GARDEN KIDS

Sala Cuna y Jardín Infantil

REGLAMENTO INTERNO

DE CONVIVENCIA ESCOLAR

Versión 2026

Educación Parvularia

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 9
1.bis Difusión y Acceso al Reglamento 9
2. MARCO NORMATIVO 10
2.bis Cumplimiento Normativo Institucional (Compliance) 11
3. FUNDAMENTO Y PRINCIPIOS INSPIRADORES 12
3.1 Fundamento 12
3.2 Principios Inspiradores 12
3.2.1 Interés superior del niño y la niña 12
3.2.2 Autonomía progresiva 12
3.2.3 Dignidad de las personas 12
3.2.4 Derecho a ser oído 12
3.2.5 No discriminación 12
3.2.6 Buen trato 13
3.2.7 Disciplina formativa 13
3.2.8 Corresponsabilidad educativa 13
3.2.9 Confidencialidad 13
3.2.10 Prevención 13
3.2.11 Debido proceso 13
3.2.12 Inclusión 13
3.2.13 Transparencia 13
3.2.14 Integralidad del desarrollo 13
4. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES 14
4.1 Amor y vínculo 14
4.2 Respeto 14
4.3 Excelencia y compromiso pedagógico 14
4.4 Integridad y honestidad 14
4.5 Trabajo en equipo 14
4.6 Inclusión y diversidad 14
5. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO 15
5.1 Objetivo General 15
5.2 Objetivos Específicos 15
6. CONCEPTOS BÁSICOS 16
6.1 Integrantes de la Comunidad Educativa 16
6.1.1 Lactantes y Párvulos 16
6.1.2 Apoderados 16
6.1.3 Equipo Educativo 16
6.1.4 Equipo Directivo 16

6.1.5 Personal de Apoyo 16
6.1.6 Sostenedor 16
6.2 Convivencia Escolar y Buen Trato 16
6.2.1 Convivencia Escolar 16
6.2.2 Buen Trato 16
6.3 Tipología de Hechos 16
6.3.1 Falta a la Sana Convivencia 17
6.3.2 Conflicto 17
6.3.3 Conducta propia del desarrollo 17
6.3.4 Desregulación Emocional o Conductual (DEC) 17
6.3.5 Vulneración de Derechos no Constitutiva de Delito 17
6.3.6 Maltrato Infantil 17
6.3.7 Abuso Sexual Infantil 17
6.3.8 Toma de Conocimiento 17
6.3.9 Revictimización 17
6.4 Medidas y Procedimientos 17
6.4.1 Medida Formativa 18
6.4.2 Medida Cautelar de Resguardo 18
6.4.3 Protocolo de Actuación 18
7. NORMAS DEL REGLAMENTO INTERNO DE CONVIVENCIA ESCOLAR 19
7.1 Derechos y Deberes de los Integrantes de la Comunidad Educativa 19
7.1.1 Derechos y Deberes de los Lactantes y Párvulos 19
7.1.2 Derechos y Deberes de los Apoderados 19
7.1.3 Derechos y Deberes del Personal del Establecimiento 20
7.2 Del Ingreso del Párvulo y la Familia 22
7.2.1 Matrícula 22
7.2.2 Documentación al Ingreso 22
7.2.3 Apoderado 22
7.2.4 Período de Familiarización 22
7.2.5 Articulación entre Niveles 23
7.2.6 Modalidades de Pago de la Matrícula y Mensualidades 23
7.2.7 Relaciones con Terceros (Empleadores e Intermediarios) 23
7.3 De las Modalidades de Prestación del Servicio Educativo 23
7.3.1 Modalidades 23
7.3.2 Horarios 23
7.3.3 Asistencia 23
7.3.4 Acceso vía Convenio Empresarial o Intermediario 24
7.3.5 Modalidades de Pago 24
7.3.6 Beneficios Económicos Institucionales 24

7.3.7 Falta de Pago 24
7.4 Del Funcionamiento Cotidiano 24
7.4.1 Rutina Institucional 24
7.4.2 Uniforme y Pertenencias 24
7.4.3 Ingreso y Retiro 25
7.4.4 Higiene y Cuidados Personales 25
7.4.5 Personas Autorizadas para Retiro y Cambios de Información 25
7.4.6 Conducta de los Apoderados al interior del Establecimiento 25
7.4.7 Asistencia y Rutina de Inicio del Año 25
7.4.8 Celebraciones, Cumpleaños y Festividades 26
7.4.9 Material Pedagógico y Útiles 26
7.4.10 Alimentación 26
7.4.10 bis Regímenes Especiales 26
7.4.11 Siesta y Descanso 26
7.4.12 Administración de Medicamentos 26
7.4.13 Salud y Enfermedades 26
7.4.14 Inasistencias 27
7.4.15 Cumpleaños 27
7.5 De la Comunicación con las Familias 27
7.5.1 Canales Formales Institucionales 27
7.5.2 Canales No Institucionales 27
7.5.3 Información Cotidiana 27
7.5.4 Comunicaciones Institucionales 27
7.5.5 Comunicaciones Externas y Redes Sociales 28
7.5.6 Conducto Regular Institucional 28
7.5.7 Comunicación de Situaciones Particulares 28
7.5.8 Reuniones de Apoderados 28
7.5.9 Trazabilidad y Registro Institucional 28
7.6 Del Uso de Imagen y Datos Personales 28
7.6.1 Autorización del Apoderado 28
7.6.2 Usos Autorizados 29
7.6.3 Prohibiciones 29
7.6.4 Acceso a Imágenes Institucionales 29
7.6.5 Protección de Datos Personales 29
7.7 Del Sistema de Cámaras 29
7.7.1 Finalidad 29
7.7.2 Carácter Complementario del Servicio 29
7.7.3 Acceso al Sistema 30
7.7.4 Prohibiciones 30

7.7.5 Carácter Probatorio Institucional....30
7.8 De la Suspensión y Término del Servicio Educativo....30
7.8.1 Causales de Suspensión....30
7.8.2 Procedimiento de Suspensión....30
7.8.3 No Renovación del Servicio....30
7.8.4 Término Anticipado....30
7.8.5 Garantías del Procedimiento....31
8. HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD....32
8.1 Marco General....32
8.2 Higiene del Establecimiento....32
8.3 Higiene del Lactante y Párvulo....32
8.4 Alimentación Saludable y Segura....32
8.5 Salud y Atención de Episodios....33
8.6 Seguridad de las Dependencias....33
8.7 Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE)....33
8.8 Seguro Escolar....33
8.9 Difusión y Capacitación....34
9. NORMAS DE CONVIVENCIA, BUEN TRATO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS....35
9.1 Marco General....35
9.2 Promoción del Buen Trato....35
9.3 Tipología de Hechos que Afectan la Convivencia o Vulneran Derechos....35
9.3.1 Faltas a la Sana Convivencia....35
9.3.2 Conflictos....36
9.3.3 Conductas Propias del Desarrollo y Acompañamiento Pedagógico....36
9.3.4 Conductas Exploratorias de Carácter Afectivo-Sexual entre Párvulos....37
9.3.5 Vulneración de Derechos no Constitutiva de Delito....37
9.3.6 Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual Infantil....37
9.3.7 Conflictos o Maltrato entre Adultos de la Comunidad Educativa....38
9.3.8 Improcedencia de la Figura de Acoso Escolar (Bullying) en Educación Parvularia....38
9.4 Medidas Formativas....39
Tipos de medidas formativas aplicables a niños y niñas....39
Tipos de medidas aplicables a adultos de la comunidad educativa....39
9.5 Activación de Protocolos....40
9.6 Resguardos del Procedimiento....40
10. PROTOCOLOS....41
10.1 Marco General y Formato de los Protocolos....41
10.1.1 Naturaleza de la Sección....41
10.1.2 Marco Normativo Aplicable....41
10.1.3 Formato Común....41

10.1.4 Principios Comunes de Actuación 41
10.1.5 Relación con el Manual de Protocolos Institucional 42
10.1.6 Deber General de Denuncia de la Comunidad Educativa 42
10.1.7 Principio de Confidencialidad y Presunción de Inocencia 42
10.2 Protocolos de Salud y Cuidado del Lactante y Párvulo 43
10.2.1 Protocolo de Alimentación 43
10.2.2 Protocolo de Mudas y Hábitos Higiénicos 44
10.2.3 Protocolo de Control de Esfínteres 45
10.2.4 Protocolo de Siesta 45
10.2.5 Protocolo de Lavado de Manos 46
10.2.6 Protocolo de Administración de Medicamentos 46
10.2.7 Protocolo de Enfermedades Infectocontagiosas 47
10.3 Protocolos de Accidentes y Traslados 48
10.3.1 Protocolo de Accidentes 48
10.3.2 Protocolo de Traslado en Caso de Accidente 49
10.4 Protocolos de Salidas y Transporte 50
10.4.1 Protocolo de Salidas Pedagógicas 50
10.4.2 Protocolo de Transporte Escolar 51
10.5 Protocolos Pedagógicos Vinculares 52
10.5.1 Protocolo de Familiarización 52
10.5.2 Protocolo de Articulación 54
10.5.3 Protocolo de Ausencias Prolongadas 56
10.6 Protocolos de Convivencia y Protección 56
10.6.1 Protocolo de Conflictos entre Adultos de la Comunidad Educativa 57
10.6.2 Protocolo en Casos de Desregulación Emocional o Conductual (DEC) 57
10.6.3 Protocolo en Hechos de Connotación Sexual entre Párvulos 59
10.6.4 Protocolo de Vulneración de Derechos 60
10.6.5 Protocolo de Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual 66
10.6.6 Protocolo de Denuncias Formuladas por Funcionarias o Ex-Funcionarias 68
10.6.7 Instancia Final de Disconformidad 71
11. COMITÉ DE CONVIVENCIA ESCOLAR 72
11.1 Marco Normativo 72
11.2 Naturaleza y Definición 72
11.3 De la Coordinadora de Convivencia Educativa 72
11.4 Composición del Comité de Convivencia Escolar 73
11.5 Funciones del Comité de Convivencia Escolar 74
11.6 Instancias Institucionales de Atención de Situaciones de Convivencia 74
11.6.1 Primera instancia — Educadora del nivel 74
11.6.2 Segunda instancia — Dirección del establecimiento 75

11.6.3 Tercera instancia — Coordinadora de Convivencia Escolar 75
11.6.4 Cuarta instancia — Administradora General 76
11.7 Funciones Específicas de la Coordinadora de Convivencia Educativa 76
11.7 bis Acompañamiento del Clima Laboral y del Equipo del Establecimiento 77
11.8 Funcionamiento del Comité de Convivencia Escolar 78
11.9 Plan de Gestión de Convivencia Escolar 79
11.10 Articulación con los Protocolos de la Sección 10 80
11.11 Disposición Transitoria sobre la Ley N° 21.809 80
12. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN 81
12.1 Marco Normativo 81
12.2 Principios 81
12.3 Información Institucional Disponible 81
12.4 Información Disponible para los Apoderados 83
12.5 Información Disponible para Autoridades Fiscalizadoras 83
12.6 Canales y Mecanismos de Acceso a la Información 83
12.7 Difusión de los Documentos Institucionales 84
12.8 Confidencialidad y Protección de Datos Personales 84
12.9 Actualización y Vigencia de la Información 85
ANEXO A — PROMOCIÓN DE LA SANA CONVIVENCIA 86
1. Fundamento 86
2. Relaciones Sociales y Respeto Mutuo 86
3. Cuidado del Espacio Educativo 86
4. Convivencia entre los Adultos de la Comunidad Educativa 86
5. Reconocimiento y Estímulo del Buen Trato 87
ANEXO B — CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE FALTAS A LA SANA CONVIVENCIA POR PARTE DE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA 88
1. Ámbito de Aplicación y Principio Rector 88
2. Definición de Maltrato 88
3. Clasificación de Faltas 88
3.1 Faltas Leves 88
3.2 Faltas Graves 89
3.3 Faltas Gravísimas 89
4. Medidas Aplicables 90
4.1 Frente a Faltas de Apoderados 90
4.2 Frente a Faltas del Personal del Establecimiento 90
4.3 Frente a Faltas de Ex-Funcionarias 90
5. Criterios de Aplicación de las Medidas 90
6. Procedimiento 91
ANEXO C — FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN AL ADULTO 92
ANEXO D — REDES DE APOYO POR COMUNA 94

1. Objeto del Anexo....94
2. Recomendaciones Generales de Uso....94
3. Redes Nacionales y Regionales Comunes....94
4. Redes Territoriales por Comuna....95
Comuna de Ñuñoa....95
Comuna de Peñalolén....95
Comuna de La Reina....96
Comuna de Santiago Centro....96
Comuna de San Miguel....96
Comuna de Puente Alto....97
5. Vigencia y Actualización....97

RICE GARDEN KIDS 2026 · COPIA CONTROLADA · n.bravo@grupoaltavista.cl

1. INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Interno de Convivencia Escolar (en adelante, el "Reglamento" o el "RICE") constituye el instrumento institucional que regula las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa de los establecimientos Garden Kids, en concordancia con su Proyecto Educativo Institucional (PEI) y con la normativa vigente aplicable al nivel de Educación Parvularia.

Garden Kids es una organización dedicada a la educación inicial de lactantes y párvulos, comprometida con un enfoque pedagógico que reconoce a niños y niñas como sujetos plenos de derecho, con dignidad propia, autonomía progresiva y una identidad en construcción que merece respeto, acompañamiento y resguardo permanente.

El presente Reglamento se inspira en los principios contenidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, en la Ley General de Educación, en las Bases Curriculares de la Educación Parvularia y en las orientaciones técnicas de la Subsecretaría de Educación Parvularia y de la Superintendencia de Educación.

Su finalidad es establecer normas, principios, derechos, deberes, procedimientos y protocolos que aseguren un ambiente educativo seguro, formativo, respetuoso, inclusivo y libre de violencia, en el cual los lactantes y párvulos puedan desarrollarse plenamente, y en el cual las familias, el equipo educativo y todos los integrantes de la comunidad educativa se relacionen sobre la base del respeto mutuo y la corresponsabilidad.

1.bis Difusión y Acceso al Reglamento

El presente Reglamento es entregado a cada Apoderado al momento de la matrícula y suscripción del Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, dejándose constancia escrita de su recepción.

Se encuentra disponible permanentemente en el sitio web institucional www.gardenkids.cl, en formato digital protegido, así como en cada establecimiento para consulta de la comunidad educativa.

El Reglamento se encuentra inscrito en el Registro de Propiedad Intelectual, conforme a la Ley N° 17.336, lo que resguarda su contenido, autoría institucional e integridad documental.

Toda actualización relevante del Reglamento es comunicada oportunamente a la comunidad educativa por los canales formales institucionales.

2. MARCO NORMATIVO

El presente Reglamento se sustenta en el siguiente marco normativo:

- **Constitución Política de la República de Chile.**
- **Convención sobre los Derechos del Niño** (Decreto N° 830/1990).
- **Ley N° 21.430** sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- **Ley N° 20.370** General de Educación, y sus modificaciones.
- **Ley N° 20.529** sobre Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media.
- **Ley N° 20.536** sobre Violencia Escolar.
- **Ley N° 21.809** sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas (publicada el 1 de abril de 2026), conforme a la disposición transitoria del artículo 11.11 del presente Reglamento.
- **Ley N° 19.968** que crea los Tribunales de Familia.
- **Ley N° 19.628** sobre Protección de la Vida Privada.
- **Ley N° 20.084** sobre Responsabilidad Penal Adolescente.
- **Ley N° 16.744** sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y el **Decreto Supremo N° 313/1972** sobre Seguro Escolar.
- **Ley N° 20.393** sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus modificaciones, en particular la **Ley N° 21.595** sobre Delitos Económicos.
- **Código Procesal Penal**, especialmente sus artículos 175 letras d) y e), 176, 177 y 403 bis del Código Penal.
- **Resolución Exenta N° 860/2018** de la Superintendencia de Educación, que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos en Establecimientos de Educación Parvularia.
- **Bases Curriculares de la Educación Parvularia (BCEP)** y orientaciones técnicas de la Subsecretaría de Educación Parvularia.
- **Decreto N° 315/2010** del Ministerio de Educación sobre niveles de Educación Parvularia y sus modificaciones (Decreto N° 128/2017).
- **Decreto Supremo N° 977/1996**, Reglamento Sanitario de los Alimentos.
- **Decreto Supremo N° 158/2004** sobre Notificación Obligatoria de Enfermedades Transmisibles.
- **Decreto Supremo N° 548/1989** del Ministerio de Educación, sobre requisitos de planta física y seguridad de los establecimientos de Educación Parvularia.
- **Decreto Supremo N° 38/2003** del Ministerio de Transportes, sobre transporte escolar.
- **Resolución Exenta N° 51/2001** del Ministerio de Educación sobre PISE, y Decreto Supremo N° 156/2002 (Plan Nacional de Protección Civil).

Las normas aplicables al nivel parvulario que pudieran modificar, complementar o reemplazar las anteriores se entienden incorporadas al presente Reglamento desde su entrada en vigencia.

2.bis Cumplimiento Normativo Institucional (Compliance)

Garden Kids y sus sociedades sostenedoras mantienen una política institucional de cumplimiento normativo (compliance), orientada a asegurar la conformidad de sus operaciones, decisiones y prácticas con el ordenamiento jurídico vigente, con los estándares éticos del sector educativo y con sus instrumentos institucionales internos.

Esta política se materializa en el conjunto de reglamentos, protocolos, modelos y políticas institucionales que rigen la actividad de Garden Kids, incluyendo el presente Reglamento Interno de Convivencia Escolar, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el Modelo de Prevención de Delitos, las políticas de protección de datos personales y demás instrumentos aplicables.

3. FUNDAMENTO Y PRINCIPIOS INSPIRADORES

3.1 Fundamento

El presente Reglamento se fundamenta en el reconocimiento del lactante y del párvulo como sujetos plenos de derecho, con dignidad propia, capacidades en desarrollo y una identidad en construcción, cuya formación integral constituye la finalidad esencial del quehacer educativo de Garden Kids.

La convivencia escolar se concibe como un ámbito formativo en sí mismo, en el cual las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa son una experiencia pedagógica que modela la forma en que los niños y niñas aprenden a vincularse con los demás, a respetar y a ser respetados, y a desenvolverse en una comunidad.

3.2 Principios Inspiradores

El Reglamento se rige por los siguientes principios:

3.2.1 Interés superior del niño y la niña

Toda decisión, actuación o medida que afecte a un lactante o párvulo considerará, como criterio rector y prevalente, su interés superior, conforme al artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño y al artículo 5 de la Ley N° 21.430.

3.2.2 Autonomía progresiva

Se reconoce a los lactantes y párvulos su capacidad de autonomía progresiva, en concordancia con su edad, desarrollo y características individuales, conforme al artículo 5 de la Convención y al artículo 7 de la Ley N° 21.430.

3.2.3 Dignidad de las personas

La dignidad de toda persona —lactante, párvulo, familia, equipo educativo, personal y demás integrantes de la comunidad educativa— es un valor inalienable que orienta todo el quehacer institucional.

3.2.4 Derecho a ser oído

Toda persona afectada por una decisión o procedimiento contemplado en el presente Reglamento tiene derecho a ser oída y a expresar su parecer, conforme a su edad y desarrollo.

3.2.5 No discriminación

Toda persona es tratada en condiciones de igualdad, sin discriminación arbitraria por razón de sexo, género, edad, raza, etnia, nacionalidad, condición socioeconómica, religión, opinión política, orientación sexual, discapacidad u otra circunstancia, conforme a la Ley N° 20.609 y al artículo 12 de la Ley N° 21.430.

3.2.6 Buen trato

Toda relación al interior de la comunidad educativa se sustenta en el buen trato, entendido como la forma de vincularse desde el reconocimiento, el respeto, la empatía y el cuidado.

3.2.7 Disciplina formativa

La disciplina al interior del establecimiento es esencialmente formativa, orientada al desarrollo de las habilidades sociales, emocionales y de convivencia del lactante o párvulo, y no constituye en ningún caso un mecanismo sancionatorio respecto de los niños y niñas.

3.2.8 Corresponsabilidad educativa

La educación de los lactantes y párvulos es una responsabilidad compartida entre la familia y el establecimiento, sustentada en la colaboración, el respeto mutuo y la confianza.

3.2.9 Confidencialidad

La información relativa a los lactantes y párvulos, a sus familias y a los integrantes de la comunidad educativa se trata bajo principios de confidencialidad, reserva y protección de datos personales, conforme a la Ley N° 19.628 y a los principios desarrollados en el presente Reglamento.

3.2.10 Prevención

Garden Kids privilegia la prevención de toda forma de violencia, vulneración o maltrato, mediante la promoción del buen trato, la formación del equipo educativo y de las familias, y la activación oportuna de los protocolos institucionales.

3.2.11 Debido proceso

Toda actuación institucional que pueda afectar derechos de una persona se sujeta a las garantías del debido proceso: derecho a ser oído, presunción de inocencia, fundamentación de las decisiones, proporcionalidad de las medidas y posibilidad de revisión.

3.2.12 Inclusión

Garden Kids reconoce y valora la diversidad de niños, niñas, familias e integrantes de la comunidad educativa, y promueve activamente su inclusión en condiciones de igualdad.

3.2.13 Transparencia

La información institucional general se proporciona con transparencia, veracidad y oportunidad, sin perjuicio de la confidencialidad aplicable a los casos individuales conforme al presente Reglamento.

3.2.14 Integralidad del desarrollo

Las acciones educativas reconocen al lactante y al párvulo en su integralidad, atendiendo a sus dimensiones física, emocional, social, cognitiva, afectiva y sexual, conforme a las Bases Curriculares de la Educación Parvularia.

4. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

Los valores institucionales que orientan el quehacer de Garden Kids, en concordancia con su Proyecto Educativo Institucional, son los siguientes:

4.1 Amor y vínculo

Reconocemos que el vínculo afectivo es la base del aprendizaje y del desarrollo del lactante y del párvulo. Cultivamos relaciones de amor, contención, presencia y cuidado en cada interacción cotidiana.

4.2 Respeto

Promovemos relaciones basadas en el respeto incondicional a la dignidad de cada persona, en sus diferencias, ritmos, necesidades y modos de ser.

4.3 Excelencia y compromiso pedagógico

Buscamos la excelencia en nuestra labor educativa mediante la formación permanente del equipo, la actualización pedagógica, la observación atenta de cada niño y niña y la búsqueda continua de mejora.

4.4 Integridad y honestidad

Actuamos con integridad, transparencia, honestidad y coherencia en nuestras decisiones, comunicaciones y prácticas, tanto al interior del establecimiento como en nuestra relación con las familias y la comunidad.

4.5 Trabajo en equipo

Reconocemos que la calidad de nuestro proyecto educativo se sustenta en el trabajo colaborativo, respetuoso y comprometido del equipo educativo, técnico, directivo y de apoyo.

4.6 Inclusión y diversidad

Valoramos la diversidad como riqueza, y promovemos activamente la inclusión de todos los lactantes, párvulos, familias y trabajadores en condiciones de igualdad y respeto.

5. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

5.1 Objetivo General

Establecer el marco normativo institucional que regule las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa de los establecimientos Garden Kids, garantizando un ambiente educativo seguro, formativo, respetuoso e inclusivo, en el cual los lactantes y párvulos puedan desarrollarse plenamente como sujetos de derecho.

5.2 Objetivos Específicos

Son objetivos específicos del presente Reglamento:

- Promover la sana convivencia y el buen trato entre todos los integrantes de la comunidad educativa, conforme a los principios y valores institucionales.
- Establecer los derechos y deberes de los lactantes, párvulos, Apoderados, equipo educativo, equipo directivo, personal de apoyo y demás integrantes de la comunidad educativa.
- Regular el ingreso, permanencia, suspensión y término del servicio educativo, así como las modalidades de prestación del mismo.
- Establecer las normas de funcionamiento cotidiano del establecimiento, las comunicaciones con las familias, el uso de la imagen y datos personales, y demás aspectos operativos de la relación educativa.
- Establecer las normas en materia de higiene, salud y seguridad de los lactantes y párvulos.
- Establecer los protocolos institucionales de actuación frente a situaciones que afecten al lactante o párvulo, a la convivencia escolar o al funcionamiento educativo, garantizando una respuesta oportuna, técnica y respetuosa de los derechos involucrados.
- Establecer la estructura institucional de gestión de la convivencia escolar, incluyendo el Comité de Convivencia Escolar, la Coordinadora de Convivencia Educativa y las instancias institucionales de atención.
- Asegurar la transparencia de la información institucional general y el acceso a ella conforme a la normativa vigente.

6. CONCEPTOS BÁSICOS

Para efectos del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

6.1 Integrantes de la Comunidad Educativa

6.1.1 Lactantes y Párvulos

Niños y niñas desde los 85 días de vida hasta los 4 años de edad, conforme al Decreto N° 315/2010 del Ministerio de Educación, que asisten a los establecimientos Garden Kids.

6.1.2 Apoderados

Padre, madre, tutor legal o persona designada por estos, que asume la representación del lactante o párvulo ante el establecimiento, conforme al Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y al presente Reglamento. La calidad de Apoderado se acredita conforme al artículo 7.2.

6.1.3 Equipo Educativo

Profesionales y técnicos a cargo del proceso educativo, incluyendo Educadoras de Párvulos, Técnicos en Educación Parvularia, Asistentes y demás integrantes que se vinculan directamente con los lactantes y párvulos.

6.1.4 Equipo Directivo

Dirección del establecimiento y demás cargos directivos institucionales, incluyendo a la Administradora General en su calidad de representante del Sostenedor y jefatura máxima del equipo directivo.

