo la comunicación al apoderado y la derivación asistencial cuando corresponda. Los apoderados que cuenten con un seguro privado para su hijo o hija podrán hacerlo efectivo conforme a la normativa aplicable.

6. Transporte (regla supletoria)

Cuando excepcionalmente una salida pedagógica contemple contratación de servicio de transporte, se adoptarán adicionalmente las siguientes medidas:

- Verificación de los documentos del conductor o la conductora, incluido el certificado de antecedentes para fines especiales y la consulta de inhabilidades.
- Verificación de la documentación vigente del transportista (permiso de circulación, revisión técnica, seguros obligatorios).
- Verificación del detalle del vehículo, con el fin de asegurar el traslado de los párvulos con sistemas de retención infantil cuando corresponda.

7. Condiciones mínimas para la realización

La salida se realiza con los niños y niñas presentes en el lugar de encuentro a la hora de inicio, siempre que se cumplan las medidas mínimas de seguridad establecidas en este Protocolo. Los párvulos que no lleguen al lugar de encuentro al inicio de la actividad no podrán incorporarse con posterioridad, salvo que su apoderado lo coordine directamente con el equipo educativo y las condiciones lo permitan.

Si Aurora opta, en una oportunidad determinada, por no realizar una salida previamente programada —por razones climáticas, de seguridad, de agenda o de fuerza mayor—, dicha decisión se comunicará oportunamente a la comunidad educativa por los canales oficiales, sin que ello afecte la continuidad del servicio educativo.

8. Responsables

La Coordinación Académica es responsable de aprobar y supervisar la realización de las salidas pedagógicas, así como de individualizar por escrito a los adultos acompañantes, sin perjuicio de la facultad del/la Director/a de intervenir cuando lo estime necesario. La conducción directa del grupo durante la actividad está a cargo del equipo educativo del nivel correspondiente.

Anexo N° 7. Protocolo de Llegada

Una transición consciente

Propósito: La llegada a Aurora cada mañana es más que un simple cambio de espacio; es una transición fundamental que marca el tono para el resto del día. Este protocolo está diseñado para asegurar que cada niño se sienta bienvenido, seguro y preparado para una jornada de descubrimiento. A través de una rutina predecible y cálida, fomentamos la autonomía del niño, fortalecemos la comunicación con las familias y protegemos la atmósfera de concentración y respeto de nuestro ambiente preparado.

Responsable principal: Las educadoras se turnan para recibir a las familias.

Horario de recepción: Entre las 8:00 y las 8:45 h.

El protocolo paso a paso

1. Bienvenida cálida y puntual (hasta las 8:45 h)

La educadora recibe a cada familia en la puerta con una sonrisa y un saludo personalizado para el niño y el adulto. La puntualidad es clave, ya que llegar dentro de este margen horario nos permite iniciar las actividades del día con calma y respetar el ritmo del grupo que ya ha comenzado su ciclo de trabajo y concentración.

Para honrar y proteger este valioso tiempo de aprendizaje, a partir de las 8:45 h las guías dedican su atención plena a los niños que ya están en el salón. Si llegan después de esta hora, les invitamos a esperar hasta que una guía pueda darles la bienvenida. Para ser transparentes y gestionar bien las expectativas, esta espera podría ser de hasta 15 minutos, pues la prioridad de la guía es encontrar un punto de pausa natural que no interrumpa la concentración de los niños. Esta breve pausa asegura que la entrada de su hijo/a al ambiente sea también más serena y respetuosa.

2. Conexión y novedades relevantes

La educadora establece un breve puente de comunicación con los padres, preguntando: “¿Alguna novedad importante que debamos saber hoy?”. Esto puede incluir cómo durmió el niño, si hay alguna situación familiar especial o cualquier emoción particular que traiga consigo. Este gesto, alineado con nuestro valor de **Conexión y Empatía Genuina**, nos permite acompañar al niño de manera más sensible durante el día.