6.1.5 Personal de Apoyo

Personal manipulador de alimentos, personal de servicios generales, personal administrativo y demás integrantes del equipo no incluidos en las categorías anteriores.

6.1.6 Sostenedor

Persona jurídica titular del reconocimiento oficial del establecimiento educacional, responsable de su funcionamiento conforme a la normativa vigente.

6.2 Convivencia Escolar y Buen Trato

6.2.1 Convivencia Escolar

Conjunto de relaciones que se desarrollan entre los integrantes de la comunidad educativa, sustentadas en el respeto mutuo, la dignidad y el reconocimiento de los derechos de todos.

6.2.2 Buen Trato

Forma de relación que reconoce a las personas en su dignidad, atiende sus necesidades, respeta sus tiempos y promueve su desarrollo pleno, en un marco de cuidado, empatía y reconocimiento.

6.3 Tipología de Hechos

6.3.1 Falta a la Sana Convivencia

Acción u omisión que, sin constituir vulneración de derechos ni delito, transgrede las normas de convivencia o atenta contra el buen trato, el respeto o el clima educativo. Aplica exclusivamente a adultos integrantes de la comunidad educativa.

6.3.2 Conflicto

Diferencia o desacuerdo entre dos o más integrantes de la comunidad educativa, sin intención de daño ni configuración de vulneración de derechos.

6.3.3 Conducta propia del desarrollo

Manifestación natural de los procesos de desarrollo del lactante o párvulo —mordidas, empujones, rabietas, llanto, conductas exploratorias— que se aborda con un enfoque pedagógico, sin protocolo sancionatorio.

6.3.4 Desregulación Emocional o Conductual (DEC)

Episodios sostenidos, intensos o frecuentes de dificultad para gestionar emociones o conductas, que exceden el acompañamiento pedagógico cotidiano.

6.3.5 Vulneración de Derechos no Constitutiva de Delito

Acción u omisión que afecta el ejercicio o goce de los derechos del lactante o párvulo reconocidos en la normativa nacional e internacional, sin configurar hecho delictivo. Comprende, entre otras: negligencia parental, abandono, falta de cuidado, descuido en la salud o higiene, exposición a situaciones de riesgo.

6.3.6 Maltrato Infantil

Acción u omisión que provoque o pueda provocar daño físico, psicológico o emocional al lactante o párvulo.

6.3.7 Abuso Sexual Infantil

Contacto, exposición o conducta de carácter sexual ejercida sobre un lactante o párvulo, conforme a los tipos penales contenidos en los artículos 361 a 366 quinquies del Código Penal.

6.3.8 Toma de Conocimiento

Cualquier vía por la cual el establecimiento es informado o detecta un hecho relevante: observación directa, relato del propio niño o niña, informe de un tercero, registro del sistema institucional de cámaras, entre otras.

6.3.9 Revictimización

Exposición repetida del lactante o párvulo al relato, contexto o circunstancias de una situación de vulneración, que puede generarle un daño adicional. La prevención de la revictimización es un principio rector de las actuaciones institucionales.

6.4 Medidas y Procedimientos

6.4.1 Medida Formativa

Acción educativa orientada a la reflexión, comprensión y reparación frente a una falta a la sana convivencia, evitando un enfoque sancionatorio respecto del lactante o párvulo.

6.4.2 Medida Cautelar de Resguardo

Acción adoptada de manera preventiva durante la tramitación de un protocolo, destinada a resguardar la integridad del lactante o párvulo, sin constituir sanción ni afectar la presunción de inocencia del adulto presuntamente involucrado.

6.4.3 Protocolo de Actuación

Procedimiento institucional formal contenido en la Sección 10 del presente Reglamento, que establece las etapas, plazos, responsables y garantías aplicables frente a una situación específica.

7. NORMAS DEL REGLAMENTO INTERNO DE CONVIVENCIA ESCOLAR

7.1 Derechos y Deberes de los Integrantes de la Comunidad Educativa

7.1.1 Derechos y Deberes de los Lactantes y Párvulos

Son derechos de los lactantes y párvulos:

- Ser reconocidos como sujetos plenos de derecho, con dignidad propia y autonomía progresiva.
- Recibir una educación de calidad, conforme a las Bases Curriculares de la Educación Parvularia y al Proyecto Educativo Institucional.
- Ser tratados con respeto, afecto, cuidado y buen trato por todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Recibir cuidados de salud, higiene, alimentación y seguridad adecuados a su etapa de desarrollo.
- Ser escuchados y considerados en las decisiones que les afecten, en conformidad con su edad y desarrollo.
- Ser protegidos frente a toda forma de violencia, vulneración o maltrato.
- Desarrollar su identidad, expresión, afectividad y sexualidad de manera respetuosa de su etapa evolutiva.
- Recibir un acompañamiento pedagógico, formativo y afectivo del equipo educativo.

Son deberes de los lactantes y párvulos, conforme a su edad y desarrollo, y bajo el acompañamiento de los adultos:

- Participar activamente en las experiencias educativas del nivel.
- Aprender progresivamente las normas de convivencia y de cuidado de sí mismos, de los demás y del entorno.

7.1.2 Derechos y Deberes de los Apoderados

Son derechos de los Apoderados:

- Ser informados oportunamente sobre el funcionamiento del establecimiento, el Proyecto Educativo Institucional, el presente Reglamento, los planes y programas pedagógicos.
- Recibir información veraz y oportuna sobre el desarrollo, alimentación, salud, vínculo y participación de su pupilo o pupila en el establecimiento.
- Ser escuchados en sus inquietudes, observaciones y sugerencias, por los canales formales institucionales.
- Solicitar entrevista con la Educadora del nivel, con la Dirección del establecimiento o con la Coordinadora de Convivencia Educativa, conforme al conducto regular establecido en el artículo 7.5.6.
- Recibir orientación y acompañamiento institucional frente a situaciones que afecten a su pupilo o pupila.

- Acceder a los documentos institucionales conforme al artículo 12 del presente Reglamento.

Son deberes de los Apoderados:

- Conocer, respetar y cumplir el presente Reglamento, el Proyecto Educativo Institucional y el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales.
- Mantener un trato **respetuoso, cordial y de buena fe** con todos los integrantes de la comunidad educativa, incluyendo al equipo educativo, directivo y de apoyo.
- Acompañar y supervisar el desarrollo de su pupilo o pupila en corresponsabilidad con el establecimiento.
- Asistir a las entrevistas, reuniones y citaciones convocadas por el establecimiento.
- Comunicarse con el establecimiento **exclusivamente por los canales formales institucionales** (Agenda Electrónica “Cuaderno Rojo”, correo institucional, entrevistas formales).
- Entregar al establecimiento, al momento de la matrícula y durante el año, la **documentación e información veraz y actualizada** de su pupilo o pupila (ficha de ingreso, antecedentes de salud, contactos de emergencia, otros).
- Cumplir oportunamente con los pagos establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales.
- Respetar el **conducto regular institucional** para reclamos, consultas o situaciones (Educadora del nivel → Dirección del establecimiento → Coordinadora de Convivencia Escolar → Administradora General), conforme al artículo 11.6.
- Abstenerse de **publicar, difundir o emitir comentarios negativos** sobre el establecimiento, su personal, otras familias o integrantes de la comunidad educativa, en redes sociales personales, plataformas de reseñas (Google Reviews, Facebook, Instagram, otras), grupos de mensajería o medios de comunicación, conforme al artículo 7.5.5.
- Abstenerse de **grabar, filmar, fotografiar o registrar** al personal del establecimiento, a otros niños o niñas, o a otros Apoderados sin autorización institucional, conforme al artículo 7.6.
- No contactar al personal del establecimiento **por canales personales** (celulares, redes sociales personales, mensajería personal), conforme al artículo 7.5.
- No contratar al personal del establecimiento para **servicios particulares** (cuidados extra programáticos, paseos, transporte, otros), conforme al artículo 7.1.3 letra i).
- Resguardar la **confidencialidad** de las situaciones de la comunidad educativa que pudiera conocer.

7.1.3 Derechos y Deberes del Personal del Establecimiento

Son derechos del personal del establecimiento:

- Ser tratado con respeto, dignidad y buen trato por todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Recibir formación inicial y continua para el desempeño de sus funciones.

- Contar con condiciones laborales adecuadas, conforme a la legislación vigente y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Ser respaldado institucionalmente frente a denuncias falsas o malintencionadas, conforme al artículo 10.6.6 del presente Reglamento.
- Acceder a las instancias de acompañamiento del clima laboral, conforme al artículo 11.7 bis.

Son deberes del personal del establecimiento:

- Conocer, respetar y cumplir el presente Reglamento, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el contrato de trabajo y las normas institucionales.
- Dispensar a los lactantes y párvulos un trato **amoroso, respetuoso, atento y formativo** en toda interacción.
- Mantener un trato **respetuoso, profesional y cordial** con las familias y entre los integrantes del equipo.
- Activar los protocolos institucionales que correspondan frente a las situaciones contempladas en el Reglamento.
- Cumplir el **deber legal de denuncia** establecido en el artículo 10.1.6 del presente Reglamento y en el artículo 175 letras d) y e) del Código Procesal Penal.
- Resguardar la **confidencialidad** de la información de los lactantes, párvulos, familias e integrantes de la comunidad educativa, durante la vigencia de su relación contractual y con posterioridad a ella, conforme al artículo 10.1.7 y al Contrato de Trabajo.
- Abstenerse de **difamar, denigrar o emitir comentarios negativos** sobre el establecimiento, sus integrantes o la comunidad educativa, durante la vigencia del contrato y con posterioridad a su terminación.
- No entregar a Apoderados o terceros sus **canales personales** (celular, redes sociales personales, correo personal) ni utilizarlos para comunicaciones institucionales.
- No ofrecer ni prestar **servicios particulares** a Apoderados del establecimiento (cuidado de niños fuera del horario, transporte, paseos, otros) ni aceptar contrataciones de esta naturaleza.
- No **grabar, filmar, fotografiar ni registrar** a lactantes, párvulos, familias o personal sin autorización institucional, conforme al artículo 7.6.
- No **acceder ni divulgar** información de los lactantes, párvulos, familias o integrantes de la comunidad educativa por medios no autorizados.
- Comunicar oportunamente a la Dirección **toda situación relevante** para la seguridad, bienestar o desarrollo de un lactante o párvulo.
- **Prohibición de manipulación, inducción o instrumentalización de lactantes y párvulos.** Se prohíbe expresamente a todo integrante del personal del establecimiento **inducir, sugerir, presionar, manipular o instrumentalizar** a un lactante o párvulo para obtener relatos, asentimientos, expresiones o conductas que no correspondan a sus vivencias espontáneas. Constituye **vulneración grave de los derechos del niño o niña** —y, según el caso, **falta gravísima laboral** y **conducta posiblemente constitutiva de delito de maltrato psicológico** — toda acción dirigida

a obtener del párvulo declaraciones, gestos, asentimientos o relatos falsos, alterados, sugeridos o inducidos, sea para fines personales, laborales, de imputación a terceros, de difusión o de cualquier otro tipo. Esta prohibición se extiende a cualquier forma de registro audiovisual, captura o reproducción de tales conductas inducidas.

7.2 Del Ingreso del Párvulo y la Familia

7.2.1 Matrícula

La matrícula se formaliza mediante la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y la entrega de la documentación exigida por el establecimiento, dentro de los plazos institucionales.

7.2.2 Documentación al Ingreso

Al momento de la matrícula, el Apoderado entrega al establecimiento:

- Certificado de nacimiento del lactante o párvulo.
- Ficha de Ingreso institucional completa, con datos del niño o niña, del Apoderado y de los contactos de emergencia.
- Antecedentes de salud relevantes, certificado médico pediátrico vigente y declaración de alergias o condiciones especiales.
- Autorización escrita para administración de paracetamol frente a episodios de fiebre, cuando corresponda.
- Autorización escrita para uso de imagen y datos personales, conforme al artículo 7.6.
- Autorización escrita para traslado en caso de accidente, conforme al artículo 10.3.
- Identificación del centro asistencial de preferencia para traslado en caso de accidente.
- Copia de la cédula de identidad del Apoderado y de las personas autorizadas para retiro.
- Demás documentos institucionales que se requieran.

7.2.3 Apoderado

El Apoderado es la persona designada por la familia como interlocutor habitual con el establecimiento respecto del lactante o párvulo. Se contempla un Apoderado único, sin perjuicio de que, a solicitud expresa del Apoderado y conforme a las situaciones particulares de cada familia, se pueda designar un Apoderado Financiero adicional para efectos exclusivamente económicos, mediante anexo al Contrato de Prestación de Servicios Educacionales.

7.2.4 Período de Familiarización

El período de familiarización del lactante o párvulo y su familia al establecimiento se desarrolla conforme al Protocolo de Familiarización contenido en el artículo 10.5.1 del presente Reglamento. La organización de la jornada durante este período corresponde a la familia, sin que el establecimiento imponga asistencia parcial obligatoria. Se reconoce que la familiarización es un proceso dinámico, variable y sin plazos predeterminados.

7.2.5 Articulación entre Niveles

La articulación entre niveles educativos se desarrolla conforme al Protocolo de Articulación contenido en el artículo 10.5.2 del presente Reglamento. Durante la articulación:

- El proceso es pedagógico interno del establecimiento.
- No se contempla el ingreso de Apoderados a la sala del nuevo nivel.
- La duración del proceso respeta los tiempos individuales del lactante o párvulo.

7.2.6 Modalidades de Pago de la Matrícula y Mensualidades

Las modalidades de pago de la matrícula y de las mensualidades se establecen en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales. La obligación de pago recae directamente en el Apoderado, quien es responsable del cumplimiento puntual de los compromisos económicos, sin perjuicio de los acuerdos privados que el Apoderado pueda mantener con terceros (empleadores, beneficios laborales, intermediarios).

7.2.7 Relaciones con Terceros (Empleadores e Intermediarios)

Cuando un Apoderado acceda al servicio educativo mediante un convenio empresarial o un intermediario (empleador, plataforma, programa de beneficios), las relaciones contractuales se rigen por las siguientes reglas:

- La relación contractual del establecimiento es con el Apoderado, no con el intermediario.
- El Apoderado es siempre el responsable directo del cumplimiento de las obligaciones económicas y educativas, sin perjuicio del convenio que tenga con el intermediario.
- La falta de pago del intermediario al establecimiento no exonera al Apoderado de su obligación principal.
- Las modalidades de prestación específicas que se acuerden por convenios empresariales se regulan en el artículo 7.3 del presente Reglamento.

7.3 De las Modalidades de Prestación del Servicio Educativo

7.3.1 Modalidades

Los establecimientos Garden Kids ofrecen las modalidades de prestación del servicio educativo establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, incluyendo jornada completa, media jornada y extensiones horarias cuando corresponda.

7.3.2 Horarios

Los horarios de ingreso y retiro se establecen institucionalmente y se comunican al Apoderado al momento de la matrícula. El cumplimiento puntual de los horarios es responsabilidad del Apoderado.

7.3.3 Asistencia

La asistencia regular del lactante o párvulo al establecimiento es esencial para el desarrollo del proceso educativo. Las inasistencias deben ser comunicadas oportunamente por el Apoderado, conforme al artículo 7.4.14.

7.3.4 Acceso vía Convenio Empresarial o Intermediario

Cuando el Apoderado acceda al servicio educativo mediante un convenio con su empleador o un intermediario:

- La modalidad de prestación es la misma que aplica a los Apoderados de pago directo.
- El establecimiento no garantiza, ofrece ni administra beneficios adicionales por la existencia del convenio.
- Las condiciones del convenio entre el Apoderado y el empleador o intermediario son ajenas al establecimiento.

7.3.5 Modalidades de Pago

Los pagos se efectúan por las vías y plazos establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales. Las modalidades incluyen débito automático, transferencia electrónica u otros mecanismos institucionales habilitados.

7.3.6 Beneficios Económicos Institucionales

Garden Kids contempla los siguientes beneficios económicos institucionales, conforme a las condiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales:

- **Descuento por hermanos:** aplicable cuando dos o más hermanos asistan simultáneamente a establecimientos Garden Kids.
- **Descuento por pago anticipado anual:** aplicable cuando el Apoderado opte por el pago anticipado de la anualidad completa.

Estos beneficios no son acumulables con otros, salvo autorización expresa del Sostenedor.

7.3.7 Falta de Pago

La falta de pago oportuno de las mensualidades faculta al establecimiento, conforme al Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, a adoptar las medidas administrativas que correspondan, incluyendo la suspensión del servicio educativo conforme al artículo 7.8 del presente Reglamento. La falta de pago de un intermediario o empleador no exonera al Apoderado de su obligación principal.

7.4 Del Funcionamiento Cotidiano

7.4.1 Rutina Institucional

Cada nivel educativo cuenta con una rutina diaria, planificada por la Educadora del nivel en concordancia con las Bases Curriculares de la Educación Parvularia y con el Proyecto Educativo Institucional.

7.4.2 Uniforme y Pertenencias

Los lactantes y párvulos asisten al establecimiento con la vestimenta y los insumos institucionales requeridos (uniforme cuando corresponda, mudas de ropa, pañales, toallitas, cremas, otros), debidamente marcados con su nombre completo.

7.4.3 Ingreso y Retiro

a) El ingreso y retiro del lactante o párvulo se efectúa al interior del establecimiento, en los horarios institucionales, por las personas debidamente autorizadas conforme a la Ficha de Ingreso.

b) El acceso de Apoderados a las salas no se contempla como práctica habitual, salvo en los casos expresamente regulados por el presente Reglamento (entrevistas formales, reuniones convocadas, situaciones excepcionales autorizadas por la Dirección).

c) Cuando una persona distinta del Apoderado retire al lactante o párvulo, deberá estar previamente autorizada por escrito y acreditar su identidad con cédula vigente. No se entregará al niño o niña a personas no autorizadas o no identificadas.

7.4.4 Higiene y Cuidados Personales

Los cuidados de higiene, mudas, control de esfínteres, alimentación y demás cuidados personales del lactante o párvulo se desarrollan conforme a los Protocolos contenidos en el artículo 10.2 del presente Reglamento.

7.4.5 Personas Autorizadas para Retiro y Cambios de Información

a) Las personas autorizadas para retirar al lactante o párvulo deben ser declaradas por el Apoderado en la Ficha de Ingreso, con identificación completa y cédula de identidad.

b) Todo cambio en las personas autorizadas debe ser comunicado por escrito al establecimiento, mediante los canales formales institucionales.

c) Cuando un lactante o párvulo sea retirado mediante transporte escolar contratado por la familia, se aplica lo dispuesto en el artículo 10.4.2 del presente Reglamento.

d) El no retiro del lactante o párvulo en el horario establecido habilita al establecimiento a aplicar los recargos contemplados en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, sin perjuicio de las medidas de cuidado del niño o niña.

e) Una vez efectuado el retiro del lactante o párvulo del establecimiento al término de la jornada, el establecimiento no asume responsabilidad por situaciones que ocurran fuera de sus dependencias, incluyendo eventuales solicitudes de mudas, baños o cuidados adicionales en el exterior.

7.4.6 Conducta de los Apoderados al interior del Establecimiento

Los Apoderados deben mantener un trato respetuoso, cordial y de buena fe con todos los integrantes de la comunidad educativa al interior del establecimiento y en el contexto de sus actividades. Las conductas que infrinjan esta regla se abordan conforme al artículo 10.6.1 del presente Reglamento y al Anexo B.

7.4.7 Asistencia y Rutina de Inicio del Año

Al inicio de cada año educativo, se desarrolla el Período de Familiarización conforme al artículo 10.5.1 del presente Reglamento.

7.4.8 Celebraciones, Cumpleaños y Festividades

Las celebraciones, cumpleaños y festividades institucionales se desarrollan conforme a la planificación anual del establecimiento, en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional. La participación es voluntaria y se ajusta a las características pedagógicas del nivel.

7.4.9 Material Pedagógico y Útiles

Los materiales pedagógicos, útiles y demás insumos se solicitan al inicio del año educativo, conforme a la planificación pedagógica del nivel.

7.4.10 Alimentación

La alimentación se rige por el Proyecto de Alimentación Institucional, suscrito por profesional Nutricionista, conforme al artículo 10.2.1 del presente Reglamento. La minuta diaria se publica en panel exterior del establecimiento.

7.4.10 bis Regímenes Especiales

Frente a la solicitud de regímenes especiales (régimen blando sin residuos, dietas específicas por condiciones médicas, otros), el Apoderado deberá acompañar:

- Indicación médica vigente firmada por profesional pediatra u otro especialista competente.
- Detalle del régimen requerido y de su duración.
- Comunicación oportuna a la Dirección y a la Educadora del nivel.

El establecimiento adoptará las medidas pertinentes para implementar el régimen especial, en coordinación con la profesional Nutricionista, durante el período indicado y mientras se mantenga la condición que lo justifica.

7.4.11 Siesta y Descanso

La siesta y el descanso de los lactantes y párvulos se desarrollan conforme al Protocolo de Siesta contenido en el artículo 10.2.4 del presente Reglamento.

7.4.12 Administración de Medicamentos

La administración de medicamentos se rige por el Protocolo contenido en el artículo 10.2.6 del presente Reglamento.

7.4.13 Salud y Enfermedades

Frente a síntomas compatibles con enfermedad del lactante o párvulo durante la jornada, se aplica el siguiente procedimiento:

- Se informa de inmediato al Apoderado.
- La Dirección evalúa si el niño o niña permanece en observación o si se solicita su retiro.
- Frente a enfermedades infectocontagiosas, se aplica el Protocolo contenido en el artículo 10.2.7.

- La reincorporación tras una enfermedad infectocontagiosa requiere certificado médico de alta.
- Se prohíbe el ingreso al establecimiento de lactantes y párvulos con fiebre, síntomas activos de enfermedad transmisible o condiciones que requieran reposo domiciliario.

7.4.14 Inasistencias

Toda inasistencia debe ser comunicada oportunamente por el Apoderado al establecimiento, por los canales formales institucionales. Las ausencias prolongadas se rigen por el Protocolo contenido en el artículo 10.5.3.

7.4.15 Cumpleaños

Los cumpleaños de los lactantes y párvulos se celebran institucionalmente conforme a la planificación pedagógica del nivel, respetando las particularidades familiares cuando corresponda.

7.5 De la Comunicación con las Familias

7.5.1 Canales Formales Institucionales

Las comunicaciones entre el establecimiento y las familias se efectúan exclusivamente por los siguientes canales formales institucionales:

- **Agenda Electrónica Institucional "Cuaderno Rojo"**, para comunicaciones cotidianas y específicas del lactante o párvulo.
- **Correo electrónico institucional del establecimiento**, para comunicaciones formales escritas.
- **Entrevistas presenciales**, previa coordinación con la Educadora del nivel o con la Dirección.
- **Reuniones formales** convocadas por el establecimiento.
- **Comunicaciones formales escritas** emitidas por la Dirección.

7.5.2 Canales No Institucionales

No constituyen canales institucionales y no se utilizan para comunicaciones del establecimiento:

- Celulares personales del personal.
- Redes sociales personales (WhatsApp, Instagram, Facebook, otras).
- Grupos de mensajería entre Apoderados no oficializados por el establecimiento.
- Cualquier otro medio no autorizado institucionalmente.

7.5.3 Información Cotidiana

La comunicación cotidiana sobre el lactante o párvulo —alimentación, sueño, deposiciones, vínculo, actividades, observaciones generales— se efectúa por la Agenda Electrónica "Cuaderno Rojo".

7.5.4 Comunicaciones Institucionales

Las comunicaciones institucionales generales (calendarios, eventos, informaciones administrativas, actualizaciones del Reglamento) se efectúan por correo electrónico institucional o por comunicación formal escrita.

7.5.5 Comunicaciones Externas y Redes Sociales

Los Apoderados no podrán emitir comentarios negativos, denuncias, reclamos, críticas o difundir información del establecimiento o de sus integrantes por redes sociales personales, plataformas de reseñas (Google Reviews, Facebook, Instagram, otras), grupos de mensajería ni medios de comunicación, sin haber agotado previamente el conducto regular establecido en el artículo 7.5.6. El incumplimiento se aborda conforme al artículo 7.8 y al Anexo B del presente Reglamento.

7.5.6 Conducto Regular Institucional

El conducto regular para reclamos, consultas o situaciones es el siguiente:

- **Primera instancia:** Educadora del nivel.
- **Segunda instancia:** Dirección del establecimiento.
- **Tercera instancia:** Coordinadora de Convivencia Educativa, una vez agotadas las anteriores, conforme al artículo 11.6.
- **Cuarta instancia (final):** Administradora General, vía correo institucional info@gardenkids.cl, conforme a los artículos 10.6.7 y 12.3 letra g) del presente Reglamento.

7.5.7 Comunicación de Situaciones Particulares

Toda situación particular detectada por el equipo educativo (signos inusuales en la muda, episodios de salud, conductas atípicas, observaciones relevantes) se comunica oportunamente al Apoderado por la Agenda Electrónica o por contacto directo, conforme al protocolo aplicable.

7.5.8 Reuniones de Apoderados

El establecimiento podrá convocar a reuniones de Apoderados, presenciales o virtuales, conforme a la planificación anual o frente a situaciones específicas. La asistencia es un deber del Apoderado.

7.5.9 Trazabilidad y Registro Institucional

Toda comunicación, gestión, decisión o acto institucional relevante queda registrado en archivo institucional, conforme al principio de trazabilidad. Los registros se conservan por los plazos que la normativa establezca y se mantienen disponibles ante eventuales fiscalizaciones, denuncias o procedimientos.