3. Chequeo de bienestar y registro digital

Con delicadeza y como parte de nuestra rutina de cuidado comunitario, la educadora realizará un chequeo integral del bienestar del niño.

- **Control de temperatura:** Se tomará la temperatura del niño como primera medida de cuidado.
- Si la temperatura indicada por el termómetro (pistola de calor, medido en la frente) es **superior a 37,4°C**, se procederá a una segunda medición.
- Se medirá la temperatura axilar. Si esta es **superior a 37,1°C**, se considerará fiebre y, por el bienestar del niño y de la comunidad, deberá regresar a casa para su recuperación.
- **Observación de síntomas clave:** Además de la temperatura, la educadora realizará una breve observación visual, guiada por nuestro valor de **Conexión y Empatía Genuina**, para asegurar que el niño se encuentra en condiciones de participar plenamente en las actividades. El criterio para que un niño se quede en casa se basa en la presencia de síntomas que afecten significativamente su bienestar o representen un alto riesgo de contagio. Se prestará atención a:
 - **Tos:** ¿Es esporádica o se trata de una tos persistente y frecuente que interrumpe su capacidad de juego y concentración?
 - **Estornudos:** ¿Son esporádicos o son frecuentes e incontrolables, interrumpiendo su capacidad de juego y concentración?
 - **Congestión nasal:** ¿Es una congestión leve o se observa una mucosidad abundante, espesa y/o de color (amarilla-verdosa) que requiere limpieza constante e impide su normal respiración?
 - **Estado general:** ¿El niño se muestra con energía y conectado, o presenta un decaimiento evidente, letargo, irritabilidad inusual u ojos llorosos y enrojecidos?
- **Criterio de decisión:** Para mantener la objetividad y la coherencia, un niño deberá regresar a casa si presenta uno de los siguientes puntos:

- **Fiebre** (según el criterio del punto de Control de temperatura).
- **Dos o más de los Síntomas Clave** descritos en el punto b).

Si se cumple este criterio, la educadora comunicará la decisión a la familia con calidez y firmeza, diciendo algo como:

“Entendemos perfectamente lo que implica para la logística familiar, y agradecemos mucho su comprensión. Nuestra responsabilidad principal es el bienestar de (nombre del niño) y de toda nuestra comunidad. Hoy lo vemos un poco decaído y con bastante tos/congestión, y creemos que para que pueda disfrutar y aprender, necesita un día de descanso y recuperación en casa. Estaremos felices de recibirlo de vuelta apenas se sienta mejor.

- **Registro Digital:** Inmediatamente después del chequeo, la educadora registrará en la aplicación *Transparent Classroom*:
- La hora exacta de llegada.
- La temperatura.
- Cualquier observación relevante, tanto la compartida por los padres como la observada durante el chequeo.

Este paso garantiza una comunicación transparente y un seguimiento riguroso del bienestar de cada niño.

4. Preparados para el día: revisión de pertenencias

- Se realizará una rápida verificación para asegurar que el niño cuenta con todo lo necesario para su jornada:
- Mochila con una muda de ropa completa (y pañales si aplica).
- Ropa de abrigo adecuada para el clima.
- Lonchera con su almuerzo y colación, siguiendo las pautas de alimentación saludable de Aurora.
- Los días lunes que corresponda, las frutas y flores para la comunidad.

Este chequeo fomenta la **responsabilidad** compartida y asegura que el niño tenga todo lo que necesita.