7.6 Del Uso de Imagen y Datos Personales

7.6.1 Autorización del Apoderado

El uso de imagen, voz, datos personales y producciones del lactante o párvulo requiere autorización escrita expresa del Apoderado, otorgada al momento de la matrícula, conforme al artículo 7.2.2 y a la Ley N° 19.628.

7.6.2 Usos Autorizados

La autorización del Apoderado se refiere a los siguientes usos institucionales:

- Documentación del proceso pedagógico (registros internos, portafolios, evaluaciones).
- Difusión institucional en plataformas oficiales (sitio web, Instagram institucional @gardenkidscl), con resguardo de los criterios institucionales de protección.
- Comunicaciones internas a la comunidad educativa.

7.6.3 Prohibiciones

Se encuentra prohibido a los integrantes de la comunidad educativa:

- Grabar, filmar, fotografiar o registrar a lactantes, párvulos, personal o familias sin autorización institucional.
- Difundir imágenes, voz, datos o información del establecimiento por canales no institucionales.
- Utilizar imágenes o información de niños y niñas para fines distintos de los autorizados.

7.6.4 Acceso a Imágenes Institucionales

Los Apoderados acceden a las imágenes y producciones de su propio pupilo o pupila por los canales formales institucionales. No tienen acceso a imágenes de otros niños o niñas, salvo en producciones grupales propias de las actividades pedagógicas.

7.6.5 Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales se sujeta a la Ley N° 19.628. Los datos se conservan, utilizan y resguardan exclusivamente para los fines institucionales, con acceso restringido al personal autorizado.

7.7 Del Sistema de Cámaras

7.7.1 Finalidad

El sistema de cámaras institucional tiene por finalidad principal compartir con las familias momentos del proceso educativo del lactante o párvulo. Su instalación, operación y acceso se rigen por las siguientes reglas:

7.7.2 Carácter Complementario del Servicio

El sistema de cámaras constituye un servicio complementario que no forma parte del servicio educativo. Las eventuales interrupciones, caídas del sistema, intermitencias de transmisión o problemas técnicos no constituyen incumplimiento del servicio educativo principal ni dan derecho a descuentos, reembolsos ni compensaciones.

7.7.3 Acceso al Sistema

El acceso al sistema de cámaras se entrega al Apoderado mediante credenciales institucionales personales e intransferibles. El Apoderado es responsable del uso debido de las credenciales y de la información a la que accede.

7.7.4 Prohibiciones

Se prohíbe a los Apoderados:

- Grabar, capturar, transmitir o difundir las imágenes del sistema de cámaras.
- Compartir las credenciales de acceso con terceros.
- Utilizar las imágenes del sistema para fines distintos de la observación personal del pupilo o pupila.

7.7.5 Carácter Probatorio Institucional

Las grabaciones del sistema de cámaras podrán ser utilizadas por el establecimiento como medio probatorio institucional, en el marco de los protocolos de la Sección 10, conforme a la legislación vigente. Esto incluye, en particular, el uso de las grabaciones para acreditar conductas inducidas a párvulos o desmentir relatos manipulados, conforme al artículo 10.6.6 letra e).

7.8 De la Suspensión y Término del Servicio Educativo

7.8.1 Causales de Suspensión

El servicio educativo puede ser suspendido temporalmente frente a causales tales como:

- Falta de pago oportuno de las mensualidades, conforme al Contrato de Prestación de Servicios Educacionales.
- Falta a la sana convivencia por parte del Apoderado, conforme al Anexo B del presente Reglamento, una vez agotadas las instancias previas.
- Incumplimiento reiterado de las normas del presente Reglamento.
- Razones de salud que requieran reposo del lactante o párvulo, conforme al artículo 7.4.13.
- Otras causales contempladas en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales.

7.8.2 Procedimiento de Suspensión

La suspensión se aplica por la Dirección del establecimiento, mediante comunicación formal al Apoderado, fundadamente y por escrito, con respeto al debido proceso.

7.8.3 No Renovación del Servicio

El establecimiento podrá no renovar el servicio educativo para el período siguiente cuando concurran causales graves, conforme al Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y a las disposiciones del presente Reglamento.

7.8.4 Término Anticipado

El término anticipado del servicio educativo procede frente a causales graves contempladas en el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y en el presente Reglamento, con respeto al debido proceso.

7.8.5 Garantías del Procedimiento

Toda medida de suspensión, no renovación o término del servicio educativo se sujeta a las siguientes garantías:

- Notificación formal al Apoderado.
- Fundamentación de la decisión por escrito.
- Derecho a presentar descargos.
- Proporcionalidad de la medida.
- Posibilidad de **elevar la disconformidad** a la Administradora General, conforme al artículo 10.6.7 del presente Reglamento.

8. HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD

8.1 Marco General

Garden Kids garantiza condiciones adecuadas de higiene, salud y seguridad para los lactantes, párvulos, familias y personal de los establecimientos, conforme a la normativa sanitaria y educacional vigente, incluyendo el Decreto Supremo N° 977/1996 (Reglamento Sanitario de los Alimentos), el Decreto Supremo N° 548/1989 (requisitos de planta física y seguridad de los establecimientos de Educación Parvularia), las normas técnicas del MINSAL y las orientaciones de la Subsecretaría de Educación Parvularia.

8.2 Higiene del Establecimiento

Las dependencias del establecimiento se mantienen en condiciones permanentes de limpieza, higiene y sanitización, conforme al Programa de Higiene, Limpieza y Sanitización institucional. Este Programa contempla:

- Limpieza diaria de salas, baños, mudadores, comedores, cocinas, oficinas y demás dependencias.
- Sanitización periódica de superficies, mobiliario, juguetes y materiales pedagógicos.
- Renovación frecuente de aire y ventilación de las dependencias.
- Mantenimiento de equipos, instalaciones y elementos de uso común.
- **Desratización, desinfección y sanitización.** Los establecimientos Garden Kids contemplan acciones **mensuales de desratización, desinfección y sanitización**, ejecutadas en todas las sedes sin excepción, con la trazabilidad correspondiente. Estas acciones forman parte del Programa de Higiene, Limpieza y Sanitización institucional y son ejecutadas por empresas autorizadas por la autoridad sanitaria.

8.3 Higiene del Lactante y Párvulo

La higiene del lactante y párvulo durante la jornada se desarrolla conforme a los Protocolos contenidos en el artículo 10.2 del presente Reglamento (Mudas, Control de Esfínteres, Lavado de Manos), con respeto a la dignidad, privacidad y vínculo afectivo del niño o niña.

8.4 Alimentación Saludable y Segura

La alimentación de los lactantes y párvulos se desarrolla conforme al Proyecto de Alimentación Institucional, suscrito por profesional Nutricionista, y al Protocolo contenido en el artículo 10.2.1 del presente Reglamento. Se aplican las siguientes reglas:

- **Personal manipulador de alimentos.** Cumple con las exigencias de salud, higiene y capacitación que la normativa sanitaria establece.
- **Minutas.** Elaboradas y firmadas por profesional Nutricionista, ajustadas a las exigencias nutricionales por nivel y publicadas en panel exterior.
- **Régimen Especial.** Se aplica conforme al artículo 7.4.10 bis del presente Reglamento.

- **Manipulación y almacenamiento.** Conforme al Decreto Supremo N° 977/1996 y a las normas técnicas del MINSAL.
- **Espacios de almacenamiento.** Cada establecimiento cuenta con espacios de bodega y almacenamiento conformes a la normativa sanitaria vigente, cuya revisión periódica corresponde al personal manipulador y a la Dirección del establecimiento, o a quien esta designe, conforme al Programa de Higiene, Limpieza y Sanitización institucional.
- **Cadena de frío y conservación.** Los alimentos se conservan conforme a la cadena de frío y demás condiciones que la normativa sanitaria exige. El establecimiento mantiene control diario de temperaturas de refrigeración (5°C) y congelación (-18°C), conforme al Proyecto de Alimentación Institucional.

8.5 Salud y Atención de Episodios

Frente a episodios de salud del lactante o párvulo durante la jornada, se aplican las reglas contenidas en el artículo 7.4.13, en el Protocolo de Enfermedades Infectocontagiosas (artículo 10.2.7), en el Protocolo de Administración de Medicamentos (artículo 10.2.6) y en el Protocolo de Accidentes (artículo 10.3.1).

8.6 Seguridad de las Dependencias

Las dependencias del establecimiento cumplen con las exigencias de planta física y seguridad establecidas en el Decreto Supremo N° 548/1989 del Ministerio de Educación, en el Reconocimiento Oficial y en la normativa aplicable, incluyendo:

- Control de acceso al establecimiento.
- Condiciones estructurales seguras y adecuadas para el nivel parvulario.
- Mobiliario, equipamiento y materiales pedagógicos seguros y adecuados a la edad.
- Espacios de circulación, recreación y patios conforme a las exigencias normativas.
- Sistemas de protección contra incendios, conforme al PISE institucional.

8.7 Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE)

Cada establecimiento Garden Kids cuenta con un Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE), elaborado conforme a la Resolución Exenta N° 51/2001 del Ministerio de Educación, en el marco del Plan Nacional de Protección Civil establecido por el Decreto Supremo N° 156/2002, y en cumplimiento de los requisitos de planta física y seguridad establecidos en el Decreto Supremo N° 548/1989 del Ministerio de Educación.

El PISE es un instrumento institucional independiente, anexo al presente Reglamento, que se actualiza anualmente y se difunde al equipo del establecimiento y a la comunidad educativa conforme a la planificación anual.

8.8 Seguro Escolar

Los lactantes y párvulos que asisten a los establecimientos Garden Kids se encuentran cubiertos por el Seguro Escolar de Accidentes del Estado establecido en la Ley N° 16.744 y

reglamentado por el Decreto Supremo N° 313/1972 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, frente a accidentes ocurridos a causa o con ocasión de sus actividades educativas, incluyendo el trayecto entre el hogar y el establecimiento.

Se aplican las siguientes reglas:

a) Emisión del Formulario de Accidente Escolar. Frente a un accidente ocurrido al interior del establecimiento o en el contexto de sus actividades, el establecimiento procederá, en todos los casos, a la emisión del Formulario de Accidente Escolar (Formulario Único de Atención de Urgencia), el que será entregado al Apoderado conforme al Protocolo correspondiente contenido en la Sección 10 del presente Reglamento. La emisión del formulario es una obligación institucional que se cumple siempre, independientemente del centro asistencial al que el Apoderado decida concurrir.

b) Centro asistencial declarado en la Ficha de Ingreso. El Apoderado declara, al momento de la matrícula, el centro asistencial de su preferencia para el traslado del lactante o párvulo en caso de accidente. Esta declaración orienta la actuación institucional, pero no excluye ni impide la atención del niño o niña en un centro asistencial distinto, sea por decisión del Apoderado, por razones de urgencia o por cualquier otra circunstancia.

c) Atención en redes asistenciales distintas a la declarada. El lactante o párvulo podrá ser atendido en un centro asistencial distinto del declarado en la Ficha de Ingreso, sea de la red pública o privada, sin que ello afecte la emisión ni la validez del Formulario de Accidente Escolar. La elección del centro de atención es facultad del Apoderado.

d) Coexistencia con seguros privados. El Seguro Escolar no reemplaza ni excluye la atención del seguro privado de salud que el Apoderado pudiera tener contratado para el lactante o párvulo. La elección entre uno u otro corresponde al Apoderado, sin perjuicio de la obligación institucional de emitir el Formulario en todos los casos.

8.9 Difusión y Capacitación

Las acciones de difusión y capacitación del equipo del establecimiento en materias de higiene, salud, seguridad, protocolos institucionales y convivencia escolar se contemplan en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar del establecimiento, instrumento institucional que se actualiza anualmente y cuyas acciones quedan registradas conforme al artículo 7.5.9 del presente Reglamento.

9. NORMAS DE CONVIVENCIA, BUEN TRATO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS

9.1 Marco General

La convivencia escolar constituye un eje formativo central del quehacer educativo de los establecimientos Garden Kids. Su gestión se sustenta en la promoción activa del buen trato, en el reconocimiento de niños y niñas como sujetos plenos de derecho, en el respeto de la dignidad de todos los integrantes de la comunidad educativa y en el enfoque de disciplina formativa, conforme a los principios establecidos en el artículo 3.2 del presente Reglamento.

Las disposiciones de la presente Sección se complementan con los Protocolos contenidos en la Sección 10 del Reglamento, que desarrollan los procedimientos específicos de actuación frente a las distintas situaciones que pudieran afectar la convivencia o los derechos de los integrantes de la comunidad educativa.

9.2 Promoción del Buen Trato

El buen trato es la forma de relación que sustenta la convivencia escolar, conforme a la definición contenida en el artículo 6.2.2 del presente Reglamento. Su promoción es una responsabilidad institucional que se materializa, entre otras vías, en:

- La incorporación del enfoque de buen trato en las prácticas pedagógicas, vinculares y organizacionales del establecimiento.
- El modelamiento de los adultos —equipo educativo, directivo, de apoyo y familias— como referente formativo permanente para los lactantes y párvulos, conforme al principio de disciplina formativa.
- La implementación del Plan de Gestión de Convivencia Escolar, conforme al artículo 11.9.
- Las acciones de capacitación, formación y reflexión pedagógica del equipo del establecimiento.
- La articulación con las familias en torno a la corresponsabilidad educativa.
- La activación oportuna de los protocolos correspondientes frente a hechos que afecten la convivencia o los derechos.

9.3 Tipología de Hechos que Afectan la Convivencia o Vulneran Derechos

Para efectos del presente Reglamento y de los protocolos contenidos en la Sección 10, los hechos que afectan la convivencia escolar o vulneran los derechos de los integrantes de la comunidad educativa se clasifican en las siguientes categorías:

9.3.1 Faltas a la Sana Convivencia

Conforme al artículo 6.3.1, son acciones u omisiones que, sin constituir vulneración de derechos ni delito, transgreden las normas de convivencia o atentan contra el buen trato, el respeto o el clima educativo. Aplican exclusivamente a adultos integrantes de la comunidad

educativa, conforme al Anexo B del presente Reglamento. Se abordan mediante medidas formativas proporcionales y adecuadas a la naturaleza del hecho.

9.3.2 Conflictos

Conforme al artículo 6.3.2, son diferencias o desacuerdos entre dos o más integrantes de la comunidad educativa, que no implican intención de daño ni vulneración de derechos. Se abordan mediante el Protocolo de Conflictos entre Adultos de la Comunidad Educativa contenido en el artículo 10.6.1.

9.3.3 Conductas Propias del Desarrollo y Acompañamiento Pedagógico

En el nivel de educación parvularia, los lactantes y párvulos atraviesan procesos fundamentales de desarrollo —adquisición del lenguaje, descubrimiento del cuerpo, formación de vínculos, aprendizaje de la convivencia, regulación progresiva de las emociones— en cuyo transcurso pueden presentar conductas tales como mordidas, empujones, llanto intenso, dificultad para compartir, rabietas, frustración ante los límites u otras manifestaciones similares.

Conforme al enfoque institucional de disciplina formativa y al reconocimiento del párvulo como sujeto pleno de derecho con autonomía progresiva, el establecimiento entiende estas conductas como parte natural del desarrollo infantil, vinculadas a la edad, a la etapa evolutiva, a los procesos de adquisición del lenguaje, a las necesidades de comunicación aún en formación y al aprendizaje cotidiano de la convivencia.

En consecuencia, estas conductas no se abordan mediante protocolos sancionatorios ni se les atribuyen calificaciones jurídicas que no correspondan a la edad de los párvulos. El abordaje institucional consiste en:

- **Acompañamiento pedagógico** del niño o niña por parte del equipo educativo, con un enfoque formativo, afectivo y respetuoso del proceso individual.
- **Observación y evaluación técnica** del equipo educativo y directivo, orientada a comprender la situación y diseñar estrategias pedagógicas pertinentes.
- **Comunicación oportuna y diálogo con la familia**, en el marco de la corresponsabilidad educativa, para coordinar el acompañamiento conjunto entre hogar y establecimiento.
- **Diseño de estrategias institucionales** específicas cuando la situación lo amerite.
- **Sugerencia a la familia de orientación profesional externa** —psicólogo/a infantil, fonoaudiólogo/a, neurólogo/a u otros— cuando el equipo, en conjunto con la familia, lo estime conveniente. La decisión de consultar a un profesional externo corresponde siempre a la familia.

El abordaje pedagógico de estas conductas no constituye, ni se entiende como, la activación de un protocolo de actuación.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando un párvulo presente episodios sostenidos, intensos o frecuentes de desregulación emocional o conductual que excedan el acompañamiento pedagógico cotidiano y requieran un abordaje institucional sistemático, se aplicará el

Protocolo en Casos de Desregulación Emocional o Conductual contenido en el artículo 10.6.2 del presente Reglamento.

9.3.4 Conductas Exploratorias de Carácter Afectivo-Sexual entre Párvulos

El desarrollo de la afectividad y la sexualidad constituye una dimensión esencial del desarrollo integral de los niños y niñas desde la primera infancia, conforme a lo establecido en las Bases Curriculares de la Educación Parvularia (BCEP) y en las “Orientaciones para el Desarrollo de la Afectividad y la Sexualidad en el Nivel de Educación Parvularia” de la Subsecretaría de Educación Parvularia.

En el contexto de este desarrollo, los párvulos exploran progresivamente su cuerpo, el de sus pares y su mundo afectivo, manifestando conductas exploratorias propias de la etapa evolutiva, tales como mirar, mostrar el propio cuerpo, tocarse a sí mismos o tocar a un par en contextos de juego. Estas conductas constituyen expresiones naturales y esperadas del desarrollo psicosexual infantil y se abordan con un enfoque formativo, pedagógico y respetuoso, sin atribuirles calificaciones jurídicas o clínicas que no correspondan a la edad y desarrollo de los párvulos.

El abordaje institucional consiste en:

- **Observación y acompañamiento pedagógico** del niño o niña por parte del equipo educativo, con un enfoque afectivo, respetuoso y orientador.
- **Citación a entrevista al Apoderado** por parte de la Dirección, para informar la situación, conversar sobre el contexto familiar y coordinar el acompañamiento conjunto entre hogar y establecimiento.
- **Evaluación institucional** y diseño de estrategias pedagógicas pertinentes cuando la situación lo amerite.
- **Sugerencia a la familia de orientación profesional externa** —psicólogo/a infantil u otro especialista— cuando el equipo educativo, en conjunto con la familia, lo estime conveniente para apoyar el desarrollo del niño o niña. La decisión de consultar a un profesional externo corresponde siempre a la familia.

9.3.5 Vulneración de Derechos no Constitutiva de Delito

Conforme al artículo 6.3.5, son acciones u omisiones que afectan el ejercicio o goce de los derechos de niños y niñas reconocidos por la Convención sobre los Derechos del Niño, la Constitución, la Ley N° 21.430 y demás normativa vigente, sin configurar delito. Comprenden situaciones tales como negligencia parental, falta de cuidado, abandono u otras. Se abordan conforme al Protocolo de Vulneración de Derechos contenido en el artículo 10.6.4.

9.3.6 Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual Infantil

Conforme a los artículos 6.3.6 y 6.3.7, son hechos posiblemente constitutivos de delito que afectan la integridad física, psicológica o sexual del lactante o párvulo. Activan el Protocolo de Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual contenido en el artículo 10.6.5, así como la denuncia obligatoria a Fiscalía, Carabineros o PDI dentro de las 24 horas desde la toma de conocimiento, conforme al artículo 175 del Código Procesal Penal y al artículo 403 bis del Código Penal.

9.3.7 Conflictos o Maltrato entre Adultos de la Comunidad Educativa

Comprenden las situaciones de tensión, desacuerdo o agresión entre Apoderados, entre Apoderados y personal del establecimiento, o entre integrantes del equipo, que afecten la convivencia institucional. Se abordan conforme al Protocolo de Conflictos entre Adultos de la Comunidad Educativa contenido en el artículo 10.6.1, sin perjuicio de las acciones contractuales o legales que correspondan conforme al presente Reglamento, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y a la legislación aplicable.

9.3.8 Improcedencia de la Figura de Acoso Escolar (Bullying) en Educación Parvularia

El acoso escolar o bullying se encuentra definido en el artículo 16 B de la Ley General de Educación, incorporado por la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, como toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada por uno o más estudiantes que se valen de una situación de superioridad o indefensión para atentar contra otro estudiante, provocando maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave.

La configuración legal del acoso escolar exige, copulativamente, los siguientes elementos: reiteración del hecho en el tiempo, intencionalidad de daño, asimetría de poder entre agresor y víctima, y capacidad cognitiva, emocional y social de quien hostiga para configurar dicha conducta.

En razón de lo anterior, y conforme a las características propias del desarrollo evolutivo de los lactantes y párvulos —quienes se encuentran en pleno proceso de adquisición de la regulación emocional, del lenguaje, de la teoría de la mente y de las habilidades sociales—, la figura del acoso escolar o bullying no resulta aplicable a las conductas que ocurren entre niños y niñas del nivel de educación parvularia.

En consecuencia:

a) Las conductas agresivas o desreguladas entre párvulos —golpes, mordidas, tirones de pelo, gritos, empujones, conflictos por objetos, exclusiones momentáneas, entre otras— no constituyen acoso escolar, sino expresiones propias de la etapa evolutiva. Se abordan conforme al artículo 9.3.3 del presente Reglamento.

b) Los conflictos o desencuentros reiterados entre párvulos se abordan conforme al Protocolo de Conflictos contenido en la Sección 10, con un enfoque pedagógico y formativo, sin atribuirles calificaciones jurídicas propias de niveles educativos superiores.

c) Sí constituye una situación de gravedad —y se rige por las reglas de los artículos 9.3.5, 9.3.6 y por el artículo 16 D de la Ley General de Educación— toda forma de violencia física o psicológica ejercida por un adulto de la comunidad educativa contra un lactante o párvulo, sea por parte del equipo del establecimiento, de un Apoderado o de cualquier otro adulto. En tales casos, se activan los protocolos de Vulneración de Derechos o de Maltrato Infantil, según corresponda, con la denuncia obligatoria a las autoridades competentes en los plazos legales.

El establecimiento, en concordancia con el principio de disciplina formativa y con el reconocimiento del lactante o párvulo como sujeto pleno de derecho con autonomía progresiva, no calificará jurídica ni administrativamente como “acoso escolar”, “bullying”, “agresor” o “víctima de bullying” a ningún niño o niña del nivel parvulario, y se abstendrá de aplicar a los párvulos los protocolos, procedimientos o medidas previstos en la Ley N° 20.536 para niveles educativos superiores. Las solicitudes de Apoderados o terceros que requieran tal calificación serán atendidas con la debida orientación pedagógica, normativa y técnica, redirigiendo el abordaje al protocolo que efectivamente corresponde según la naturaleza del hecho y la edad de los involucrados.

9.4 Medidas Formativas

Conforme al artículo 6.4.1, las medidas formativas son acciones educativas orientadas a la reflexión, comprensión y reparación frente a una falta a la sana convivencia, evitando un enfoque sancionatorio. Su aplicación se sujeta a los siguientes principios:

a) Edad y autonomía progresiva. Las medidas se adaptan a la edad, desarrollo y autonomía progresiva del niño o niña, considerando que en el nivel parvulario el enfoque es esencialmente formativo y no sancionatorio.

b) Proporcionalidad. Las medidas guardan relación directa con la naturaleza y gravedad del hecho, considerando el contexto, las circunstancias y los antecedentes.

c) Justo y racional procedimiento. La aplicación de cualquier medida se sujeta a las garantías del debido proceso conforme al artículo 3.2.11.

d) No discriminación. Ninguna medida puede aplicarse de manera arbitraria o discriminatoria, conforme al artículo 3.2.5.

e) Resguardo de la dignidad. Las medidas se aplican siempre resguardando la dignidad del niño, niña o adulto involucrado.

Tipos de medidas formativas aplicables a niños y niñas

- Diálogo formativo individual o grupal.
- Acompañamiento pedagógico personalizado.
- Reflexión guiada sobre la situación ocurrida.
- Acciones reparatorias adecuadas a la edad.
- Trabajo conjunto con la familia para acompañar al párvulo.
- Sugerencia de orientación profesional externa cuando se justifique.

Tipos de medidas aplicables a adultos de la comunidad educativa

Las medidas aplicables a adultos se rigen por las disposiciones del presente Reglamento (artículos 7.1, 7.4.6, 7.5.5, 7.8 y demás concordantes y Anexo B), por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y por el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales o el Contrato de Trabajo, según corresponda.

9.5 Activación de Protocolos

Frente a cualquier hecho que pudiera configurar alguna de las situaciones descritas en el artículo 9.3, el establecimiento activará de manera oportuna el Protocolo correspondiente contenido en la Sección 10 del presente Reglamento. La activación se rige por las siguientes reglas generales:

a) Toma de conocimiento. Conforme al artículo 6.3.8, se entiende por toma de conocimiento cualquier vía por la cual el establecimiento sea informado o detecte el hecho.

b) Responsable de la activación. La activación del protocolo corresponde a la Dirección del establecimiento o, en su ausencia, a la Coordinadora de Convivencia Educativa, conforme al protocolo respectivo.

c) Plazos. Cada protocolo establece sus propios plazos de actuación, los que son de cumplimiento obligatorio.

d) Resguardo del bienestar del lactante o párvulo. Toda actuación se desarrolla resguardando de manera prioritaria el bienestar físico, emocional y psicológico del niño o niña, conforme al principio de prevención de la revictimización (artículo 6.3.9).

e) Confidencialidad. Las actuaciones del protocolo se desarrollan bajo los principios de confidencialidad y protección de datos personales, conforme al artículo 10.1.7 del presente Reglamento.

f) Trazabilidad. Todas las gestiones, comunicaciones, decisiones y antecedentes vinculados a la activación del protocolo quedan registrados formalmente, conforme al artículo 7.5.9.

g) Articulación con redes externas. Cuando el protocolo lo requiera, el establecimiento articulará la actuación con las redes de apoyo institucionales correspondientes, conforme al Anexo de Redes de Apoyo del presente Reglamento.

9.6 Resguardos del Procedimiento

Toda actuación desarrollada en el marco de la presente Sección y de los Protocolos contenidos en la Sección 10 se sujetará a las siguientes garantías:

- Debido proceso, conforme al artículo 3.2.11 del presente Reglamento.
- Presunción de inocencia respecto de toda persona imputada de un hecho, hasta que el procedimiento institucional o las autoridades competentes resuelvan en contrario.
- Derecho a ser oído y a presentar descargos por parte de los integrantes de la comunidad educativa involucrados en el procedimiento.
- Fundamentación de toda decisión adoptada en el marco del procedimiento.
- Posibilidad de revisión o reconsideración de las decisiones adoptadas, conforme al artículo 7.8.5 letra e).
- Resguardo de la confidencialidad de los antecedentes y de la identidad de los involucrados.
- Prevención de la revictimización del lactante o párvulo afectado.
- No discriminación en la aplicación de los procedimientos y medidas.

10. PROTOCOLOS

10.1 Marco General y Formato de los Protocolos

10.1.1 Naturaleza de la Sección

La presente Sección agrupa los Protocolos de Actuación institucionales, entendidos como instrumentos formales que establecen los procedimientos a seguir frente a situaciones específicas que afectan al lactante o párvulo, a la convivencia escolar o al funcionamiento educativo del establecimiento.

Los Protocolos contenidos en la presente Sección complementan y operacionalizan las disposiciones de las Secciones 7, 8 y 9 del presente Reglamento, así como del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y del Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.1.2 Marco Normativo Aplicable

Los Protocolos contenidos en la presente Sección se sustentan en la normativa enumerada en la Sección 2 del presente Reglamento, así como en las orientaciones técnicas de la Subsecretaría de Educación Parvularia y de la Superintendencia de Educación.

10.1.3 Formato Común

Los Protocolos contenidos en la presente Sección se estructuran conforme al siguiente formato común, sin perjuicio de las adaptaciones propias de cada uno: Objetivo, Marco normativo, Definiciones, Activación del Protocolo, Procedimiento por etapas, Comunicación con la familia, Comunicación con autoridades, Medidas de resguardo del lactante o párvulo, Medidas formativas o disciplinarias, Registro y trazabilidad, Seguimiento y cierre, Responsables.

10.1.4 Principios Comunes de Actuación

Toda actuación desarrollada en el marco de los Protocolos contenidos en la presente Sección se rige por los siguientes principios comunes:

- Interés superior del niño, conforme al artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Autonomía progresiva del lactante o párvulo.
- No discriminación.
- Debido proceso y derecho a ser oído.
- Confidencialidad y protección de datos personales.
- Prevención de la revictimización.
- Trazabilidad de toda actuación, con registro formal escrito.
- Articulación con redes externas cuando corresponda, conforme al Anexo de Redes de Apoyo del presente Reglamento.

10.1.5 Relación con el Manual de Protocolos Institucional

Los Protocolos contenidos en la presente Sección establecen los lineamientos esenciales y exigibles para los efectos del Reglamento Interno de Convivencia Escolar. El Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids contiene el desarrollo operativo, técnico y procedimental detallado de los mismos, así como los anexos, formatos y registros institucionales asociados, los que se consideran parte integrante de cada Protocolo para su aplicación práctica.

10.1.6 Deber General de Denuncia de la Comunidad Educativa

Todos los integrantes de la comunidad educativa Garden Kids —Apoderados, Sostenedores, equipo directivo, equipo educativo, personal técnico, personal manipulador de alimentos, personal de servicios generales y demás integrantes— tienen la obligación de denunciar los hechos que revistan caracteres de delito de los cuales tomen conocimiento en el contexto de la comunidad educativa, conforme a las siguientes reglas:

a) Plazo legal. La denuncia deberá efectuarse dentro de las **veinticuatro (24) horas** siguientes a la toma de conocimiento del hecho, conforme al **artículo 175 letras d) y e) del Código Procesal Penal**.

b) Autoridades competentes. La denuncia se efectúa ante: Fiscalía (Ministerio Público), Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones (PDI) o ante cualquier tribunal con competencia penal.

c) Comunicación a la Dirección. Sin perjuicio de la denuncia directa que cada integrante pueda efectuar conforme a la ley, deberá informar de inmediato a la Dirección del establecimiento, quien activará el protocolo institucional correspondiente y efectuará la denuncia formal cuando corresponda. La obligación de la Dirección de denunciar es **indelegable** y se cumple aun cuando otros integrantes hayan denunciado por su cuenta.

d) Carácter irrenunciable de la obligación. El deber de denuncia es una obligación legal irrenunciable y su incumplimiento puede dar lugar a las sanciones administrativas, civiles y penales que la ley establezca, conforme al **artículo 177 del Código Procesal Penal**.

e) Activación del Protocolo institucional. La denuncia legal se efectúa sin perjuicio de la activación de los Protocolos institucionales que correspondan, los que operan en paralelo y de manera complementaria a la actuación de las autoridades.

10.1.7 Principio de Confidencialidad y Presunción de Inocencia

Toda actuación desarrollada en el marco de los Protocolos contenidos en la presente Sección, especialmente los del Capítulo 10.6, se sujeta a los siguientes principios irrenunciables:

a) Confidencialidad como principio irrenunciable. La confidencialidad es un principio **irrenunciable** en el tratamiento de los casos contemplados en los Protocolos del Capítulo 10.6, y **prima sobre cualquier interés informativo de terceros**. Su observancia se funda en el resguardo del interés superior del niño, en la presunción de inocencia del adulto presuntamente involucrado y en la protección de datos personales conforme a la Ley N° 19.628.

b) Prohibición de declaraciones institucionales sobre casos en curso. El establecimiento no está facultado ni obligado a informar a la comunidad educativa, a terceros, a medios de comunicación ni a redes sociales sobre situaciones específicas de sospecha, investigación o confirmación de los hechos abordados por los Protocolos del Capítulo 10.6, ni sobre la identidad de las personas involucradas. La comunicación pública de tales hechos corresponde, en su caso, exclusivamente a las autoridades competentes en el ejercicio de sus atribuciones legales.

c) No habilitación por presión externa. Rumores, presiones, solicitudes grupales, requerimientos de Apoderados, comunicaciones por redes sociales o cualquier otra vía no habilitan al establecimiento para infringir el principio de confidencialidad ni para emitir declaraciones públicas sobre casos en curso o resueltos.

d) Resguardo de la identidad. La Dirección velará por la protección estricta de la identidad del lactante o párvulo afectado y de toda persona eventualmente involucrada. Cualquier divulgación no autorizada de información constituirá falta grave, sancionable conforme al presente Reglamento, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y a la legislación aplicable, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan.

e) Presunción de inocencia. Toda persona involucrada en los hechos abordados por los Protocolos del Capítulo 10.6 se presume inocente hasta que las autoridades competentes resuelvan lo contrario o hasta que el procedimiento institucional concluya fundadamente. Las medidas institucionales de resguardo —tales como la separación de funciones, la suspensión preventiva, el cambio de tareas u otras— no constituyen sanción ni comprometen la presunción de inocencia.

f) Excepción comunicacional fundada en sentencia. Solo cuando exista resolución firme, dictamen administrativo o sentencia judicial que establezca la efectividad de los hechos, y siempre que la autoridad respectiva lo autorice o requiera, el establecimiento podrá emitir comunicaciones institucionales sobre el caso, con el alcance y los términos que la propia resolución establezca.

10.2 Protocolos de Salud y Cuidado del Lactante y Párvulo

10.2.1 Protocolo de Alimentación

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional para la entrega del servicio de alimentación a los lactantes y párvulos, garantizando una alimentación saludable, segura, oportuna y adecuada al desarrollo de cada nivel.

2. Marco normativo. Decreto Supremo N° 977/1996; Guía de Alimentación del menor de 2 años hasta la adolescencia, MINSAL 2016; Proyecto de Alimentación Institucional firmado por Nutricionista; artículos 7.4.10 y 8.4 del presente Reglamento.

3. Procedimiento.

- La alimentación se entrega conforme a la minuta anual elaborada y firmada por profesional Nutricionista, publicada en panel exterior del establecimiento.
- Los gramajes, consistencias y horarios se aplican según el nivel educativo, conforme al Proyecto de Alimentación Institucional.

- El equipo educativo acompaña activamente el momento de la alimentación, fomentando hábitos, autonomía y vínculo afectivo.
- Se respetan las alergias alimentarias e indicaciones especiales acreditadas por el Apoderado conforme al artículo 7.2.2 letra a).
- Frente a la solicitud de régimen blando sin residuos o régimen especial, se aplica lo dispuesto en el artículo 7.4.10 bis.
- Toda observación, situación particular o cambio en la alimentación se registra en la Bitácora Diaria y se comunica al Apoderado por la Agenda Electrónica institucional.

4. Responsables. Educadora del nivel; Personal manipulador de alimentos; Dirección del establecimiento.

5. Detalle operativo. Los procedimientos detallados de preparación, manipulación, traslado, control de temperaturas, higiene y sanitización del servicio de alimentación se contienen en el Proyecto de Alimentación Institucional y en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.2.2 Protocolo de Mudas y Hábitos Higiénicos

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional para el cuidado higiénico del lactante y párvulo durante la jornada, en condiciones de respeto, privacidad, seguridad y vínculo afectivo.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 7.4.4 y 8.3 del presente Reglamento.

3. Procedimiento.

- Las mudas se efectúan en los mudadores institucionales, en condiciones de higiene, ventilación, abrigo y privacidad.
- La muda se efectúa siempre por personal del establecimiento. Los Apoderados no acceden al mudador, salvo en los casos expresamente regulados por el Reglamento.
- Durante la muda, el equipo educativo mantiene comunicación verbal afectuosa con el lactante o párvulo.
- Se utilizan insumos provistos por el Apoderado, debidamente marcados.
- **Frecuencia institucional.** Las mudas se realizan conforme a la rutina institucional, con un mínimo de cuatro (4) mudas diarias por lactante o párvulo, sean o no estrictamente necesarias por estado del pañal. Sin perjuicio de lo anterior, se efectúan mudas adicionales cada vez que sea necesario.
- Cada muda se registra en la planilla institucional correspondiente.
- **Comunicación con el Apoderado.** La comunicación al Apoderado por la Agenda Electrónica se efectúa frente a anomalías o situaciones particulares (irritación, lesión, signo inusual u otra), no como reporte rutinario de cada muda.
- **Procedimiento frente a irritación o anomalía.** Si durante la muda se detecta irritación, dermatitis u otra anomalía en la zona del pañal: el equipo informa de inmediato a la Educadora del nivel; la Educadora informa a la Dirección; el equipo aplica las medidas de cuidado inmediato (limpieza con mayor frecuencia, aplicación

de cremas o pomadas protectoras provistas por el Apoderado, mayor exposición al aire); la Educadora del nivel comunica formalmente la situación al Apoderado, sugiere consulta con pediatra cuando corresponda y coordina las medidas de cuidado conjuntas; la situación queda registrada en la Bitácora Diaria.

4. Responsables. Educadora del nivel; Técnico en párvulos; Dirección del establecimiento.

5. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.2.3 Protocolo de Control de Esfínteres

1. Objetivo. Acompañar el proceso de control de esfínteres del párvulo en coordinación con la familia, respetando los tiempos individuales y la etapa evolutiva.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; artículos 7.4.4 y 8.3 del presente Reglamento.

3. Definiciones. El control de esfínteres es un proceso de desarrollo individual del niño o niña, vinculado a la maduración neurológica, motora y emocional, que no se somete a calendarios institucionales rígidos ni se condiciona a la edad cronológica.

4. Procedimiento.

- El proceso se inicia cuando el párvulo manifiesta signos de preparación y siempre en coordinación con la familia.
- La Educadora del nivel convoca al Apoderado a entrevista para conversar sobre el inicio del proceso, las estrategias institucionales y la coordinación con el hogar.
- Durante el proceso se acompaña al párvulo con paciencia, respeto y comunicación afectiva, evitando expresiones de frustración o presión por resultados.
- Los retrocesos son parte natural del proceso y se acompañan con la misma calma.
- **Comunicación con el Apoderado.** Los avances, dificultades u observaciones se comunican al Apoderado mediante conversación presencial al término de la jornada y, cuando corresponda, mediante la Agenda Electrónica institucional.
- Si el equipo educativo detecta dificultades sostenidas o atípicas, sugerirá al Apoderado la consulta con un profesional especialista externo, siendo la decisión de la familia.

5. Responsables. Educadora del nivel; Dirección del establecimiento.

6. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.2.4 Protocolo de Siesta

1. Objetivo. Garantizar un ambiente seguro, cómodo y adecuado para el descanso de los lactantes y párvulos.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; artículo 7.4.11 del presente Reglamento.

3. Procedimiento.

- La siesta se desarrolla en el espacio destinado al descanso, en condiciones de oscuridad parcial, ventilación adecuada, temperatura confortable y silencio o música suave.
- Los lactantes duermen en posición decúbito dorsal (boca arriba) o decúbito lateral (de lado).
- Las cunas y colchonetas se mantienen libres de almohadones, peluches u objetos que puedan obstruir la respiración del lactante.
- El equipo educativo supervisa permanentemente el sueño de los lactantes y párvulos, manteniendo presencia activa en el espacio de descanso.
- La siesta se desarrolla conforme a la rutina institucional, respetando los ritmos individuales de cada lactante o párvulo. El despertar se efectúa de manera progresiva y respetuosa, acompañando al niño o niña en la transición del sueño a la vigilia con cariño y paciencia.
- Frente a cualquier signo inusual durante el sueño, el equipo educativo activa el procedimiento de salud correspondiente y comunica al Apoderado.

4. Responsables. Educadora del nivel; Técnico en párvulos.

5. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.2.5 Protocolo de Lavado de Manos

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de lavado de manos como hábito formativo y como medida preventiva frente a enfermedades infectocontagiosas.

2. Marco normativo. Decreto Supremo N° 977/1996; Norma Técnica MINSAL; artículo 8.3 del presente Reglamento.

3. Procedimiento.

- Los lactantes y párvulos son acompañados en el lavado de manos: al ingresar al establecimiento; antes y después de cada comida; después del uso del baño o muda; después de actividades en patio o con materiales.
- El lavado se efectúa con agua y jabón, siguiendo la técnica institucional.
- El equipo educativo acompaña con un enfoque formativo, lúdico y afectivo, promoviendo la autonomía progresiva del lactante o párvulo.
- El personal del establecimiento se lava las manos en los mismos momentos y, adicionalmente, conforme a las exigencias del personal manipulador de alimentos cuando corresponda.

4. Responsables. Educadora del nivel; Técnico en párvulos; Personal manipulador de alimentos.

5. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.2.6 Protocolo de Administración de Medicamentos

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional para la administración de medicamentos a lactantes y párvulos durante la jornada.

2. Marco normativo. Código Sanitario; Resolución Exenta N° 860/2018; artículo 7.4.12 del presente Reglamento.

3. Procedimiento.

- **Paracetamol al ingreso del año.** Los Apoderados podrán autorizar, por escrito y al ingreso del año, la administración de paracetamol frente a episodios de fiebre durante la jornada, conforme al certificado médico de pediatra.
- **Tratamientos específicos.** Requieren receta médica vigente que indique nombre del medicamento, dosis, frecuencia, vía de administración y duración del tratamiento. La receta se entrega a la Dirección al inicio del tratamiento.
- **Jarabes simples y medicamentos habituales.** El Apoderado registra la indicación por escrito en la Agenda Electrónica institucional.
- **Medicamentos sofisticados o inyectables.** Son responsabilidad del Apoderado, quien deberá concurrir al establecimiento para administrarlos personalmente.
- **Registro.** Toda administración de medicamento queda registrada en la Bitácora Diaria institucional. Se informa al Apoderado por la Agenda Electrónica.
- **Almacenamiento.** Los medicamentos se almacenan en lugar seguro, fuera del alcance de los lactantes y párvulos, debidamente rotulados.

4. Responsables. Educadora del nivel; Dirección del establecimiento.

5. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.2.7 Protocolo de Enfermedades Infectocontagiosas

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional para la prevención, detección y manejo de enfermedades infectocontagiosas.

2. Marco normativo. Código Sanitario; Decreto Supremo N° 158/2004; Norma Técnica MINSAL; artículos 7.4.13 y 8.5 del presente Reglamento.

3. Procedimiento.

- **Detección de síntomas.** Frente a la detección de síntomas compatibles con enfermedad infectocontagiosa, el equipo educativo informa de inmediato a la Dirección y al Apoderado.
- **Permanencia o retiro.** La Dirección evalúa si el lactante o párvulo permanece en observación o si se solicita su retiro al Apoderado.
- **Reincorporación.** Requiere certificado médico de alta.
- **Comunicación al grupo.** La Dirección informa a las familias del mismo nivel sobre la situación, sin individualizar al niño o niña afectado, indicando las medidas preventivas a adoptar.
- **Notificación a la autoridad sanitaria.** Frente a enfermedades de notificación obligatoria conforme al Decreto Supremo N° 158/2004, la Dirección efectúa la notificación al Servicio de Salud o Seremi de Salud territorial competente dentro del plazo legal.

- **Medidas institucionales.** Frente a un brote o caso confirmado, el establecimiento adopta medidas de higienización reforzada del nivel y demás dependencias.

4. Responsables. Educadora del nivel; Dirección del establecimiento.

5. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.3 Protocolos de Accidentes y Traslados

10.3.1 Protocolo de Accidentes

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a accidentes ocurridos a lactantes y párvulos al interior del establecimiento o en el contexto de sus actividades educativas.

2. Marco normativo. Ley N° 16.744; Decreto Supremo N° 313/1972 sobre Seguro Escolar; Resolución Exenta N° 860/2018; artículo 8.8 del presente Reglamento.

3. Definiciones. Para los efectos del presente Protocolo, se distinguen tres categorías de accidentes según su gravedad:

- **a) Accidente Leve.** Hecho que no requiere traslado a centro asistencial, tales como raspones, caídas sin lesión visible, pequeños golpes sin signos de gravedad o mordeduras leves entre niños y niñas.
- **b) Accidente de Mediana Gravedad.** Hecho que, tras evaluación inicial, puede requerir observación médica o traslado no urgente, tales como caídas con inflamación moderada, heridas que requieren evaluación médica o golpes con dolor persistente.
- **c) Accidente Grave.** Hecho que requiere atención médica inmediata, tales como traumatismos, heridas profundas, pérdida de conciencia, fracturas o hemorragias intensas.

4. Procedimiento — Accidente Leve.

- Se brindan primeros auxilios al lactante o párvulo.
- Se efectúa observación periódica del niño o niña durante el resto de la jornada.
- Se registra el accidente en la Bitácora Diaria de la sala.
- Se informa al Apoderado por llamada Telefónica. Si el accidente ocurre durante el horario de salida, la información se comunica verbalmente al Apoderado en el momento del retiro, y al día siguiente se respalda por la Agenda.
- Si el estado evoluciona desfavorablemente, se reclasifica el accidente.
- **Mordeduras entre lactantes o párvulos.** Se consideran reacciones conductuales propias del desarrollo y se abordan conforme al artículo 9.3.3. Se tratan como accidente leve, salvo lesión relevante o de riesgo.
- **Seguro Escolar.** No se activa, dado que no hay traslado.

5. Procedimiento — Accidente de Mediana Gravedad.

- Se aplican primeros auxilios y se evalúa la condición general del lactante o párvulo.
- Se contacta al Apoderado dentro de los primeros veinte (20) minutos desde la ocurrencia del hecho, informando lo sucedido y coordinando el traslado.

- Se aplica el Protocolo de Traslado en Caso de Accidente (artículo 10.3.2).
- Se efectúa seguimiento posterior del estado del lactante o párvulo.
- Se registra el hecho en la Bitácora Diaria y en el Registro de Accidentes Escolares.

6. Procedimiento — Accidente Grave.

- Se efectúa traslado inmediato al centro asistencial conforme al Protocolo de Traslado en Caso de Accidente (artículo 10.3.2).
- Se contacta al Apoderado inmediatamente y durante el proceso de traslado, informando la situación, el lugar de traslado y el estado del lactante o párvulo.
- En la medida de lo posible, el equipo del establecimiento acompaña al Apoderado durante la atención médica.
- Se efectúa seguimiento post-accidente del estado del lactante o párvulo y de las indicaciones médicas recibidas.
- Se registra el hecho en la Bitácora Diaria y en el Registro de Accidentes Escolares.

7. Identificación del Lactante o Párvulo para Atención Médica. Cada nivel cuenta con un Panel Técnico (Panorama de Grupo) actualizado, que incluye nombre completo, contactos de emergencia, centro de salud declarado, sistema previsional, teléfono del Apoderado y autorización de traslado firmada.

8. Responsables.

- **Activación del Protocolo y primeros auxilios:** Educadora del nivel.
- **Comunicación al Apoderado:** Educadora del nivel y/o Dirección, según gravedad.
- **Traslado:** Educadora del nivel, con comunicación al Apoderado y a la Dirección. La Dirección podrá reasignar a otra integrante del equipo cuando las circunstancias lo ameriten.
- **Seguimiento posterior:** Dirección del establecimiento.

9. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.3.2 Protocolo de Traslado en Caso de Accidente

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de traslado de un lactante o párvulo a un centro asistencial frente a un accidente que requiera atención médica.

2. Marco normativo. Ley N° 16.744; Decreto Supremo N° 313/1972 sobre Seguro Escolar; Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 8.8 y 10.3.1 del presente Reglamento.

3. Activación del Protocolo. El presente Protocolo se activa frente a accidentes de Mediana Gravedad y Graves, conforme al artículo 10.3.1.

4. Procedimiento.

- **Centro asistencial de destino.** El traslado se efectúa al centro asistencial declarado por el Apoderado en la Ficha de Ingreso. Frente a un accidente grave o cuando las circunstancias lo ameriten, el traslado podrá efectuarse al centro asistencial más cercano o de mayor capacidad resolutiva.

- **Atención en redes asistenciales distintas.** Conforme al artículo 8.8, el lactante o párvulo podrá ser atendido en un centro asistencial distinto del declarado.
- **Emisión del Formulario de Accidente Escolar.** El establecimiento procede, en todos los casos de traslado, a la emisión del Formulario Único de Atención de Urgencia, en cuatro (4) copias.
- **Persona responsable del traslado.** La Educadora del nivel o, cuando las circunstancias lo ameriten, la persona designada por la Dirección.
- **Comunicación con el Apoderado durante el traslado.** Se mantiene comunicación permanente con el Apoderado durante todo el proceso.
- **Documentación que acompaña al lactante o párvulo.** Formulario de Accidente Escolar (4 copias), Ficha de Ingreso, antecedentes de salud relevantes y datos del Apoderado.
- **Permanencia en el centro asistencial.** El equipo del establecimiento permanece con el lactante o párvulo hasta la llegada del Apoderado o hasta que la atención médica se encuentre garantizada y el Apoderado expresamente lo libere de esa responsabilidad.
- **Coexistencia con seguros privados.** Conforme al artículo 8.8 letra d), el Seguro Escolar no excluye la atención del seguro privado del Apoderado.

5. Registro y trazabilidad.

- Se registra el traslado en la Bitácora Diaria y en el Registro de Accidentes Escolares.
- Se conserva copia firmada del Formulario de Accidente Escolar entregado.
- Se registran las comunicaciones efectuadas con el Apoderado durante el traslado.
- Se efectúa seguimiento post-traslado del estado del lactante o párvulo, con registro institucional.

6. Responsables. Educadora del nivel; Dirección del establecimiento.

7. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.4 Protocolos de Salidas y Transporte

10.4.1 Protocolo de Salidas Pedagógicas

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional aplicable a las salidas pedagógicas que eventualmente se realicen fuera de las dependencias del establecimiento.

2. Marco normativo. Resolución Exenta N° 860/2018; Decreto Supremo N° 313/1972; Ley N° 16.744; artículos 7.4 y 8.8 del presente Reglamento.

3. Definición. Se entiende por salida pedagógica toda actividad que implique el desplazamiento de lactantes o párvulos fuera de las dependencias del establecimiento, en el marco de la planificación educativa institucional, con fines formativos, recreativos o culturales.

4. Política institucional. Los establecimientos Garden Kids no contemplan habitualmente la realización de salidas pedagógicas fuera de sus dependencias, en consideración a la edad y características del nivel parvulario y al resguardo de la seguridad de lactantes y párvulos. Sin

perjuicio de lo anterior, cuando excepcionalmente se programe una salida pedagógica, su ejecución se sujetará íntegramente al presente Protocolo.