5. Un entorno libre de distracciones: política sobre juguetes

- Con amabilidad, se recordará a la familia que los juguetes de casa no pueden ingresar al ambiente. Si un niño llega con un juguete, la educadora se lo entregará al padre/madre para que lo guarde, explicándole al niño con cariño: “*Tu juguete te esperará en casa para cuando regreses*”.
- Se sugiere que los niños ingresen sin chupete para favorecer su expresión oral, adquisición de lenguaje y correcta formación de su aparato fonoarticulador.
- **Excepción:** Se permite en el periodo de adaptación en caso de ser necesario un objeto específico de apego (como una mantita o un dudú, pero no juguetes) para niños que lo necesiten como elemento transicional para su seguridad emocional.
- **Aclaraciones:**
- Aurora no se responsabiliza por juguetes que puedan quedar olvidados dentro de las mochilas.
- En ocasiones especiales, se invitará a los niños a traer objetos específicos de casa para proyectos o actividades de “mostrar y compartir”. Esto será comunicado con antelación por el equipo educativo.

6. Transición al Salón: El Comienzo de la Aventura

Una vez completados los pasos anteriores, la educadora acompañará personalmente al niño hasta su salón. Esta transición se hace con calma, asegurando que el niño se sienta seguro y listo para unirse a sus compañeros y comenzar su día de trabajo y exploración.

El propósito detrás de nuestro protocolo

1. ¿Por qué una rutina de llegada tan estructurada?

- **Desde la neurociencia y la psicología:** Las rutinas predecibles crean **seguridad psicológica**. Cuando un niño sabe exactamente qué esperar, sus niveles de cortisol (la hormona del estrés) disminuyen, liberando recursos cognitivos para el aprendizaje y la socialización. La repetición de este ritual de llegada construye una base de confianza y tranquilidad.

2. ¿Por qué limitar la recepción hasta las 8:45 h?

- **Desde la metodología Montessori:** El "ciclo de trabajo" Montessori es un período ininterrumpido de concentración que es sagrado. Las llegadas tardías interrumpen no solo al niño que llega, sino a toda la comunidad que ya está inmersa en su actividad. Proteger este ciclo es proteger el desarrollo de la **concentración profunda**, una habilidad ejecutiva clave para el futuro.

3. ¿Por qué la política de "no juguetes"?

- **Desde la pedagogía Montessori y Reggio Emilia:** Nuestro "ambiente preparado" es el tercer maestro. Cada material ha sido cuidadosamente seleccionado con un propósito pedagógico. Un juguete comercial, diseñado para el entretenimiento pasivo, compite y devalúa estos materiales.
- **Foco vs. Distracción:** Los juguetes externos distraen al niño de los desafíos y descubrimientos que el ambiente le ofrece, limitando su **curiosidad** y su capacidad de **fomentar el pensamiento creativo** con los recursos disponibles.
- **Equidad y comunidad:** Al no permitir juguetes de casa, creamos un campo de juego equitativo, evitando comparaciones y posibles conflictos. Se fomenta la **colaboración y el crecimiento conjunto** utilizando los materiales que son de todos.

4. ¿Por qué el breve diálogo con los padres es esencial?

- **Desde la psicología del desarrollo y el enfoque sistémico:** Entendemos que el niño y su familia son un sistema interconectado; lo que sucede en casa viaja con él. Esa breve pregunta a los padres es un puente fundamental que nos permite recibir de forma proactiva el mundo emocional de su hijo. Nos ayuda a anticipar sus necesidades y a prepararnos para acogerlo con la empatía que requiera ese día, fortaleciendo nuestra alianza y convirtiendo su educación en un verdadero trabajo en equipo.

5. ¿Por qué un chequeo de bienestar más allá de la fiebre?