5. Procedimiento.

- **Planificación.** Toda salida pedagógica debe ser planificada con al menos quince (15) días hábiles de anticipación y aprobada por la Dirección del establecimiento y la Administradora General.
- **Autorización del Apoderado.** Cada salida requiere autorización escrita expresa del Apoderado, mediante formato institucional firmado.
- **Coeficiente técnico reforzado.** En toda salida pedagógica se mantiene un coeficiente técnico reforzado, con un mayor número de adultas por niño.
- **Comunicación a la autoridad.** Cuando corresponda, la salida será informada con la debida anticipación a la Superintendencia de Educación y a las autoridades competentes.
- **Documentación durante la salida.** Nómina de niños y niñas participantes, autorizaciones firmadas, Fichas de Ingreso, antecedentes de salud relevantes, Formularios de Accidente Escolar en blanco y datos de contacto de los Apoderados.
- **Seguro Escolar.** Los lactantes y párvulos se encuentran cubiertos por el Seguro Escolar durante la salida pedagógica.
- **Frente a un accidente.** Se aplican el Protocolo de Accidentes (10.3.1) y el Protocolo de Traslado (10.3.2).
- **Medio de transporte.** Cuando la salida implique transporte motorizado, este deberá cumplir con la normativa vigente sobre transporte de pasajeros y con las exigencias propias del transporte de menores.

6. Responsables. Dirección del establecimiento; Educadora del nivel; Equipo educativo del nivel.

7. Registro y trazabilidad. Toda salida pedagógica queda registrada institucionalmente.

8. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.4.2 Protocolo de Transporte Escolar

1. Objetivo. Establecer el marco institucional aplicable al transporte escolar de lactantes y párvulos hacia y desde el establecimiento.

2. Marco normativo. Decreto Supremo N° 38/2003; Ley N° 18.290; Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 7.4 y 8.8 del presente Reglamento.

3. Política institucional.

- Los establecimientos Garden Kids no prestan, organizan, contratan ni administran servicios de transporte escolar. La contratación del transporte escolar es una decisión y responsabilidad exclusiva del Apoderado.
- En consecuencia, el establecimiento no asume responsabilidad alguna respecto del traslado, conducción, condiciones del vehículo, idoneidad del conductor o asistente, ni respecto de los hechos ocurridos durante el transporte.

4. Exigencias institucionales para el ingreso y retiro.

- **Identificación del transportista.** El Apoderado deberá comunicar formalmente a la Dirección la identidad del conductor y/o asistente del transporte escolar.
- **Documentación exigida al transportista.** Autorización vigente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el transporte remunerado de escolares.
- **Ingreso y retiro al interior del establecimiento.** Conforme al artículo 7.4.5, el ingreso y retiro se efectúa al interior del establecimiento, con identificación. No se entregan ni reciben lactantes o párvulos en la calle, vereda o desde el vehículo.
- **Cambios o reemplazos del transportista.** Todo cambio debe ser comunicado previamente y por escrito por el Apoderado a la Dirección.
- **Frente a un accidente durante el transporte.** Conforme al Decreto Supremo N° 313/1972, los accidentes ocurridos durante el trayecto están cubiertos por el Seguro Escolar.

5. Comunicación con el Apoderado. Cualquier observación, situación inusual o incidente se comunicará al Apoderado por los canales formales institucionales.

6. Responsables. Dirección del establecimiento; Educadora del nivel y equipo de recepción/retiro.

7. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.5 Protocolos Pedagógicos Vinculares

10.5.1 Protocolo de Familiarización

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de familiarización del lactante, párvulo y su familia al establecimiento, garantizando una integración tranquila, progresiva y emocionalmente contenida, respetuosa de los tiempos individuales de cada niño o niña.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; Orientaciones de la Subsecretaría de Educación Parvularia sobre familiarización; Resolución Exenta N° 860/2018; artículo 7.2.4 del presente Reglamento.

3. Principio Institucional. Los establecimientos Garden Kids utilizan el concepto de **familiarización**, no de adaptación. Se reconoce que no existe un plazo exacto en el cual un niño o niña “queda familiarizado”: el proceso es dinámico, variable y puede presentar avances y retrocesos naturales. El llanto o la necesidad de mayor contención pueden aparecer incluso después de varios días o semanas de asistencia regular.

En consecuencia, el establecimiento no fija tiempos estándar de familiarización ni establece períodos predeterminados para considerar concluido el proceso. Tampoco impone asistencia parcial ni jornadas reducidas obligatorias al inicio.

La organización de la jornada corresponde a la familia, conforme a lo establecido en el artículo 7.2.4 del presente Reglamento.

4. Procedimiento.

- **Dotación reforzada.** Durante el período de familiarización, especialmente en marzo, se trabaja con la dotación completa del nivel, aun cuando la matrícula no esté al máximo.
- **Contención activa.** Frente al llanto persistente o a la necesidad de mayor contención, se asigna una adulta para el acompañamiento activo del lactante o párvulo. No corresponde dejar llorar a un lactante o párvulo sin intervención activa.
- **Ingreso y permanencia de Apoderados.** Durante el período de familiarización, el ingreso de Apoderados a sala no se promueve como práctica habitual. El Apoderado puede esperar en recepción, observar a través del sistema institucional de cámaras y recibir información directa de la Dirección.
- **Acompañamiento de la familia.** El equipo del establecimiento, con conducción de la Dirección, acompaña a las familias durante el período, comprendiendo la tensión legítima propia del proceso.
- **Comunicación con la familia.** Se mantiene comunicación oportuna con el Apoderado por los canales formales institucionales, sin promover el retiro anticipado por llanto esperable.
- **Distinción entre llanto y desregulación.** El llanto propio del período de familiarización no constituye, por sí solo, activación del Protocolo de Desregulación Emocional o Conductual (artículo 10.6.2).
- **Conducción de la Dirección.** Durante la primera semana de ingreso, la Dirección asume un rol activo y visible: recorre permanentemente el establecimiento, supervisa el clima emocional de las salas, apoya al equipo educativo y atiende a los Apoderados.

5. Estándar institucional de prácticas. El establecimiento deja expresamente establecido que no forman parte de su práctica pedagógica, en ningún momento y respecto de ningún lactante o párvulo:

- Dejar llorar a un bebé sin intervención activa.
- Permitir que un niño o niña se duerma llorando.
- Tomar a un niño o niña de manera brusca por apuro.
- Levantar a un niño o niña desde los brazos dejándolo suspendido.
- Gritar, retar o increpar en tono agresivo.
- Manipular físicamente a un niño o niña sin cuidado.

Estas conductas constituyen prácticas inadecuadas y contrarias al estándar institucional, y su ocurrencia será abordada conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y al presente Reglamento.

6. Responsables. Dirección del establecimiento; Educadora del nivel; Equipo educativo del nivel.

7. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.5.2 Protocolo de Articulación

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de articulación entre los distintos niveles educativos del establecimiento, así como los criterios institucionales para la promoción de un lactante o párvulo de un nivel a otro.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; Decreto N° 315/2010 del Ministerio de Educación y sus modificaciones; Orientaciones para Transiciones Educativas en Educación Parvularia de la Subsecretaría de Educación Parvularia; Resolución Exenta N° 860/2018; artículo 7.2.5 del presente Reglamento.

3. Definición. Se entiende por articulación el proceso institucional mediante el cual el lactante o párvulo transita progresivamente entre niveles educativos del establecimiento (por ejemplo, de Sala Cuna Mayor a Medio Menor Inicial), con el fin de favorecer la continuidad de su desarrollo, la formación de nuevos vínculos y la incorporación al nuevo grupo y espacio educativo.

4. Estructura de Niveles Educativos. Conforme al Decreto N° 315/2010 del Ministerio de Educación, los niveles educativos de la Educación Parvularia se estructuran de la siguiente manera:

- Sala Cuna Menor: 85 días a 1 año.
- Sala Cuna Mayor: 1 a 2 años.
- Nivel Medio Menor: 2 a 3 años.
- Nivel Medio Mayor: 3 a 4 años.

El mismo Decreto establece que el nivel Sala Cuna Menor podrá considerar niños o niñas hasta 1 año 6 meses, y el nivel Sala Cuna Mayor podrá considerar niños o niñas hasta 2 años 6 meses, en atención al desarrollo individual de cada lactante.

5. Promoción entre Niveles Educativos.

a) Principio rector. La promoción de un lactante o párvulo de un nivel a otro no se efectúa automáticamente por edad cronológica, sino que considera principalmente el desarrollo individual del niño o niña: madurez motora, socioemocional, comunicativa y de autonomía.

b) Margen normativo. Conforme al Decreto N° 315/2010, los niños y niñas que cumplan la edad teórica del nivel siguiente podrán permanecer en su nivel hasta seis (6) meses adicionales cuando su desarrollo individual así lo requiera, sin que ello constituya una situación excepcional ni requiera autorización especial.

c) Modalidades institucionales de promoción.

- **Promoción inmediata,** cuando el desarrollo del niño o niña permite la transición al nivel siguiente al cumplir la edad teórica.
- **Promoción al segundo semestre,** cuando el niño o niña requiere un período adicional de consolidación de su desarrollo.
- **Promoción anual,** manteniendo al niño o niña en su nivel hasta el inicio del año educativo siguiente.

d) Decisión institucional. La modalidad de promoción se determina por el equipo educativo y directivo, en conjunto con la familia, considerando la observación pedagógica, los registros institucionales del desarrollo del niño o niña y las características del grupo. La decisión se comunica formalmente al Apoderado.

e) No discriminación. La aplicación de las distintas modalidades se sujeta al principio de no discriminación arbitraria y considera exclusivamente criterios pedagógicos vinculados al desarrollo del lactante o párvulo, en su interés superior.

f) Inexistencia de repitencia en Educación Parvularia. Conforme al artículo 18 de la Ley General de Educación (DFL N° 2/2009), a las Bases Curriculares de la Educación Parvularia (BCEP) y al Decreto N° 67/2018 del Ministerio de Educación —que regula la promoción exclusivamente en los niveles de enseñanza básica y media—, **en el nivel de Educación Parvularia no existe la figura de repitencia**.

Las modalidades de promoción contempladas en la letra c) precedente, incluida la permanencia adicional del lactante o párvulo en su nivel conforme al margen establecido por el Decreto N° 315/2010, constituyen decisiones pedagógicas fundadas en el respeto al desarrollo individual del niño o niña, y no equivalen, en modo alguno, a una calificación, sanción, reprobación o repitencia. La Educación Parvularia se rige por un enfoque de evaluación auténtica y formativa, orientado al acompañamiento del proceso de aprendizaje, sin certificación de logros mínimos ni efectos académicos asociados.

6. Procedimiento de Articulación.

- **Planificación.** El proceso de articulación es planificado por las Educadoras del nivel de origen y del nivel de destino, en coordinación con la Dirección del establecimiento.
- **Visitas progresivas.** El lactante o párvulo realiza visitas progresivas al nuevo nivel, en compañía de su Educadora del nivel de origen o de un integrante del equipo.
- **Acompañamiento afectivo.** Las visitas se desarrollan con un enfoque afectivo, lúdico y respetuoso.
- **Sin ingreso de Apoderados.** Conforme al artículo 7.2.5 letra b), el proceso se desarrolla sin ingreso de Apoderados a la sala del nuevo nivel.
- **Comunicación con la familia.** El proceso se comunica oportunamente al Apoderado por los canales formales institucionales.
- **Duración.** La articulación no tiene una duración predeterminada: respeta los tiempos individuales de cada lactante o párvulo.
- **Frente a dificultades.** Si el lactante o párvulo presenta dificultades sostenidas, el equipo evalúa estrategias adicionales y, cuando corresponda, sugiere a la familia la consulta con un profesional especialista externo, siendo la decisión de la familia.

7. Responsables. Dirección del establecimiento; Educadora del nivel de origen; Educadora del nivel de destino.

8. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.5.3 Protocolo de Ausencias Prolongadas

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional frente a ausencias prolongadas de un lactante o párvulo del establecimiento.

2. Marco normativo. Resolución Exenta N° 860/2018; artículo 7.4.14 del presente Reglamento.

3. Definición. Se considera ausencia prolongada la inasistencia continua del lactante o párvulo al establecimiento por un período superior a quince (15) días corridos, sin justificación previa o sin comunicación de la familia.

4. Procedimiento.

- **Detección.** La Educadora del nivel detecta la ausencia prolongada e informa a la Dirección.
- **Primera gestión institucional.** La Dirección contacta al Apoderado por los canales formales institucionales (correo electrónico, llamado telefónico institucional), consultando por la situación del lactante o párvulo y conociendo las razones de la ausencia.
- **Comunicaciones reiteradas.** Si no se obtiene respuesta del Apoderado, la Dirección reitera el contacto, dejando registro de cada gestión.
- **Coordinación interna.** La Dirección informa a la Administradora General sobre la ausencia prolongada y las gestiones efectuadas.
- **Activación de Protocolo de Vulneración.** Solo cuando existan indicadores objetivos que permitan inferir que la ausencia prolongada pudiera estar vinculada a una situación de afectación de los derechos del niño o niña (negligencia, abandono, maltrato u otra), se activa el Protocolo de Vulneración de Derechos contenido en el artículo 10.6.4. **La sola ausencia prolongada no activa, por sí misma, el Protocolo de Vulneración**.
- **Articulación con causales contractuales.** Cuando la ausencia prolongada se vincule a situaciones reguladas en el artículo 7.8, se aplicarán las disposiciones correspondientes.

5. Registro y trazabilidad. Toda gestión efectuada queda registrada institucionalmente, con fechas de los contactos, canales utilizados, respuestas recibidas, decisiones adoptadas y comunicaciones con la Administradora General.

6. Responsables. Dirección del establecimiento; Administradora General; Educadora del nivel.

7. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.6 Protocolos de Convivencia y Protección

Los Protocolos contenidos en el presente Capítulo abordan situaciones de especial sensibilidad institucional. Su activación, conducción y resolución corresponden, en cada sede, a la Dirección del establecimiento, conforme al artículo 11.6 del presente Reglamento, con el apoyo técnico de la Coordinadora de Convivencia Educativa y bajo la última instancia de la Administradora General. Su tramitación se rige íntegramente por los principios establecidos

en los artículos 10.1.6 (deber general de denuncia) y 10.1.7 (confidencialidad y presunción de inocencia).

10.6.1 Protocolo de Conflictos entre Adultos de la Comunidad Educativa

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a conflictos entre adultos de la comunidad educativa (entre Apoderados, entre Apoderados y personal, o entre integrantes del personal).

2. Marco normativo. Ley N° 20.536; Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 7.4.6, 9.3.7 y Anexo B del presente Reglamento.

3. Activación del Protocolo. El presente Protocolo se activa por la Dirección del establecimiento, frente al conocimiento de una situación de conflicto que afecte la convivencia institucional.

4. Procedimiento.

- **Etapa 1 — Toma de conocimiento.** La Dirección toma conocimiento del conflicto, recopila antecedentes iniciales y registra la situación.
- **Etapa 2 — Entrevistas individuales.** La Dirección sostiene entrevistas con cada parte involucrada, escucha sus relatos y recoge antecedentes, en condiciones de respeto y confidencialidad.
- **Etapa 3 — Apoyo técnico.** La Dirección podrá solicitar el apoyo técnico de la Coordinadora de Convivencia Educativa para el diseño de estrategias y para la conducción de entrevistas, conforme al artículo 11.6.3 letra a).
- **Etapa 4 — Resolución institucional.** La Dirección adopta las medidas que correspondan, que pueden incluir: mediación entre las partes, acuerdos formales, recomendaciones institucionales, advertencias formales, aplicación de medidas del Anexo B, o derivación a las instancias correspondientes (RIOHS, Contrato de Servicios u otra). La resolución se comunica por escrito a las partes.
- **Etapa 5 — Seguimiento.** La Dirección efectúa seguimiento del cumplimiento de las medidas y de la evolución de la convivencia. Si persiste el conflicto, eleva el caso a la Administradora General.

5. Resguardos. Confidencialidad de las partes; presunción de inocencia; derecho a ser oído; proporcionalidad; trazabilidad institucional.

6. Responsables. Dirección del establecimiento; Coordinadora de Convivencia Escolar; Administradora General.

7. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.6.2 Protocolo en Casos de Desregulación Emocional o Conductual (DEC)

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a episodios sostenidos, intensos o frecuentes de desregulación emocional o conductual de un lactante o párvulo, que excedan el acompañamiento pedagógico cotidiano.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; artículos 6.3.4 y 9.3.3 del presente Reglamento.

3. Definición. Conforme al artículo 6.3.4, son episodios sostenidos en el tiempo, de intensidad significativa o frecuencia atípica, que dificultan la participación del niño o niña en las experiencias educativas, afectan su bienestar emocional o el del grupo, y que requieren un abordaje institucional sistemático.

La sola ocurrencia de conductas propias del desarrollo (mordidas, rabietas, llanto, frustración) no activa el presente Protocolo, conforme al artículo 9.3.3.

4. Activación del Protocolo. El presente Protocolo se activa por la Directora, con conocimiento y conducción de la Terapeuta Ocupacional, cuando se constaten los criterios señalados en el numeral 3.

5. Procedimiento.

- **Etapa 1 — Observación y registro.** La Educadora del nivel observa, describe y registra los episodios, su frecuencia, contexto, antecedentes y consecuencias, durante un período razonable.
- **Etapa 2 — Análisis institucional.** La Educadora, la Dirección y la Coordinadora de Convivencia Educativa analizan los antecedentes y diseñan estrategias pedagógicas pertinentes.
- **Etapa 3 — Citación al Apoderado.** La Dirección cita al Apoderado a entrevista formal para informar la situación, presentar los antecedentes observados, conversar sobre el contexto familiar y coordinar el acompañamiento conjunto.
- **Etapa 4 — Plan de acompañamiento.** Se elabora un plan de acompañamiento institucional, con objetivos, estrategias, responsables y plazos, en coordinación con la familia.
- **Etapa 5 — Sugerencia de orientación externa.** Cuando el equipo lo estime conveniente, sugerirá a la familia la consulta con un profesional especialista externo (psicólogo/a infantil, neurólogo/a, fonoaudiólogo/a, otro). La decisión corresponde a la familia.
- **Etapa 6 — Seguimiento.** La Educadora del nivel y la Dirección efectúan seguimiento del plan de acompañamiento, ajustando las estrategias según la evolución del lactante o párvulo.
- **Etapa 7 — Cierre.** Cuando los episodios se reducen o desaparecen, se efectúa cierre formal del proceso, con comunicación al Apoderado.

6. Enfoque institucional. El presente Protocolo se sustenta en el enfoque formativo, vincular y respetuoso del desarrollo infantil, evitando toda calificación clínica o jurídica que no corresponda al nivel parvulario y prescindiendo de medidas sancionatorias respecto del niño o niña.

7. Responsables. Educadora del nivel; Dirección del establecimiento; Terapeuta Ocupacional; Coordinadora de Convivencia Escolar.

8. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.6.3 Protocolo en Hechos de Connotación Sexual entre Párvulos

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a hechos de connotación sexual ocurridos entre párvulos, con un enfoque formativo y respetuoso del desarrollo psicosexual infantil.

2. Marco normativo. Bases Curriculares de la Educación Parvularia; Orientaciones para el Desarrollo de la Afectividad y la Sexualidad en el Nivel de Educación Parvularia, Subsecretaría de Educación Parvularia; artículo 9.3.4 del presente Reglamento.

3. Definición y enfoque. Las conductas exploratorias de carácter afectivo-sexual entre párvulos (mirar, mostrar el propio cuerpo, tocarse a sí mismos o tocar a un par en contextos de juego) constituyen expresiones naturales y esperadas del desarrollo psicosexual infantil. Se abordan con un enfoque formativo y respetuoso, sin atribuirles calificaciones jurídicas o clínicas que no correspondan a la edad y desarrollo de los párvulos.

El presente Protocolo no se aplica frente a hechos en que el adulto sea el presunto agresor. Tales hechos se rigen por los Protocolos 10.6.4 (Vulneración) o 10.6.5 (Maltrato/Abuso Sexual).

4. Activación del Protocolo. El presente Protocolo se activa por la Educadora del nivel, con conocimiento y conducción de la Dirección, frente a la observación o información de un hecho de connotación sexual entre párvulos.

5. Procedimiento.

- **Etapa 1 — Observación y registro.** El equipo educativo observa y describe el hecho, su contexto, frecuencia y características, registrándolo institucionalmente.
- **Etapa 2 — Acompañamiento pedagógico.** El equipo educativo acompaña pedagógicamente al niño o niña, con un enfoque afectivo, respetuoso y orientador.
- **Etapa 3 — Citación a los Apoderados.** La Dirección cita a los Apoderados de los párvulos involucrados a entrevistas individuales, para informar la situación, conversar sobre el contexto familiar y coordinar el acompañamiento conjunto.
- **Etapa 4 — Evaluación institucional.** Cuando la situación lo amerite, la Dirección y la Coordinadora de Convivencia Educativa evalúan estrategias pedagógicas institucionales y de acompañamiento adicional.
- **Etapa 5 — Sugerencia de orientación externa.** El equipo educativo, en conjunto con la familia, podrá sugerir la consulta con un profesional especialista externo. La decisión corresponde a la familia.
- **Etapa 6 — Cierre con la familia.** El proceso se cierra mediante comunicación formal con las familias, sin elevar el caso a calificaciones jurídicas que no correspondan al nivel parvulario.

6. Resguardos.

- No se atribuye calificación jurídica o clínica a los párvulos involucrados.
- Las comunicaciones con las familias resguardan la confidencialidad y la individualidad de cada niño o niña.

- Se evita la revictimización mediante exposiciones reiteradas del párvulo al relato de la situación.
- Conforme al artículo 10.1.7, no se efectúan comunicaciones institucionales públicas sobre el caso.

7. Responsables. Educadora del nivel; Dirección del establecimiento; Coordinadora de Convivencia Escolar.

8. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.6.4 Protocolo de Vulneración de Derechos

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a situaciones que puedan configurar una vulneración de los derechos de un lactante o párvulo, estableciendo las medidas de resguardo, evaluación, derivación, denuncia y seguimiento que correspondan según la naturaleza y gravedad de los antecedentes.

2. Marco normativo. Convención sobre los Derechos del Niño; Ley N° 21.430; Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia; Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 6.3.5, 9.3.5 y 10.1.6 del presente Reglamento.

3. Definiciones. Conforme al artículo 6.3.5, se entiende por vulneración de derechos no constitutiva de delito toda acción u omisión que afecte el ejercicio o goce de los derechos del lactante o párvulo. Comprende, entre otras: negligencia parental, abandono, falta de cuidado, descuido en la salud o higiene, exposición a situaciones de riesgo, falta de afectividad, ausencias prolongadas reiteradas sin justificación.

Para los efectos del presente Protocolo se considera, en particular, una situación de vulneración de derechos del lactante o párvulo:

a) La **inducción, manipulación o instrumentalización del párvulo** por parte de un adulto —del establecimiento o ajeno— para que asienta, declare o reproduzca relatos, hechos o conductas que no correspondan a sus vivencias espontáneas, especialmente cuando dicha inducción tenga por finalidad imputar hechos a terceros, generar denuncias, fundamentar reclamos o causar daño a otras personas o al establecimiento.

b) La **captación, grabación, registro o difusión no autorizada de la imagen, voz o relato** del lactante o párvulo, en infracción al artículo 7.6 del presente Reglamento y a la Ley N° 19.628.

c) El **uso del lactante o párvulo como instrumento** en conflictos entre adultos, sean estos integrantes del personal, Apoderados o terceros.

4. Activación del Protocolo. El presente Protocolo se activa por la Dirección del establecimiento, frente a la toma de conocimiento de una situación que pueda configurar vulneración de derechos.

5. Procedimiento

Etapa 1 — Toma de conocimiento y resguardo inicial

Responsable: Dirección del establecimiento.
Plazo: Inmediato y, en todo caso, dentro de las primeras 24 horas desde la toma de conocimiento.

La Dirección deberá registrar formalmente los antecedentes recibidos y evaluar las necesidades inmediatas de protección del lactante o párvulo.

Se adoptarán, según las características del caso, las medidas iniciales de resguardo necesarias para proteger su integridad física y emocional, evitando su exposición innecesaria a los hechos y cualquier actuación que pueda producir revictimización.

Cuando corresponda, podrán adoptarse medidas tales como acompañamiento permanente por un adulto responsable, adecuación temporal de espacios o rutinas, restricción de contacto con la persona presuntamente involucrada u otras medidas proporcionales a las necesidades de protección del niño o niña.

La adopción de una medida de resguardo tiene carácter preventivo y no constituye sanción ni implica determinación de responsabilidad respecto de persona alguna.

Etapa 2 — Comunicación al Apoderado o adulto responsable

Responsable: Dirección del establecimiento.
Plazo: Dentro de las primeras 24 horas desde la toma de conocimiento.

Cuando la persona presuntamente involucrada sea una funcionaria del establecimiento o un tercero distinto del Apoderado o adulto responsable, la Dirección informará al Apoderado los antecedentes conocidos, la activación del Protocolo y las medidas iniciales de resguardo adoptadas.

Cuando la persona presuntamente involucrada sea el propio padre, madre, Apoderado, cuidador o adulto responsable del niño o niña, la Dirección evaluará previamente si dicha comunicación puede aumentar el riesgo para el párvulo.

Si no existe riesgo, se efectuará la comunicación correspondiente. Si la comunicación pudiera comprometer su seguridad o protección, se contactará, cuando exista, a otro adulto responsable y protector y se procederá a activar directamente las redes de protección correspondientes.

Toda comunicación deberá efectuarse mediante canales institucionales y quedar debidamente registrada.

Etapa 3 — Recopilación, evaluación de antecedentes y pronunciamiento institucional

Responsable: Dirección del establecimiento, con apoyo de la Coordinadora de Convivencia Educativa cuando corresponda.
Plazo: Máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la denuncia o detección del hecho.

La Dirección recopilará y evaluará los antecedentes institucionales disponibles que resulten pertinentes para comprender la situación y determinar las actuaciones que correspondan.

Para estos efectos podrán considerarse, entre otros, registros institucionales, observaciones del equipo educativo, comunicaciones con la familia, bitácoras, antecedentes pedagógicos o asistenciales, entrevistas con adultos que puedan aportar información y registros del sistema institucional de cámaras, cuando existan y resulte procedente su revisión.

La recopilación y evaluación de los antecedentes deberá realizarse resguardando en todo momento la confidencialidad, la intimidad e identidad del párvulo y evitando cualquier forma de revictimización. El establecimiento no realizará interrogatorios ni actuaciones investigativas propias de los organismos administrativos, policiales o judiciales competentes.

Dentro del mismo plazo máximo de 3 días hábiles, la Dirección deberá emitir un pronunciamiento formal respecto de los antecedentes evaluados, dejando constancia escrita de las conclusiones alcanzadas y de las actuaciones que correspondan.

Si de la evaluación no resulta una sospecha fundada de vulneración de derechos, el establecimiento emitirá, dentro del mismo plazo de 3 días hábiles, un pronunciamiento formal que dé cuenta de dicha circunstancia, sin perjuicio de mantener las medidas de resguardo, acompañamiento o seguimiento que estime pertinentes.

Si de la evaluación resulta una sospecha fundada de vulneración de derechos, la Dirección dejará constancia formal de dicha conclusión y procederá a efectuar la denuncia o derivación ante el organismo competente, Tribunal de Familia, Ministerio Público, Oficina de Protección de Derechos u Oficina Local de la Niñez, según corresponda, dentro del plazo máximo de 24 horas contado desde dicha determinación.

A partir de la denuncia o derivación, el establecimiento mantendrá activo un proceso interno de seguimiento y resguardo del párvulo y su familia, el que se extenderá hasta la recepción de la resolución o pronunciamiento del organismo competente, con un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la denuncia o derivación.

Transcurrido dicho plazo sin contar con pronunciamiento externo, el establecimiento dejará constancia escrita de esta circunstancia y procederá al cierre administrativo de su proceso interno, sin perjuicio de mantener la coordinación, colaboración y las medidas de protección o seguimiento que le sean requeridas por la autoridad competente hasta la resolución definitiva del caso.

Se deja expresamente establecido que la determinación acerca de la efectiva existencia de una vulneración de derechos, o de un hecho constitutivo de delito, es una materia de competencia exclusiva y excluyente de los tribunales de justicia y/o del Ministerio Público, no correspondiéndole al establecimiento educacional pronunciarse sobre el fondo de dicha determinación.

En caso de que la autoridad competente confirme, mediante resolución, un hito de vulneración de derechos, el procedimiento y las medidas que de ello se deriven corresponderán exclusivamente a dicha autoridad. Al establecimiento, dentro de su ámbito estrictamente administrativo, le corresponderá el cierre del proceso interno conforme a los plazos ya señalados, y la aplicación de las medidas de protección y seguimiento al párvulo que resulten pertinentes en su calidad de centro educativo.

El cierre del proceso interno será comunicado formalmente a los involucrados que corresponda dentro de las 48 horas siguientes, resguardando la confidencialidad de los antecedentes y el interés superior del niño o niña.

Etapa 4 — Derivación, denuncia y coordinación con organismos competentes

Responsable: Dirección del establecimiento.

La determinación del organismo al cual se comunicarán o derivarán los antecedentes dependerá de la naturaleza, gravedad y nivel de riesgo observado.

a) Oficina de Protección de Derechos (OPD) u Oficina Local de la Niñez (OLN)

Se derivará a la Oficina de Protección de Derechos (OPD) u Oficina Local de la Niñez (OLN) cuando los hechos no revistan la gravedad que amerite una medida de protección judicial inmediata.

Sin perjuicio de dicha calificación, se informará a la OPD/OLN todo hecho que constituya una vulneración de derechos, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

Asimismo, el establecimiento podrá derivar el caso a la OPD/OLN con carácter estrictamente preventivo, aun cuando de la revisión de los antecedentes disponibles, incluido el respectivo registro audiovisual, cuya existencia permite al establecimiento efectuar una constatación objetiva y verificable de los hechos, se haya concluido que no existe vulneración de derechos.

Esta derivación preventiva podrá efectuarse cuando subsista en la familia o los Apoderados una inquietud respecto de la apreciación realizada por el establecimiento, resultando pertinente que un organismo técnico externo e imparcial pueda acompañar a la familia y contribuir a la comprensión de lo evaluado.

La derivación preventiva no implicará, en caso alguno, un reconocimiento por parte del establecimiento de la existencia de una vulneración de derechos no constatada.

b) Tribunal de Familia

Se entenderá que una vulneración reviste carácter grave, para efectos de la comunicación al Tribunal de Familia, cuando exista riesgo actual o inminente para la vida, integridad física, psíquica o indemnidad sexual del párvulo, o cuando los hechos sean constitutivos de delito.

En estos casos, los antecedentes serán puestos en conocimiento del Tribunal de Familia para efectos de las medidas de protección que correspondan.

c) Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones

Cuando los antecedentes puedan revestir caracteres de delito, se efectuará además la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones dentro del plazo establecido en el presente Protocolo.

La denuncia penal no reemplaza las medidas de protección que deban adoptarse respecto del niño o niña.

Etapa 5 — Medidas de resguardo respecto de la persona presuntamente involucrada.

Responsable: Dirección del establecimiento, en coordinación con la Administradora General cuando corresponda.

Aplicación: Dentro de las 24 horas iniciales.

Cuando se trate de una integrante del personal del establecimiento: la Dirección, en coordinación con la Administradora General, dispone la separación inmediata de la funcionaria de las funciones que impliquen contacto directo con lactantes y párvulos, conforme al Anexo C del presente Reglamento. Esta medida tiene carácter cautelar y temporal, no constituye sanción y se adopta para resguardar al lactante o párvulo y al desarrollo del procedimiento. Se aplica el principio de presunción de inocencia conforme al artículo 10.1.7. Si los antecedentes así lo justifican, se procede conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y al Contrato de Trabajo.

La medida de separación se mantendrá durante el período que resulte necesario para el resguardo del párvulo y el adecuado desarrollo del procedimiento, debiendo ser revisada conforme avancen los antecedentes. Cualquier otra medida respecto de la funcionaria deberá ajustarse a la normativa laboral y reglamentaria aplicable y no podrá implicar una determinación anticipada de responsabilidad.

Cuando la persona presuntamente involucrada sea un familiar, padre, madre, Apoderado, cuidador o adulto externo al establecimiento: la Dirección adoptará las medidas de protección que resulten necesarias respecto de su ingreso al establecimiento, retiro del párvulo, contacto o interacción con el niño o niña, cuando ello resulte procedente y jurídicamente posible, privilegiando siempre el interés superior y la seguridad del párvulo.

Cuando la persona presuntamente involucrada corresponda al Apoderado o adulto responsable del párvulo, la Dirección evaluará especialmente si mantener la comunicación o contacto habitual con dicha persona puede representar un riesgo para el niño o niña. Si se advierte riesgo, se procurará establecer comunicación con otro adulto responsable y protector previamente registrado y se efectuarán las derivaciones o comunicaciones a los organismos competentes que correspondan.

En ningún caso el establecimiento adoptará por sí mismo medidas que correspondan exclusivamente a la competencia de los Tribunales de Familia u otra autoridad competente. Si la protección del párvulo requiere restringir derechos de cuidado personal, relación directa y regular, retiro u otras materias de naturaleza judicial, los antecedentes serán puestos en conocimiento del organismo competente para que determine las medidas que correspondan.

Etapa 6 — Cierre del proceso interno

Responsable: Dirección del establecimiento.
Inicio: Desde la derivación o denuncia efectuada.

Cuando se haya realizado una derivación o denuncia, el establecimiento mantendrá un proceso interno de seguimiento. Sin perjuicio de lo anterior, para efectos estrictamente administrativos internos, el período inicial de seguimiento se extenderá hasta la recepción de una respuesta o resolución del organismo competente, con un máximo de 10 días hábiles contados desde la derivación o denuncia.

Si transcurrido dicho plazo no existe pronunciamiento externo, la Dirección dejará constancia escrita de esta circunstancia y podrá proceder al cierre administrativo del proceso interno, sin perjuicio de mantener las medidas de resguardo necesarias y continuar la coordinación y colaboración que posteriormente sean requeridos por la autoridad competente.

6. Resguardo de identidad, intimidad y confidencialidad

Durante todo el procedimiento se resguardará la intimidad e identidad del lactante o párvulo y de las personas involucradas.

Las medidas de resguardo de identidad y confidencialidad se aplicarán de manera diferenciada según la gravedad de los antecedentes.

Para estos efectos, se considerarán casos leves aquellos en que los antecedentes no den cuenta de un riesgo actual o inminente para la vida, integridad física, psíquica o indemnidad sexual del párvulo, ni de hechos que puedan revestir caracteres de delito. En estos casos, el acceso a la información se limitará al personal que requiera conocerla para atender, acompañar o proteger al niño o niña.

Se considerarán casos graves aquellos en que los antecedentes den cuenta de un riesgo actual o inminente para la vida, integridad física, psíquica o indemnidad sexual del párvulo, o de hechos que puedan revestir caracteres de delito. En estos casos, el acceso a la información quedará restringido a la Dirección, la Coordinadora de Convivencia Educativa y los profesionales o autoridades que deban intervenir conforme a sus funciones.

Queda prohibida la difusión del caso en reuniones generales de personal, comunicaciones grupales, redes sociales o instancias con otros Apoderados.

Cuando la persona presuntamente involucrada sea un familiar o Apoderado del párvulo, su identidad también será resguardada frente al resto de la comunidad educativa, incluidos otros Apoderados y funcionarios que no intervengan directamente en el procedimiento. No podrán divulgarse su nombre, vínculo con el niño o niña ni antecedentes del caso, salvo requerimiento de autoridad competente.

El mismo principio de confidencialidad se aplicará cuando la persona presuntamente involucrada sea una funcionaria o un tercero.

7. Responsables

Son responsables de la aplicación del presente Protocolo, dentro de sus respectivas funciones:

Dirección del establecimiento: responsable de activar, conducir, registrar, adoptar medidas de resguardo, efectuar las comunicaciones, derivaciones o denuncias que correspondan, realizar seguimiento y formalizar el cierre.

Coordinadora de Convivencia Educativa: presta apoyo técnico a la Dirección en la evaluación de antecedentes, definición de medidas, coordinación con redes y seguimiento cuando sea requerida. En remplazo de la directora, activar y conducir el presente protocolo.

Educadora del nivel y equipo educativo: informan inmediatamente cualquier antecedente relevante, colaboran con los registros institucionales y ejecutan las medidas pedagógicas y de resguardo que se determinen.

Administradora General: interviene como instancia superior institucional cuando la naturaleza o complejidad del caso lo requiera, conforme a las atribuciones establecidas en el presente Reglamento. En caso de ausencia de la directora y la coordinadora de convivencia educativa, lidera la activación del presente protocolo.

10.6.5 Protocolo de Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a hechos posiblemente constitutivos de maltrato infantil y/o abuso sexual cometidos respecto de un lactante o párvulo.

2. Marco normativo. Convención sobre los Derechos del Niño; Ley N° 21.430; Código Penal, especialmente artículos 361 a 366 quinquies y 403 bis; Código Procesal Penal, artículo 175 letras d) y e); Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 6.3.6, 6.3.7, 9.3.6 y 10.1.6 del presente Reglamento.

3. Definiciones. Conforme a los artículos 6.3.6 y 6.3.7, se entiende por maltrato infantil toda acción u omisión que provoque o pueda provocar daño físico, psicológico o emocional al lactante o párvulo; y por abuso sexual infantil, el contacto, exposición o conducta de carácter sexual ejercida sobre un lactante o párvulo, conforme a los tipos penales del Código Penal.

4. Activación del Protocolo y deber de denuncia. El presente Protocolo se activa por la Dirección del establecimiento, frente a la toma de conocimiento del hecho. **Simultáneamente y dentro de las 24 horas**, la Dirección procede a la denuncia obligatoria ante Fiscalía, Carabineros o PDI, conforme al artículo 10.1.6 del presente Reglamento. **Esta obligación es indelegable y se cumple aun cuando otros integrantes hayan denunciado por su cuenta.**

5. Procedimiento.

- **Etapa 1 — Primera acogida.** Frente al relato espontáneo o a la observación de signos compatibles, la persona del equipo brinda primera acogida al lactante o párvulo, escuchándolo con atención, conteniéndolo y validando su vivencia, sin interrogarlo, sin pedir que repita lo sucedido y sin emitir comentarios que puedan influir en su testimonio. Se evita estrictamente cualquier forma de inducción, sugerencia o instrumentalización del párvulo, conforme al artículo 7.1.3 letra ñ).
- **Etapa 2 — Información a la Dirección.** Quien tome conocimiento informa de inmediato a la Dirección.
- **Etapa 3 — Denuncia obligatoria dentro de 24 horas.** La Dirección efectúa la denuncia formal ante Fiscalía, Carabineros o PDI, conforme al artículo 10.1.6.
- **Etapa 3 bis — Evaluación de antecedentes y pronunciamiento institucional.**

Responsable: Dirección del establecimiento, con apoyo de la Coordinadora de Convivencia Educativa.
Plazo: Máximo de 3 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

La Dirección recopilará y evaluará los antecedentes institucionales disponibles, tales como registros, observaciones del equipo educativo, bitácoras, comunicaciones con la familia y registros del sistema institucional de cámaras, sin realizar interrogatorios al párvulo ni actuaciones investigativas propias de los organismos competentes.

Dentro del mismo plazo de 3 días hábiles, la Dirección emitirá un pronunciamiento formal y escrito sobre los antecedentes evaluados:

a) Si de la evaluación no resulta una sospecha fundada de maltrato o abuso sexual, se emitirá un pronunciamiento formal que dé cuenta de dicha circunstancia. Este pronunciamiento será comunicado por escrito al Apoderado y a la persona presuntamente involucrada dentro de las 48 horas siguientes, sin perjuicio de mantener las medidas de resguardo y acompañamiento que se estimen pertinentes.

b) Si de la evaluación resulta una sospecha fundada de maltrato o abuso sexual, la Dirección dejará constancia formal de dicha conclusión y, si la denuncia no se hubiese efectuado conforme a la Etapa 3, la efectuará dentro del plazo máximo de 24 horas contado desde dicha determinación.

El plazo de evaluación establecido en la presente etapa en ningún caso suspende ni posterga el deber de denuncia dentro de las 24 horas desde la toma de conocimiento, cuando los hechos revistan caracteres de delito, conforme al artículo 175 del Código Procesal Penal y al artículo 10.1.6 del presente Reglamento.

- **Etapa 4 — Comunicación al Apoderado o adulto responsable.** La Dirección comunica la situación al Apoderado, salvo que el propio Apoderado o adulto responsable sea el presunto autor del hecho, en cuyo caso se procede en coordinación exclusiva con las autoridades competentes y, cuando corresponda, con el otro adulto responsable del niño o niña.
- **Etapa 5 — Medidas de resguardo cuando una funcionaria esté involucrada.** Cuando la presunta autora sea una integrante del personal: la Dirección, en coordinación con la Administradora General, dispone la separación inmediata de la funcionaria de toda función que implique contacto directo con lactantes y párvulos, conforme al Anexo C. Se aplica el principio de presunción de inocencia conforme al artículo 10.1.7.
- **Etapa 6 — Atención médica y de salud cuando corresponda.** Si existen signos físicos o quejas de dolor, la Dirección dispone el traslado del lactante o párvulo al centro asistencial correspondiente, conforme al Protocolo de Accidentes y al Protocolo de Traslado.
- **Etapa 7 — Articulación con redes externas.** La Dirección articula con las autoridades competentes y con las redes de apoyo que correspondan.
- **Etapa 8 — Acompañamiento al lactante o párvulo.** Se brinda acompañamiento institucional permanente al lactante o párvulo y, cuando corresponda, a su familia.
- **Etapa 9 — Seguimiento institucional.** Se efectúa seguimiento del caso, coordinando con las autoridades competentes y con la familia, conforme al avance del procedimiento penal y administrativo. El seguimiento mantiene los principios de confidencialidad y presunción de inocencia.
- **Etapa 10 — Seguimiento y cierre del proceso interno.**

Responsable: Dirección del establecimiento.
Plazo: Máximo de 10 días hábiles contados desde la denuncia o derivación.

Efectuada la denuncia o derivación, el establecimiento mantendrá activo un proceso interno de seguimiento y resguardo del párvulo y su familia, por un plazo máximo de 10 días hábiles o hasta la recepción de la resolución o pronunciamiento del organismo competente, si esta ocurre antes.

Transcurrido dicho plazo sin pronunciamiento externo, la Dirección dejará constancia escrita de esta circunstancia y procederá al cierre administrativo del proceso interno, con registro reservado del caso. Lo anterior es sin perjuicio de mantener las medidas de protección y acompañamiento al párvulo y la coordinación y colaboración que le sean requeridas por la autoridad competente hasta la resolución definitiva del caso.

El cierre del proceso interno será comunicado formalmente a los involucrados que corresponda dentro de las 48 horas siguientes, resguardando la confidencialidad de los antecedentes y el interés superior del niño o niña.

Se deja expresamente establecido que la determinación acerca de la efectiva existencia de maltrato o abuso sexual es materia de competencia exclusiva y excluyente de los tribunales de justicia y/o del Ministerio Público. En caso de que la autoridad competente confirme la existencia de los hechos mediante resolución, las medidas que de ello se deriven corresponderán a dicha autoridad. Al establecimiento, dentro de su ámbito estrictamente administrativo, le corresponderá el cierre del proceso interno conforme a los plazos señalados y la aplicación de las medidas de protección y seguimiento al párvulo que resulten pertinentes.

6. Resguardos.

- **Confidencialidad y presunción de inocencia.** Conforme al artículo 10.1.7.
- **Prevención de la revictimización.** El lactante o párvulo no será expuesto a relatos reiterados, entrevistas múltiples u otras situaciones que puedan generarle un daño adicional.
- **Prohibición de declaraciones públicas.** Conforme al artículo 10.1.7 letra b), el establecimiento no emitirá declaraciones públicas sobre el caso.
- **Inimputabilidad de los párvulos.** Conforme al artículo 10 N° 2 del Código Penal y a la Ley N° 20.084, los menores de 14 años son inimputables penalmente. En consecuencia, ningún lactante o párvulo será denunciado como autor de un hecho que pudiera revestir caracteres de delito.

7. Responsables. Dirección del establecimiento; Administradora General; Coordinadora de Convivencia Escolar; Educadora del nivel.

8. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids. Formulario de Notificación al Adulto en el Anexo C del presente Reglamento.

10.6.6 Protocolo de Denuncias Formuladas por Funcionarias o Ex-Funcionarias

1. Objetivo. Establecer el procedimiento institucional de actuación frente a denuncias formuladas por integrantes del personal del establecimiento o por ex-funcionarias, que afecten al establecimiento, a su personal, a la comunidad educativa o a la institución en su conjunto.

2. Marco normativo. Código Penal, especialmente artículos 211 (denuncia calumniosa), 412 a 425 (calumnias e injurias); Código del Trabajo; Resolución Exenta N° 860/2018; artículos 7.1.3 y 10.1.7 del presente Reglamento.

3. Ámbito de aplicación. El presente Protocolo se aplica frente a denuncias o imputaciones formuladas por:

- a) Una integrante del personal del establecimiento, durante la vigencia de su contrato de trabajo, respecto de hechos cuya naturaleza, contenido o forma genere afectación institucional.
- b) Una ex-funcionaria del establecimiento, una vez terminada su relación contractual, respecto de hechos cuya divulgación afecte al establecimiento, a su personal o a la comunidad educativa.
- c) Denuncias formuladas por funcionarias o ex-funcionarias ante terceros (Apoderados, redes sociales, autoridades, medios de comunicación) que afecten al establecimiento.
- d) Denuncias sustentadas en relatos del lactante o párvulo cuya autenticidad pueda estar comprometida por inducción, manipulación o instrumentalización.

e) Denuncias o imputaciones sustentadas en relatos inducidos a lactantes o párvulos. Cuando una funcionaria o ex-funcionaria formule una denuncia, imputación o comunicación cuya fuente sea —total o parcialmente— el relato de un lactante o párvulo que haya sido **inducido, manipulado, grabado o instrumentalizado** por la persona denunciante, la Dirección activará simultáneamente:

- — El presente Protocolo (10.6.6), respecto de la persona denunciante y de las acciones que esta haya desplegado.
- — El Protocolo de Vulneración de Derechos (10.6.4), en favor del lactante o párvulo afectado por la inducción.
- — El Protocolo de Maltrato Infantil (10.6.5), cuando los antecedentes así lo justifiquen.

El establecimiento podrá utilizar el material del sistema institucional de cámaras, conforme al artículo 7.7 del presente Reglamento, como medio probatorio para acreditar la inducción y desmentir el relato manipulado, sin perjuicio de las acciones penales que correspondan por los delitos de denuncia calumniosa (artículo 211 del Código Penal), calumnias e injurias (artículos 412 a 425 del Código Penal) y maltrato psicológico al lactante o párvulo.

4. Activación del Protocolo. El presente Protocolo se activa por la Dirección del establecimiento, frente a la toma de conocimiento de una denuncia o imputación.

5. Resguardos institucionales aplicables.

- **Confidencialidad y presunción de inocencia.** Conforme al artículo 10.1.7.
- **Buena fe en la denuncia.** Las denuncias formuladas de buena fe no dan lugar a represalia.
- **Denuncia falsa o malintencionada.** Las denuncias falsas, maliciosas o efectuadas con conocimiento de la falsedad de los hechos pueden dar lugar a acciones civiles, laborales y penales.
- **Prohibición de difamación.** Toda integrante del personal y toda ex-funcionaria mantiene la obligación de confidencialidad y de no difamación durante la vigencia del contrato y con posterioridad a su terminación, conforme al artículo 7.1.3 del presente Reglamento y al Contrato de Trabajo.

6. Procedimiento.

- **Etapa 1 — Toma de conocimiento y registro.** La Dirección toma conocimiento de la denuncia, identifica su contenido, antecedentes, autoría y canales de difusión, y registra la situación institucionalmente.
- **Etapa 2 — Evaluación institucional.** La Dirección, con el apoyo técnico de la Coordinadora de Convivencia Educativa y con conocimiento de la Administradora General, evalúa los antecedentes y determina las acciones a adoptar.
- **Etapa 3 — Activación de Protocolos paralelos.** Cuando los hechos denunciados puedan configurar otras situaciones, se activan paralelamente los Protocolos correspondientes (10.6.4, 10.6.5, 10.6.1).
- **Etapa 4 — Recopilación de antecedentes objetivos.** Se recopilan antecedentes institucionales: bitácoras, registros, sistema institucional de cámaras, testimonios de otras integrantes del equipo, comunicaciones formales, antecedentes contractuales.
- **Etapa 5 — Comunicación a la persona denunciante.** La Dirección, en coordinación con la Administradora General, cita a la persona denunciante para conocer su versión, brindarle derecho a descargos y recoger antecedentes.
- **Etapa 6 — Acciones institucionales.** Según los antecedentes recabados, se adoptan acciones tales como: aclaración institucional formal; rectificación de información falsa; aplicación de medidas disciplinarias conforme al RIOHS y al Contrato de Trabajo; término del contrato cuando proceda; ejercicio de acciones civiles y penales por denuncia calumniosa, calumnias, injurias u otros delitos; rectificación formal ante Apoderados o autoridades afectadas, en los términos que la confidencialidad permita.
- **Etapa 7 — Seguimiento.** La Dirección, en coordinación con la Administradora General, efectúa seguimiento de las acciones adoptadas y de la evolución del caso.
- **Etapa 8 — Cierre.** Una vez agotadas las acciones, se efectúa cierre institucional del caso, con registro reservado.

6.9 Etapa Especial — Persistencia de Conductas Lesivas Post-Contractuales.

a) Cuando, una vez terminada la relación contractual con una funcionaria, se constate la **persistencia de conductas lesivas** dirigidas al establecimiento, a su personal o a la comunidad educativa —tales como **contacto con Apoderados para divulgar información falsa, denuncia ante autoridades sustentada en hechos manipulados, difusión en redes sociales o medios digitales de contenido lesivo, difamación pública o privada**— la Dirección activará las acciones contempladas en el numeral 6.6 del presente Protocolo y, adicionalmente:

- — Comunicación formal a la ex-funcionaria del incumplimiento de las obligaciones post-contractuales de confidencialidad y no denigración establecidas en el contrato de trabajo, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en el artículo 7.1.3 del presente Reglamento, con requerimiento de cese inmediato de las conductas.
- — Reserva expresa del derecho a ejercer todas las acciones civiles, laborales y penales que correspondan.
- — Comunicación a los Apoderados afectados —cuando estos hayan sido contactados directamente por la ex-funcionaria con información falsa o manipulada— por parte de

la Dirección, con el fin de orientar sobre los canales formales institucionales y los protocolos aplicables, sin individualizar a la ex-funcionaria salvo cuando ello sea estrictamente necesario y conforme a la legislación vigente, y siempre respetando el principio de confidencialidad y presunción de inocencia del artículo 10.1.7.

b) Resguardo institucional de los antecedentes. El establecimiento mantiene archivo institucional reservado del caso, con copia de las comunicaciones efectuadas, registros del sistema institucional de cámaras cuando corresponda, denuncias formuladas, oficios recibidos y demás antecedentes que permitan acreditar las conductas lesivas y respaldar las acciones futuras.