- **Desde la neurociencia y la biología:** El aprendizaje significativo solo es posible cuando el cerebro está en un estado de bienestar. Un niño que lucha contra una enfermedad (aunque no tenga fiebre) destina una enorme cantidad de energía a su sistema inmune. Su capacidad de atención, regulación emocional y funciones ejecutivas se ven drásticamente reducidas. Forzarlo a estar en un ambiente lleno de estímulos no solo es contraproducente para su aprendizaje, sino que retrasa su recuperación.
- **Desde la psicología de grupos:** Un grupo (nuestra comunidad Aurora) funciona de manera óptima cuando sus miembros se sienten seguros y cuidados. Un protocolo de salud riguroso no es una barrera, sino una manifestación del supuesto básico de "dependencia" positiva: dependemos unos de otros para mantener un entorno saludable. Al cuidar de uno, cuidamos de todos, fortaleciendo la confianza colectiva.
- **Desde la prevención y la ciencia:** Muchos virus son más contagiosos en sus fases iniciales, donde síntomas como la tos y la secreción nasal son los principales vectores de transmisión, a menudo antes de que la fiebre aparezca. Actuar sobre estos indicadores visibles es una medida proactiva, no reactiva, para proteger la salud de toda la comunidad educativa, incluyendo al equipo de guías.

Este protocolo es una manifestación diaria de nuestros valores. No es burocracia, es un ritual pensado para cuidar la mente, el cuerpo y el espíritu de cada niño desde el momento en que cruza la puerta de Aurora.

Anexo N° 8. Información de contacto

(Actualizada 20 de julio de 2026)

1. Oficina Comunal de la Infancia (OCI) – Municipalidad de Viña del Mar

Incluye Oficina Local de la Niñez (OLN) y otros programas de infancia

Los datos de contacto de esta oficina corresponden a los mismos del punto anterior, ya que ambas funcionan integradas bajo la DIDECO de la Municipalidad de Viña del Mar. La web municipal también lista:

- **Dirección:** Sarratea N° 950, Viña del Mar (Pasaje 2 Oriente, entre 6 y 7 Norte)
- **Teléfonos:** (32) 218 5405 / +56 9 7386 7199
- **Correo:** oficinacomunaldelaninez@munivina.cl

2. Ministerio Público – Fiscalía Regional de Valparaíso

- **Dirección sede regional:** Blanco 937 Piso 4, Edificio Tecno Pacífico, Valparaíso
- **Dirección sede local más cercana a Reñaca:** Álvarez 1194, Viña del Mar.
- **Teléfono sede Valparaíso:** (32) 299 4000
- **Web:** <http://www.fiscaliadechile.cl>

3. Carabineros de Chile – Tenencia Reñaca

- **Dirección:** Calle Bellavista S/N, Sector Reñaca, Viña del Mar
- **Teléfono:** (32) 313 2383 / +56 9 9540 0010
- **Web:** <http://www.carabineros.cl>
- **Emergencias:** 133

Si se requiere la **1ª Comisaría de Viña del Mar** (unidad superior): Cuatro Norte 320, Viña del Mar – Teléfono: (32) 313 2303

4. Centro de Atención Primaria de Salud Territorial (CESFAM)

- **CESFAM Dr. Jorge Kaplán** (Reñaca Alto)
- **Dirección:** Calle 9 S/N Paradero 8½, Reñaca Alto, Viña del Mar
- **Teléfonos:** (22) 391 2956 / (22) 391 2959 / (22) 391 2958

Alternativa SAPU de Lunes a Viernes 17:00 a 24:00 hrs.: Av. Quinta 875 Paradero 8½ Reñaca Alto – Teléfono: (32) 227 2223.

5. PDI – Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores (BRISEXME) Valparaíso

- **Dirección:** San Francisco 261, Valparaíso
- **Teléfono:** (32) 331 1514
- **Web:** <http://www.pdichile.cl>

6. Servicios de Urgencia

Clínica Bupa Reñaca:

- **Dirección:** Calle Anabaena 336, Viña del Mar (Reñaca)
- **Teléfono:** (32) 265 8000
- **Call center:** 600 712 0020
- **Horario urgencias:** Lunes a Domingo, 24 horas
- **Web** https://www.isl.gob.cl/centros_medicos/clinica-bupa-renaca/

Hospital Dr. Gustavo Fricke:

- **Dirección:** Álvarez 1532, Viña del Mar
- **Teléfono:** (32) 257 7927 / (32) 265 2200