7. Responsables. Dirección del establecimiento; Administradora General; Coordinadora de Convivencia Escolar.

8. Detalle operativo. Contenido en el Manual de Protocolos Institucional de Garden Kids.

10.6.7 Instancia Final de Disconformidad

Sin perjuicio de las instancias formales contempladas en cada uno de los Protocolos contenidos en el presente Capítulo 10.6, una vez agotadas tales instancias, si alguna de las partes manifestare disconformidad con la actuación, respuesta o criterio adoptado por el establecimiento, podrá comunicarlo por escrito al Canal de Denuncias Institucional, correo electrónico info@gardenkids.cl, conforme a las reglas establecidas en el artículo 12.3 letra g) del presente Reglamento.

El Canal Institucional es de acceso restringido y exclusivo de la Administradora General, en su calidad de representante del Sostenedor y jefatura máxima del equipo directivo. Las comunicaciones recibidas se tratan con estricta confidencialidad.

Esta instancia no constituye un procedimiento formal de apelación con plazos predeterminados, sino el canal institucional último para que las partes puedan elevar su disconformidad ante la jefatura máxima.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales o administrativas que las partes puedan ejercer ante autoridades externas (Superintendencia de Educación, Tribunales de Familia, Fiscalía, Dirección del Trabajo u otras), conforme al artículo 7.5.6 del presente Reglamento.

11. COMITÉ DE CONVIVENCIA ESCOLAR

11.1 Marco Normativo

La regulación del Comité de Convivencia Escolar contenida en la presente Sección se sustenta en:

- La Ley N° 20.370 General de Educación.
- La Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar.
- La Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- La Resolución Exenta N° 860/2018 de la Superintendencia de Educación.
- La Política Nacional de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación.
- Las Bases Curriculares de la Educación Parvularia (BCEP) y las orientaciones técnicas de la Subsecretaría de Educación Parvularia.
- La Ley N° 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas, conforme a la disposición transitoria del artículo 11.11.

11.2 Naturaleza y Definición

El Comité de Convivencia Escolar es la instancia institucional permanente encargada de promover, coordinar, asesorar y articular la gestión de la convivencia escolar en cada establecimiento Garden Kids, conforme a los principios y valores del Proyecto Educativo Institucional, al presente Reglamento y a la normativa aplicable.

Su función esencial es promover la buena convivencia, prevenir la violencia escolar y toda forma de maltrato, garantizar el adecuado funcionamiento de los Protocolos contenidos en la Sección 10 del presente Reglamento, y acompañar al equipo del establecimiento en el fortalecimiento del clima educativo y laboral.

El Comité es conducido técnicamente por la Coordinadora de Convivencia Educativa. La resolución de los casos al interior de cada sede corresponde a la Dirección del establecimiento, con el apoyo técnico de la Coordinadora. Sin perjuicio de lo anterior, la última palabra institucional en todas las materias —especialmente en casos de controversia entre Dirección y Coordinadora, o de disconformidad de las partes— corresponde, en definitiva, a la Administradora General, conforme al artículo 11.6.4 del presente Reglamento.

11.3 De la Coordinadora de Convivencia Educativa

a) Decisión institucional. Garden Kids ha adoptado la decisión institucional de incorporar a una Coordinadora de Convivencia Educativa con carácter de profesional psicóloga, como instancia técnica transversal a todos sus establecimientos. Esta decisión excede las exigencias mínimas establecidas por la normativa vigente y por la Ley N° 21.809, en cuanto eleva el estándar institucional de acompañamiento, formación y gestión de la convivencia escolar.

b) Naturaleza del cargo. La Coordinadora de Convivencia Educativa es una profesional única, designada para atender la totalidad de los establecimientos Garden Kids. Su rol es técnico, formativo, articulador y de acompañamiento del trabajo institucional en materia de convivencia escolar, sin atribuciones administrativas, disciplinarias ni de jefatura sobre los equipos de los establecimientos.

c) Designación. La Coordinadora de Convivencia Educativa es designada formalmente por la Administradora General, en su calidad de representante del Sostenedor y jefatura del equipo directivo, mediante comunicación escrita al equipo de cada establecimiento.

d) Perfil profesional. La Coordinadora de Convivencia Educativa es profesional psicóloga, con formación o experiencia en infancia, educación parvularia, convivencia escolar, vulneración de derechos, abordaje de situaciones complejas con familias y equipos educativos, y clima laboral.

e) Permanencia y subrogación. El cargo tiene carácter permanente conforme a su contrato laboral. En ausencia o impedimento temporal de la Coordinadora, sus funciones de coordinación operativa serán asumidas por la Dirección de cada establecimiento o por la persona que la Administradora General designe formalmente.

f) Carácter no sustitutivo del rol de la Dirección. La Coordinadora de Convivencia Educativa no sustituye, no desplaza ni reemplaza a la Dirección de cada establecimiento, ni en su rol técnico, ni en su rol administrativo, ni en su responsabilidad final por sede. Su intervención es de apoyo técnico-profesional y se rige por las instancias institucionales definidas en el artículo 11.6.

g) Dependencia y reporte. La Coordinadora de Convivencia Educativa responde y reporta directamente a la Administradora General, sin perjuicio de las coordinaciones permanentes que mantenga con la Dirección de cada establecimiento.

11.4 Composición del Comité de Convivencia Escolar

Cada establecimiento Garden Kids cuenta con un Comité de Convivencia Escolar integrado por:

- **a)** La Dirección del establecimiento, en su calidad de responsable institucional final por la sede.
- **b)** La Coordinadora de Convivencia Educativa, en su calidad de instancia técnica que conduce el Comité.
- **c)** Una Educadora de Párvulos representante del equipo educativo del establecimiento, designada por la Dirección.
- **d)** Un/a representante del personal técnico del establecimiento, cuando la dotación lo permita y la situación a tratar lo amerite.

La composición del Comité podrá ajustarse según las características y dotación de cada establecimiento, garantizando siempre la presencia de la Dirección y de la Coordinadora de Convivencia Educativa.

11.5 Funciones del Comité de Convivencia Escolar

Son funciones del Comité de Convivencia Escolar:

- Promover la buena convivencia, el buen trato y el resguardo de los derechos de niños y niñas en el establecimiento.
- Asesorar a la Dirección del establecimiento en materias de convivencia escolar y en la aplicación de los Protocolos contenidos en la Sección 10.
- Acompañar a la Dirección en la activación, conducción y seguimiento de los Protocolos del Capítulo 10.6, conforme al rol que cada uno establezca, bajo el principio de confidencialidad del artículo 10.1.7, y sin desplazar la responsabilidad final de la Dirección.
- Implementar el Plan de Gestión de Convivencia Escolar vigente, conforme al artículo 11.9.
- Revisar y proponer actualizaciones al presente Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
- Promover la difusión del Reglamento, los protocolos y las normas de convivencia entre la comunidad educativa.
- Articular acciones de prevención, formación y capacitación dirigidas al equipo educativo, las familias y al personal en general.
- Acompañar el clima laboral del establecimiento mediante acciones, estrategias e instancias específicas, conforme al artículo 11.7 bis.
- Mantener registro de las acciones desarrolladas, en concordancia con el principio de trazabilidad institucional.
- Articular la comunicación con redes de apoyo externas (OPD, OLN, Tribunales de Familia, Servicio Mejor Niñez, Carabineros, PDI, Servicios de Salud, SernamEG) cuando corresponda.

11.6 Instancias Institucionales de Atención de Situaciones de Convivencia

El abordaje de las situaciones de convivencia escolar al interior de cada establecimiento se sujeta a las siguientes instancias institucionales, con el fin de evitar la duplicación de gestiones, resguardar la coherencia del proceso y garantizar el adecuado tratamiento de cada caso.

11.6.1 Primera instancia — Educadora del nivel

a) Toda situación cotidiana vinculada al desarrollo, comportamiento, vínculo o convivencia de un lactante o párvulo es atendida, en primera instancia, por la Educadora del nivel, conforme al artículo 7.5.6 del presente Reglamento.

b) La Educadora del nivel es la interlocutora habitual del Apoderado en lo relativo al lactante o párvulo bajo su acompañamiento pedagógico, mediante los canales formales institucionales.

c) La Educadora informa a la Dirección del establecimiento sobre las situaciones que excedan el acompañamiento pedagógico cotidiano o que ameriten una intervención institucional.

11.6.2 Segunda instancia — Dirección del establecimiento

a) La Dirección del establecimiento atiende las situaciones que excedan el ámbito pedagógico cotidiano de la Educadora, así como aquellas que el Apoderado o el equipo educativo eleven institucionalmente.

b) La Dirección es la responsable institucional final por sede. Le corresponde, de manera exclusiva:

- La activación, conducción y resolución de los Protocolos contenidos en la Sección 10 del presente Reglamento, especialmente los Protocolos críticos del Capítulo 10.6.
- La palabra final respecto de los reclamos, situaciones, gestiones y decisiones institucionales adoptadas en la sede.
- La responsabilidad administrativa de la gestión del establecimiento.

c) La Dirección podrá solicitar el acompañamiento técnico de la Coordinadora de Convivencia Educativa en cualquier momento, conforme al artículo 11.6.3.

11.6.3 Tercera instancia — Coordinadora de Convivencia Escolar

La intervención de la Coordinadora de Convivencia Educativa se activa exclusivamente en las siguientes situaciones, y siempre en calidad de apoyo técnico-profesional, sin sustituir el rol resolutivo de la Dirección del establecimiento:

a) Apoyo técnico a la Dirección en Protocolos críticos del Capítulo 10.6. Dada la relevancia de los Protocolos de Conflictos entre Adultos, Desregulación Emocional o Conductual, Hechos de Connotación Sexual, Vulneración de Derechos, Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual y Denuncias formuladas por Funcionarias o Ex-Funcionarias, la Coordinadora acompaña a la Dirección en el diseño de estrategias, en la conducción de entrevistas y en el seguimiento del caso, cuando la Dirección así lo requiera**. La activación, conducción y resolución de los Protocolos críticos corresponde a la Dirección del establecimiento**, en su calidad de responsable institucional de la sede. En caso de ausencia o impedimento de la Directora, la activación y conducción inicial podrá ser asumida por la Coordinadora de Convivencia Educativa, conforme a las reglas de subrogación establecidas en el protocolo respectivo. Si ambas se encontraren ausentes o impedidas, actuará la Administradora General. Lo anterior no altera la responsabilidad institucional de la Dirección ni el carácter técnico y de apoyo de la Coordinadora en condiciones ordinarias.

b) Atención de Apoderados con instancias institucionales agotadas. Cuando un Apoderado, una vez agotadas las instancias previas con la Educadora del nivel y con la Dirección del establecimiento, manifieste la necesidad de ser entrevistado por la Coordinadora de Convivencia Educativa, ello podrá efectuarse, previa coordinación con la Dirección, conforme al conducto regular establecido en el artículo 7.5.6. La Coordinadora revisará el caso, podrá proponer ajustes, complementos o nuevas estrategias y, de existir controversia con la resolución adoptada por la Dirección, el caso será elevado a la Administradora General conforme al artículo 11.6.4.

c) Reuniones mensuales con el equipo. La Coordinadora sostiene reuniones mensuales con el equipo de cada establecimiento Garden Kids, conforme al artículo 11.7.

d) Diseño de estrategias institucionales. La Coordinadora propone, diseña e implementa estrategias institucionales orientadas a la convivencia, al buen trato, al clima laboral y a la prevención. Las estrategias requieren la autorización o confirmación de la Administradora General para su implementación transversal.

e) Capacitaciones. La Coordinadora organiza y ejecuta las capacitaciones institucionales, conforme al artículo 11.9 letra g).

f) Reporte de Protocolos críticos. Cuando se active un Protocolo crítico del Capítulo 10.6, la Coordinadora reporta directamente a la Administradora General sobre su acompañamiento técnico al caso, sin perjuicio del reporte que efectúe la Dirección del establecimiento.

11.6.4 Cuarta instancia — Administradora General

La Administradora General es la instancia institucional final y de última palabra en todas las materias abordadas por el presente Reglamento, en su calidad de representante del Sostenedor y jefatura máxima del equipo directivo.

Su intervención se activa en las siguientes situaciones:

a) Controversia entre la Dirección del establecimiento y la Coordinadora de Convivencia Educativa respecto del abordaje, conducción o resolución de un caso.

b) Disconformidad de las partes con la actuación, respuesta o criterio adoptado, una vez agotadas las instancias previas (Educadora, Dirección, Coordinadora), conforme al artículo 10.6.7 del presente Reglamento.

c) Casos de especial complejidad que, por su naturaleza, alcance institucional o impacto transversal, requieran una resolución institucional al más alto nivel.

d) Activación de Protocolos críticos del Capítulo 10.6, respecto de los cuales la Administradora General recibe reporte directo de la Coordinadora y de la Dirección, sin intervenir en la operación del Protocolo pero teniendo conocimiento permanente del caso.

La decisión de la Administradora General agota la instancia institucional, sin perjuicio de las acciones legales o administrativas que las partes puedan ejercer ante autoridades externas (Superintendencia de Educación, Tribunales de Familia, Fiscalía, Dirección del Trabajo u otras).

11.7 Funciones Específicas de la Coordinadora de Convivencia Educativa

Son funciones específicas de la Coordinadora de Convivencia Educativa:

- Conducir técnicamente las sesiones del Comité de Convivencia Escolar de cada establecimiento, sin perjuicio del rol resolutivo de la Dirección.
- Sostener reuniones mensuales con el equipo de cada establecimiento Garden Kids, con el fin de: revisar el estado de la convivencia escolar y el clima laboral; analizar casos en curso bajo el principio de confidencialidad; revisar registros institucionales

de actuación; diseñar estrategias institucionales específicas; realizar acciones formativas y de capacitación con el equipo; monitorear la implementación del Plan de Gestión de Convivencia Escolar.

- Apoyar técnicamente a la Dirección en la conducción y seguimiento de los Protocolos críticos del Capítulo 10.6, cuando la Dirección así lo requiera, sin sustituir su rol resolutivo.
- Atender a Apoderados en los casos previstos en el artículo 11.6.3 letra b), previa coordinación con la Dirección.
- Diseñar e implementar estrategias y actividades orientadas al clima laboral, dirigidas al personal del establecimiento, con el fin de prevenir conflictos, fortalecer el trabajo en equipo y promover el bienestar laboral. Las estrategias requieren la autorización o confirmación de la Administradora General.
- Proponer y diseñar nuevas estrategias institucionales orientadas a la convivencia, el buen trato y la prevención, con autorización o confirmación de la Administradora General para su implementación.
- Organizar y ejecutar capacitaciones institucionales, conforme a la planificación conjunta con la Administradora General y el Sostenedor establecida en el artículo 11.9 letra g).
- Articular el trabajo institucional con las redes de apoyo externas, conforme a las orientaciones de la Dirección.
- Mantener el registro institucional de su intervención, bajo el principio de trazabilidad y de confidencialidad.
- Mantener actualizado el conocimiento de la normativa aplicable y de las orientaciones de la Subsecretaría de Educación Parvularia.
- Reportar a la Administradora General sobre el estado de la convivencia escolar, el clima laboral y los casos en curso, especialmente cuando se activen Protocolos críticos del Capítulo 10.6.

11.7 bis Acompañamiento del Clima Laboral y del Equipo del Establecimiento

Garden Kids tiene la convicción de que el clima laboral y el bienestar de los equipos constituyen condiciones esenciales para el desarrollo de una convivencia escolar sana, para la calidad de la atención a los lactantes y párvulos, y para el fortalecimiento institucional. En coherencia con esta convicción, el Comité de Convivencia Escolar y la Coordinadora de Convivencia Educativa contemplan acciones específicas orientadas al personal del establecimiento, sin perjuicio de las acciones dirigidas a niños, niñas y familias.

a) Instancias de revisión del clima laboral. Las reuniones mensuales que la Coordinadora sostiene con el equipo de cada establecimiento, conforme al artículo 11.7, contemplan un momento específico dedicado a la revisión del clima laboral, en el cual el equipo podrá: expresar percepciones, tensiones, dificultades o conflictos cotidianos; compartir buenas prácticas y experiencias; identificar necesidades de formación, contención o ajustes institucionales; acordar estrategias de mejora.

b) Acciones formativas y de fortalecimiento. La Coordinadora diseña e implementa, con autorización o confirmación de la Administradora General, acciones formativas dirigidas al equipo del establecimiento en materias tales como: trabajo en equipo y comunicación efectiva; manejo de conflictos entre adultos; bienestar emocional y autocuidado; prevención del agotamiento profesional; buen trato entre integrantes del equipo; liderazgo pedagógico.

c) Atención individual al personal con instancias agotadas. Cuando una integrante del equipo del establecimiento manifieste la necesidad de ser entrevistada por la Coordinadora de Convivencia Educativa respecto de una situación vinculada al clima laboral, al trato entre adultos o a su propio bienestar profesional, ello podrá efectuarse siempre y cuando previamente se hayan agotado las instancias institucionales al interior de la sede, esto es: la Coordinadora de Convivencia Escolar de la sede, cuando exista; la Dirección del establecimiento. Solo una vez agotadas dichas instancias, la funcionaria podrá solicitar entrevista con la Coordinadora de Convivencia Educativa, previa coordinación con la Dirección, conforme al conducto regular institucional. La Coordinadora no reemplaza a la Dirección en la gestión administrativa de la relación laboral, ni a las instancias propias del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

d) Articulación con conflictos formales. Cuando una situación de clima laboral derive en un conflicto formal entre adultos que active el Protocolo 10.6.1, la Coordinadora continuará acompañando técnicamente, sin perjuicio del rol de la Dirección, del Comité de Convivencia Escolar y, en su caso, de la Administradora General.

e) Reportes a la Administradora General. La Coordinadora reporta periódicamente a la Administradora General sobre el estado del clima laboral de cada establecimiento, las acciones implementadas, los avances observados y las situaciones que requieran atención institucional.

11.8 Funcionamiento del Comité de Convivencia Escolar

a) Sesiones ordinarias. El Comité de Convivencia Escolar de cada establecimiento sesiona con una periodicidad mensual, conforme a la planificación anual establecida por la Dirección y la Coordinadora.

b) Sesiones extraordinarias. El Comité podrá ser convocado de manera extraordinaria por la Dirección, por la Coordinadora de Convivencia Educativa o por la Administradora General, cuando una situación específica lo amerite, especialmente frente a la activación de un Protocolo del Capítulo 10.6.

c) Convocatoria. Las convocatorias se efectúan por la Coordinadora de Convivencia Educativa, en coordinación con la Dirección, mediante los canales formales institucionales, con al menos 48 horas de anticipación en sesiones ordinarias y de manera inmediata en sesiones extraordinarias.

d) Conducción. Las sesiones son conducidas técnicamente por la Coordinadora de Convivencia Educativa. Las decisiones institucionales que el Comité adopte respecto de un caso o situación en una sede determinada son resueltas, en última instancia, por la Dirección del establecimiento correspondiente, conforme a su responsabilidad institucional final.

e) Quórum. El Comité sesiona válidamente con la presencia de la Dirección y de la Coordinadora de Convivencia Educativa, junto con al menos un integrante adicional.

f) Actas. Cada sesión queda registrada en acta firmada por los integrantes presentes, conforme al artículo 7.5.9 del presente Reglamento. Las actas se conservan en archivo institucional.

g) Confidencialidad. Las deliberaciones del Comité, en particular aquellas referidas a casos abordados por los Protocolos del Capítulo 10.6, se sujetan al principio de confidencialidad establecido en el artículo 10.1.7 del presente Reglamento.

11.9 Plan de Gestión de Convivencia Escolar

a) Definición. El Plan de Gestión de Convivencia Escolar es el instrumento institucional anual mediante el cual Garden Kids materializa las acciones orientadas a la promoción del buen trato, la prevención de la violencia, el fortalecimiento de la convivencia escolar y el cuidado del clima laboral.

b) Elaboración. El Plan de Gestión de Convivencia Escolar es elaborado por la Administradora General, en su calidad de representante del Sostenedor y sobre la base de la experiencia institucional de años anteriores, con el apoyo técnico de la Coordinadora de Convivencia Educativa.

c) Implementación. La implementación del Plan corresponde al Comité de Convivencia Escolar de cada establecimiento, bajo la conducción técnica de la Coordinadora y la responsabilidad institucional de la Dirección de la sede.

d) Vigencia y actualización. El Plan tiene vigencia anual, debiendo ser actualizado al inicio de cada año educativo. Durante el segundo semestre del año, podrán incorporarse al Plan acciones adicionales —especialmente en materia de clima laboral, capacitaciones, estrategias formativas y atención a familias— que sean diseñadas por la Coordinadora de Convivencia Educativa, en coordinación con la Administradora General y previa autorización de esta última.

e) Contenidos. El Plan contempla, al menos:

- Diagnóstico de la convivencia escolar y del clima laboral.
- Objetivos generales y específicos para el año.
- Acciones de promoción del buen trato y prevención de la violencia entre la comunidad educativa.
- Acciones orientadas al clima laboral, dirigidas al personal del establecimiento.
- Acciones de formación y capacitación al equipo, a las familias y a la comunidad educativa.
- Cronograma anual de actividades.
- Indicadores de seguimiento y evaluación.
- Responsables de cada acción.

f) Difusión. El Plan es difundido al equipo educativo y a la comunidad educativa por los canales institucionales, conforme al artículo 1 bis del presente Reglamento.

g) Planificación de capacitaciones. Las capacitaciones del equipo del establecimiento —en materias de buen trato, prevención de la violencia, primeros auxilios, vulneración de derechos, abuso sexual, manejo de protocolos, clima laboral y demás materias relevantes— se planifican conjuntamente entre la Coordinadora de Convivencia Educativa, la Administradora General y el Sostenedor, y se ejecutan conforme al cronograma anual del Plan, en concordancia con el artículo 8.9 del presente Reglamento.

11.10 Articulación con los Protocolos de la Sección 10

El Comité de Convivencia Escolar y la Coordinadora de Convivencia Educativa acompañan técnicamente a la Dirección en la conducción y seguimiento de los Protocolos contenidos en la Sección 10 del presente Reglamento, con especial dedicación a los Protocolos del Capítulo 10.6.

Sin perjuicio de lo anterior, la activación, conducción, decisión, pronunciamiento y resolución de cada Protocolo recaen, en cada sede, en la Dirección del establecimiento correspondiente, con el apoyo técnico de la Coordinadora de Convivencia Educativa. Ante controversia entre la Dirección y la Coordinadora respecto del abordaje o resolución del caso, o ante disconformidad de las partes una vez agotadas las instancias previas, la Administradora General resolverá en última instancia, conforme al artículo 11.6.4.

Cuando se active un Protocolo crítico del Capítulo 10.6, la Coordinadora de Convivencia Educativa reportará a la Administradora General sobre su acompañamiento técnico, sin perjuicio del reporte que la propia Dirección efectúe.

11.11 Disposición Transitoria sobre la Ley N° 21.809

La Ley N° 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas, publicada el 1 de abril de 2026, modifica el marco general de la convivencia escolar en Chile.

Conforme a dicha Ley, los establecimientos de educación parvularia se encuentran exceptuados de las obligaciones más exigentes en materia de equipos de convivencia, debiendo, al menos, designar un coordinador o coordinadora de convivencia educativa entre los profesionales del establecimiento.

Garden Kids mantiene la estructura institucional del Comité de Convivencia Escolar y de la Coordinadora de Convivencia Educativa establecida en el presente Reglamento, en cuanto otorga mayores herramientas y garantías que las exigidas como mínimo por la Ley N° 21.809.

El presente Reglamento será revisado y actualizado cuando la Superintendencia de Educación dicte la normativa reglamentaria que reemplace o complemente la Resolución Exenta N° 860/2018 en armonización con la Ley N° 21.809.

12. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

12.1 Marco Normativo

La regulación contenida en la presente Sección se sustenta en:

- La Constitución Política de la República, artículo 19 N° 12 y N° 14.
- La Ley N° 20.370 General de Educación, especialmente su artículo 10 letra a).
- La Ley N° 20.529 sobre Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.
- La Resolución Exenta N° 860/2018 de la Superintendencia de Educación.
- La Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- La Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Las demás normas aplicables al nivel parvulario.

12.2 Principios

La gestión de la información institucional por parte de los establecimientos Garden Kids se rige por los siguientes principios:

a) Transparencia. La información institucional general es conocida, accesible y comprensible para la comunidad educativa, sin perjuicio de las limitaciones establecidas por la normativa vigente en resguardo de la confidencialidad y de la protección de datos personales.

b) Veracidad. La información proporcionada es veraz, oportuna, íntegra y actualizada.

c) Pertinencia. La información se entrega por los canales institucionales formales y en formatos comprensibles para la comunidad educativa.

d) Confidencialidad. El principio de transparencia se aplica respecto de la información institucional general, sin afectar la confidencialidad de los casos individuales abordados por los Protocolos del Capítulo 10.6, conforme al artículo 10.1.7 del presente Reglamento.

e) Protección de datos personales. El tratamiento de la información de los lactantes, párvulos, Apoderados, personal y demás integrantes de la comunidad educativa se sujeta a la Ley N° 19.628.

f) No discriminación. El acceso a la información institucional se garantiza en igualdad de condiciones a todos los integrantes de la comunidad educativa.

12.3 Información Institucional Disponible

Los establecimientos Garden Kids mantienen disponible para la comunidad educativa, en los términos y por los canales establecidos en la presente Sección, los siguientes documentos institucionales:

- **a)** Proyecto Educativo Institucional (PEI), que contiene la identificación del establecimiento, la información del Sostenedor, el equipo y los niveles de atención.
- **b)** Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) vigente.

- **c)** Plan de Gestión de Convivencia Escolar vigente.
- **d)** Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE), conforme al artículo 8.7 del presente Reglamento.
- **e)** Proyecto de Alimentación Institucional, suscrito por profesional Nutricionista.
- **f)** Minuta diaria de alimentación, publicada en panel exterior del establecimiento, conforme al artículo 7.4.10.

g) Modelo de Prevención de Delitos y Canal de Denuncias. Garden Kids y sus sociedades sostenedoras cuentan con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), implementado conforme a la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus modificaciones, en particular las introducidas por la Ley N° 21.595 sobre Delitos Económicos. El MPD se encuentra incorporado al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de cada sociedad sostenedora. Para la comunicación de hechos que puedan constituir delitos en el contexto de las actividades institucionales —tales como cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, administración desleal, apropiación indebida, negociación incompatible, delitos económicos u otros— Garden Kids dispone del siguiente Canal de Denuncias confidencial: **prevenciondeldelito@gardenkids.cl**, de acceso restringido y exclusivo de la Administradora General. Las denuncias pueden formularse de manera identificada o anónima y son tratadas con estricta confidencialidad. Este Canal no reemplaza la denuncia obligatoria a Fiscalía, Carabineros o PDI dentro de las 24 horas frente a hechos de maltrato, abuso sexual o vulneración grave de los derechos de un lactante o párvulo, conforme al artículo 10.1.6 del presente Reglamento.

h) Cumplimiento normativo institucional (compliance). Garden Kids y sus sociedades sostenedoras mantienen una política institucional de cumplimiento normativo (compliance), orientada a asegurar que sus operaciones se ajusten al ordenamiento jurídico vigente, a los estándares éticos del sector educativo y a sus instrumentos institucionales internos. Esta política comprende, entre otros instrumentos: el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), conforme a la letra g) precedente; el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), que regula las relaciones laborales y los protocolos asociados, incluida la aplicación de la Ley N° 21.643 (Ley Karin); el presente Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) y sus protocolos; las políticas institucionales de protección de datos personales, conforme a la Ley N° 19.628; el cumplimiento de la normativa educacional vigente (LGE, normativa de la Subsecretaría de Educación Parvularia y de la Superintendencia de Educación); el cumplimiento de la normativa sanitaria, tributaria, contractual y societaria aplicable. El cumplimiento normativo es responsabilidad transversal de todos los integrantes de la institución, en sus respectivos ámbitos de competencia, bajo la supervisión y conducción de la Administradora General.

La información económica relevante —aranceles, matrícula, mensualidades, modalidades de pago y beneficios económicos institucionales— se entrega al Apoderado al momento de la matrícula, mediante el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y sus anexos, conforme al artículo 7.3 del presente Reglamento.

12.4 Información Disponible para los Apoderados

a) Información al ingreso. Al momento de la matrícula y suscripción del Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, el Apoderado recibe el Reglamento Interno de Convivencia Escolar vigente, el Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, la Ficha de Ingreso y demás documentos institucionales pertinentes, e información clara y comprensible sobre el establecimiento, las modalidades de prestación, los aranceles y las condiciones del servicio. El Apoderado deja constancia escrita de la recepción de esta información, conforme al artículo 1 bis del presente Reglamento.

b) Información durante el año educativo. Durante el año, el Apoderado recibe información oportuna por los canales formales institucionales establecidos en la Sección 7.5: comunicaciones de la Educadora del nivel sobre el desarrollo, alimentación, salud, vínculo y actividades del lactante o párvulo; comunicaciones de la Dirección sobre asuntos institucionales relevantes; convocatorias a reuniones y entrevistas; información sobre actualizaciones del Reglamento, los protocolos y las normas institucionales.

c) Información específica del lactante o párvulo. El Apoderado tiene derecho a conocer la información institucional registrada sobre el lactante o párvulo bajo su responsabilidad, conforme al artículo 10 letra a) de la Ley N° 20.370 y a la Ley N° 19.628, mediante solicitud formal a la Dirección del establecimiento por los canales institucionales.

d) Información ante activación de Protocolos. Cuando se active un Protocolo de la Sección 10 que involucre al lactante o párvulo bajo responsabilidad del Apoderado, este recibe la información correspondiente conforme a las reglas específicas de cada Protocolo, especialmente las contenidas en los artículos 10.6.4 a 10.6.6 y en el artículo 10.1.7 sobre confidencialidad.

12.5 Información Disponible para Autoridades Fiscalizadoras

Los establecimientos Garden Kids ponen a disposición de la Superintendencia de Educación y demás autoridades competentes —en el ejercicio de sus atribuciones legales— la información institucional, documental y de gestión que les sea requerida, en los plazos y condiciones que la normativa establezca.

La entrega de información a las autoridades competentes constituye un deber institucional que el establecimiento cumple con la oportunidad, integridad y rigor que la ley exige, sin perjuicio del principio de confidencialidad establecido en el artículo 10.1.7 respecto de terceros.

12.6 Canales y Mecanismos de Acceso a la Información

El acceso a la información institucional se efectúa por los siguientes canales:

a) Canales presenciales.

- Recepción del establecimiento y entrevistas presenciales con la Dirección, previa coordinación.
- Reuniones formales convocadas por el establecimiento.

- Paneles informativos ubicados en zonas visibles del establecimiento.

b) Canales escritos formales.

- Correo electrónico institucional del establecimiento.
- Comunicaciones formales escritas emitidas por la Dirección.

c) Canales digitales institucionales.

- **Sitio web institucional**, www.gardenkids.cl, en el cual se encuentran disponibles únicamente el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), conforme a las modalidades de protección establecidas en el artículo 1 bis. Los demás documentos institucionales se encuentran disponibles en el establecimiento, previa solicitud a la Dirección.
- **Cuenta institucional de Instagram**, @gardenkidscl, para la difusión de información general y actividades institucionales.
- **Agenda Electrónica Institucional "Cuaderno Rojo"**, para las comunicaciones cotidianas y específicas del lactante o párvulo, conforme al artículo 7.5 del presente Reglamento.

No constituyen canales institucionales —y, por lo tanto, no son medios válidos de acceso o entrega de información— los canales personales del personal, las redes sociales personales, los grupos de mensajería no institucionales ni cualquier otro medio no autorizado, conforme al artículo 7.5 del presente Reglamento.

12.7 Difusión de los Documentos Institucionales

a) Documentos disponibles en sitio web institucional. El Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) se encuentran disponibles en el sitio web institucional en formato protegido, conforme al artículo 1 bis del presente Reglamento.

b) Documentos disponibles en el establecimiento. El Plan de Gestión de Convivencia Escolar, el Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE), el Proyecto de Alimentación Institucional y los demás documentos institucionales se encuentran disponibles en cada establecimiento, para consulta de la comunidad educativa previa solicitud a la Dirección.

c) Difusión del RICE. La difusión del Reglamento se rige por el artículo 1 bis del presente Reglamento, con las modalidades allí establecidas.

d) Actualizaciones. Toda actualización relevante de los documentos institucionales es comunicada oportunamente a la comunidad educativa por los canales formales.

12.8 Confidencialidad y Protección de Datos Personales

a) Confidencialidad de los casos individuales. La transparencia institucional general establecida en la presente Sección no se extiende a los antecedentes específicos de los casos individuales abordados por los Protocolos del Capítulo 10.6, los cuales se rigen por el principio de confidencialidad establecido en el artículo 10.1.7 del presente Reglamento.

b) Protección de datos personales. El tratamiento de los datos personales se sujeta a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y a las normas institucionales sobre protección de datos.

c) Datos sensibles. Los datos sensibles —tales como antecedentes de salud, condiciones especiales, antecedentes familiares u otros— reciben tratamiento institucional reservado, accesible únicamente al personal y autoridades que requieran de ellos en el ejercicio de sus funciones.

d) Archivos institucionales reservados. Los archivos reservados contemplados en los Protocolos de la Sección 10 se mantienen conforme a las reglas específicas de cada Protocolo, con acceso restringido a la Dirección, la Coordinadora de Convivencia Educativa, la Administradora General y, cuando corresponda, las autoridades competentes en el ejercicio de sus atribuciones.

e) Conservación y eliminación. La información institucional se conserva por los plazos que la normativa establezca y se elimina o destruye, cuando corresponda, conforme a los protocolos institucionales y a la legislación aplicable.

12.9 Actualización y Vigencia de la Información

a) Actualización anual. Los documentos institucionales señalados en el artículo 12.3 son revisados y actualizados anualmente, sin perjuicio de las actualizaciones que la normativa o las circunstancias institucionales requieran en otros momentos del año.

b) Comunicación de actualizaciones. Las actualizaciones relevantes son comunicadas oportunamente a la comunidad educativa por los canales formales institucionales.

c) Vigencia. Los documentos institucionales rigen desde su aprobación y publicación, hasta su modificación, reemplazo o expiración formal.

ANEXO A — PROMOCIÓN DE LA SANA CONVIVENCIA

1. Fundamento

La sana convivencia es un derecho y un deber que comparten todos los integrantes de la comunidad educativa Garden Kids, cuyo fundamento principal es la dignidad de las personas y el respeto mutuo. La sana convivencia es, en sí misma, un aprendizaje formativo que contribuye al desarrollo de los lactantes y párvulos en un ambiente tolerante, seguro, libre de violencia y orientado al ejercicio pleno de sus derechos.

El presente Anexo complementa los principios y normas contenidos en las Secciones 3, 4, 9 y 11 del Reglamento.

2. Relaciones Sociales y Respeto Mutuo

La comunidad educativa Garden Kids promueve pautas de convivencia que garanticen el respeto mutuo, conforme a las siguientes orientaciones:

- Trato cordial, respetuoso y empático entre todos los integrantes de la comunidad educativa, en toda circunstancia y por todos los canales.
- Comunicación constructiva, evitando expresiones, gestos, sobrenombres, apelativos o conductas que ofendan, agredan o discriminen a cualquier persona.
- Resolución dialogada de los conflictos cotidianos, conforme al enfoque formativo y a los Protocolos contenidos en la Sección 10.
- Cumplimiento del Reglamento y de las normas institucionales por parte de todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Reconocimiento del rol formativo de los adultos como referentes para los lactantes y párvulos, conforme al principio de disciplina formativa.

3. Cuidado del Espacio Educativo

Toda la comunidad educativa comparte la responsabilidad del cuidado del espacio educativo, conforme a las siguientes orientaciones:

- Cuidado y conservación de las instalaciones, mobiliario, materiales pedagógicos y demás bienes institucionales.
- Uso adecuado y responsable de los recursos comunes (agua, energía, materiales).
- Limpieza y orden de los espacios compartidos.
- Cuidado del medio ambiente y de los espacios verdes.
- Respeto por los espacios visitados en eventuales salidas pedagógicas, conforme al artículo 10.4.1.

4. Convivencia entre los Adultos de la Comunidad Educativa

Las relaciones entre los adultos integrantes de la comunidad educativa —Apoderados, equipo educativo, equipo directivo, personal técnico y de apoyo— se sustentan en las siguientes orientaciones:

- Atención respetuosa y oportuna a los Apoderados por los canales formales institucionales y en los horarios establecidos, conforme al artículo 7.5.
- Comunicación clara, veraz y oportuna sobre el desarrollo, salud y bienestar del lactante o párvulo, conforme al artículo 7.5 y al artículo 12.4.
- Disposición del equipo educativo y directivo a recibir inquietudes, observaciones y sugerencias de las familias, por los canales formales institucionales.
- Valoración del aporte del equipo educativo y reconocimiento de su rol pedagógico y formativo por parte de las familias.
- Trabajo en equipo entre los integrantes del personal del establecimiento, en un clima de colaboración, respeto profesional y buen trato.
- Cumplimiento corresponsable del Proyecto Educativo Institucional y del presente Reglamento, por parte de todas las personas que integran la comunidad educativa.

5. Reconocimiento y Estímulo del Buen Trato

Garden Kids reconoce y promueve el buen trato mediante prácticas institucionales tales como:

- Felicitaciones y reconocimientos —verbales o escritos— por parte del equipo directivo y educativo a niños, niñas, familias y personal, por acciones que fortalezcan la sana convivencia.
- Espacios institucionales que promuevan el reconocimiento, la valoración y el aporte de todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Difusión de buenas prácticas, experiencias positivas y aprendizajes institucionales por los canales formales.
- Acciones formativas vinculadas al Plan de Gestión de Convivencia Escolar, conforme al artículo 11.9.

ANEXO B — CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE FALTAS A LA SANA CONVIVENCIA POR PARTE DE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

1. Ámbito de Aplicación y Principio Rector

a) Ámbito. El presente Anexo tipifica las conductas constitutivas de faltas a la sana convivencia que pueden ser cometidas por adultos integrantes de la comunidad educativa —Apoderados, personal del establecimiento, sostenedores, prestadores externos y terceros—.

b) Inaplicabilidad a lactantes y párvulos. Conforme a los artículos 9.3.3, 9.3.4 y 9.3.8 del presente Reglamento, las conductas de los lactantes y párvulos no son tipificadas como faltas a la sana convivencia, ni se les aplican las medidas contempladas en el presente Anexo. Las situaciones que involucren a niños o niñas se abordan exclusivamente conforme al enfoque formativo de las Secciones 9 y 10.

c) Principio rector. La aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Anexo se rige por los principios de debido proceso, proporcionalidad, gradualidad, no discriminación, presunción de inocencia y confidencialidad, conforme a los artículos 3.2 y 10.1.7 del presente Reglamento.

2. Definición de Maltrato

Se entenderá por maltrato —para efectos del presente Anexo— toda acción u omisión intencional, física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal, presencial o a través de medios tecnológicos o digitales, dirigida contra un integrante de la comunidad educativa.

3. Clasificación de Faltas

Las conductas de los adultos integrantes de la comunidad educativa que infrinjan la sana convivencia se clasifican en faltas leves, graves y gravísimas, conforme a su naturaleza, gravedad e impacto.

3.1 Faltas Leves

Constituyen faltas leves, entre otras:

- Incumplimiento puntual de horarios de ingreso o retiro, sin reiteración.
- Falta de comunicación oportuna sobre situaciones que el Reglamento exige comunicar.
- Incumplimiento puntual de hábitos institucionales (higiene del párvulo, marcado de pertenencias, entrega de insumos, otros).
- Uso inadecuado o descortés del lenguaje en interacciones cotidianas, sin reiteración ni gravedad.
- Cualquier otra conducta análoga que, sin alcanzar la gravedad de las categorías siguientes, transgreda las normas de convivencia.

La reiteración de tres (3) o más faltas leves dentro de un mismo año educativo puede ser calificada como falta grave, previa evaluación institucional.

3.2 Faltas Graves

Constituyen faltas graves, entre otras:

- **a)** Ofensas verbales, gestos groseros, amenazas o expresiones agresivas dirigidas a cualquier integrante de la comunidad educativa.
- **b)** Discriminación arbitraria por condición social, económica, religiosa, política, étnica, nacional, de orientación sexual, identidad de género, discapacidad u otra circunstancia.
- **c)** Uso indebido de la imagen, voz o datos del lactante o párvulo, del personal o de otros integrantes de la comunidad educativa, en infracción a los artículos 7.6 y 7.7 del presente Reglamento.
- **d)** Difusión de comentarios negativos, denuncias o reclamos por canales no institucionales —redes sociales, plataformas de reseñas, mensajería personal, medios de comunicación— en infracción a los artículos 7.1.2 letra i) y 7.1.3 letra n) del presente Reglamento.
- **e)** Uso de canales personales del personal o de otros integrantes para asuntos institucionales, infringiendo los artículos 7.1.2 letras k) y l), 7.1.3 letras h) e i), y 7.5 del presente Reglamento.
- **f)** Contratación de servicios particulares al personal del establecimiento fuera de los marcos institucionales, infringiendo los artículos 7.1.2 letra l) y 7.1.3 letra i).
- **g)** Incumplimiento reiterado de los deberes contenidos en el Reglamento.
- **h)** Daño intencional o negligente a las instalaciones, mobiliario, materiales o bienes del establecimiento.
- **i)** Reiteración de faltas leves, conforme al numeral 3.1.

3.3 Faltas Gravísimas

Constituyen faltas gravísimas, entre otras:

- **a)** Agresión física, intento de agresión o amenaza grave a cualquier integrante de la comunidad educativa.
- **b)** Conductas de maltrato infantil, vulneración de derechos o abuso sexual respecto de un lactante o párvulo, conforme a los Protocolos 10.6.4 y 10.6.5.
- **c)** Manipulación, inducción o instrumentalización de un lactante o párvulo, conforme al artículo 7.1.3 letra ñ).
- **d)** Captación, grabación, registro o difusión no autorizada de la imagen, voz o relato de un lactante o párvulo.
- **e)** Denuncia falsa o malintencionada efectuada por una funcionaria o ex-funcionaria, conforme al Protocolo 10.6.6.
- **f)** Difamación pública o privada, calumnias o injurias contra el establecimiento, su personal o cualquier integrante de la comunidad educativa.
- **g)** Persistencia de conductas lesivas post-contractuales por parte de ex-funcionarias, conforme al numeral 6.9 del Protocolo 10.6.6.

- **h)** Porte o consumo de armas, drogas o sustancias ilícitas al interior del establecimiento o en el contexto de sus actividades.
- **i)** Cualquier conducta que pueda revestir caracteres de delito y que afecte a un integrante de la comunidad educativa, en particular a un lactante o párvulo.
- **j)** Incumplimiento doloso del deber legal de denuncia establecido en el artículo 10.1.6.

4. Medidas Aplicables

4.1 Frente a Faltas de Apoderados

Frente a faltas cometidas por Apoderados, la Dirección del establecimiento podrá aplicar, según la gravedad y conforme al debido proceso, alguna o varias de las siguientes medidas:

- Diálogo formativo con el Apoderado.
- Amonestación verbal o escrita.
- Citación formal a la Dirección.
- Restricción de canales o de modalidades de interacción.
- Designación de nuevo Apoderado ante reiteración o gravedad de la conducta.
- Suspensión del servicio educativo, conforme al artículo 7.8 del presente Reglamento.
- No renovación o no suscripción de nuevo contrato para el período educativo siguiente, conforme al artículo 7.8.
- Término anticipado del servicio educativo por causales graves, conforme al artículo 7.8.
- Denuncia ante autoridades competentes cuando la conducta revista caracteres de delito.

4.2 Frente a Faltas del Personal del Establecimiento

Frente a faltas cometidas por integrantes del personal, la Dirección, en coordinación con la Administradora General, aplicará las medidas contempladas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en el Contrato de Trabajo y en la legislación laboral aplicable, las que pueden incluir desde amonestaciones formales hasta la terminación del contrato de trabajo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan.

4.3 Frente a Faltas de Ex-Funcionarias

Frente a faltas cometidas por ex-funcionarias, la Dirección aplicará las medidas contempladas en el Protocolo 10.6.6 y, especialmente, en el numeral 6.9 sobre persistencia post-contractual.

5. Criterios de Aplicación de las Medidas

La determinación de las medidas aplicables considerará los siguientes criterios:

- Naturaleza, intensidad y extensión del daño causado.
- Carácter vejatorio, humillante o discriminatorio de la conducta.
- Reiteración o no de la conducta.

- Existencia de una situación de superioridad —física, moral, de autoridad u otra— de quien comete la falta.
- Vulnerabilidad del afectado, especialmente si se trata de un lactante o párvulo.
- Antecedentes previos del responsable.
- Disposición a reparar el daño causado y a modificar la conducta.
- Contexto en que se cometió la conducta.

6. Procedimiento

Toda aplicación de medidas se sujetará al procedimiento institucional y al debido proceso, conforme a los Protocolos correspondientes de la Sección 10 y a los artículos 3.2.11 y 9.6 del presente Reglamento, incluyendo:

- Activación del Protocolo correspondiente, cuando proceda.
- Notificación a las partes involucradas.
- Derecho a ser oído y a presentar descargos.
- Investigación imparcial y exhaustiva.
- Pronunciamiento fundado y por escrito.
- Posibilidad de elevar la disconformidad a la Administradora General, conforme al artículo 10.6.7.

ANEXO C — FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN AL ADULTO

El presente formulario se utiliza conforme a la Etapa 5 del Protocolo de Maltrato Infantil y/o Abuso Sexual (artículo 10.6.5) y a la Etapa 5 del Protocolo de Vulneración de Derechos (artículo 10.6.4), para notificar a una integrante del personal su separación inmediata de las funciones que impliquen contacto con lactantes y párvulos, durante la tramitación del Protocolo respectivo.

FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE SEPARACIÓN INMEDIATA DE FUNCIONES

Fecha: _____

De: Sala Cuna y Jardín Infantil Garden Kids _____ [identificación del establecimiento]

A: _____ [Nombre completo de la funcionaria]

[Cargo / función]: _____

Por medio de la presente comunicación se le notifica que, a partir del [fecha], se procederá a su separación inmediata de las funciones que impliquen contacto directo con lactantes y párvulos, en cumplimiento del Protocolo institucional contenido en el artículo [10.6.4 / 10.6.5] del Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

El hecho que motiva la presente notificación consiste en:

[Descripción del hecho denunciado, en forma objetiva, sin emitir juicios de valor]

_____

_____

Dicho hecho será investigado en el marco del Protocolo respectivo, conforme a los plazos y procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. Una vez finalizada la investigación, y conforme a los antecedentes recabados, se procederá según corresponda.

Derecho a descargos. Se le informa que dispone de un plazo de 24 horas desde la recepción de la presente notificación para efectuar sus descargos por escrito ante la Dirección del establecimiento.

Reasignación temporal. Durante la tramitación del Protocolo, se le reasignarán funciones específicas que no impliquen contacto directo con lactantes ni párvulos, conforme a las necesidades operativas del establecimiento. Esta medida tiene carácter cautelar y temporal, no constituye sanción y se adopta exclusivamente para resguardar al lactante o párvulo y al

desarrollo del procedimiento, conforme al principio de presunción de inocencia establecido en el artículo 10.1.7 del Reglamento.

Obligación de confidencialidad. El proceso de investigación se llevará a cabo en estricta confidencialidad, conforme al artículo 10.1.7 del Reglamento. En consecuencia, usted tiene la prohibición absoluta de realizar comentarios, conversaciones, publicaciones o cualquier forma de divulgación —dentro o fuera del establecimiento, presencialmente o por canales digitales— que exponga al lactante o párvulo, a su familia, a integrantes del personal o a usted misma. La confidencialidad es una obligación ineludible que se mantiene durante todo el procedimiento y subsiste tras la conclusión del mismo, conforme a las obligaciones contractuales y al artículo 7.1.3 del Reglamento.

Incumplimiento de la confidencialidad. Cualquier incumplimiento del principio de confidencialidad será considerado falta gravísima, conforme al Anexo B del Reglamento, y conllevará las sanciones disciplinarias que correspondan, pudiendo derivar incluso en la terminación del contrato de trabajo y en las acciones civiles y penales pertinentes.

Datos de la funcionaria notificada:

Nombre completo: _____

R.U.T.: _____

Firma de la funcionaria: _____

Fecha y hora de notificación: _____

Por la institución:

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Nota: Si la funcionaria notificada se rehúsa a firmar el presente formulario, se dejará constancia escrita de su negativa por parte de la Dirección y de un testigo del establecimiento, y se enviará copia del formulario al correo electrónico registrado por la funcionaria, sin que ello afecte la validez de la notificación ni el inicio del Protocolo.

ANEXO D — REDES DE APOYO POR COMUNA

1. Objeto del Anexo

El presente Anexo contiene el catálogo institucional de redes de apoyo organizadas por comuna, con el fin de facilitar la articulación oportuna de los establecimientos Garden Kids con las instituciones competentes frente a la activación de los Protocolos contenidos en la Sección 10 del presente Reglamento, en particular los del Capítulo 10.6.

La información contenida en el presente Anexo es referencial y se mantiene en proceso de actualización institucional. Frente a cualquier diferencia con los datos oficiales de las instituciones señaladas, prevalecerán los datos oficiales vigentes.

2. Recomendaciones Generales de Uso

- Frente a hechos que requieran denuncia obligatoria dentro de 24 horas (artículo 10.1.6 del Reglamento), la denuncia se efectúa ante Fiscalía, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones (PDI).
- Frente a situaciones de urgencia vital o riesgo inmediato, se prioriza el contacto con los servicios de emergencia (SAMU 131, Carabineros 133, Ambulancias 131).
- Frente a situaciones de afectación de los derechos de niños o niñas, se articula con la Oficina Local de la Niñez (OLN) territorialmente competente, los Tribunales de Familia y el Servicio Mejor Niñez, según corresponda. En las comunas donde aún no se haya completado la transición, la articulación se efectúa con la Oficina de Protección de Derechos (OPD), conforme a la Ley N° 21.430.
- Los datos de contacto del personal designado, sus horarios de atención y los procedimientos específicos de cada institución se consultan directamente en sus sitios web institucionales o en los canales oficiales correspondientes.

3. Redes Nacionales y Regionales Comunes

Las siguientes redes son de cobertura nacional o regional, y aplican a todos los establecimientos Garden Kids, con independencia de la comuna en que se ubiquen:

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
Fono Niños — Carabineros	Servicio nacional (denuncias de niñas, niños y adolescentes)	147
Fono Familia — Carabineros	Servicio nacional (Protección a la Familia)	149
Fono Infancia	Servicio nacional	800 200 818
Tribunales de Familia de Santiago	Avenida General Mackenna 1477, Santiago	(2) 2497 7100
Centro de Medidas Cautelares de Santiago	Avenida General Mackenna 1477, Santiago	(2) 2390 0400
48° Comisaría de Asuntos de la Familia	Calle Dieciocho 268, Santiago	(2) 2922 4890

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
PDI — Brigada Investigadora de Delitos Sexuales Metropolitana (BRISEXME)	Williams Rebolledo 1799, Ñuñoa	(2) 2708 2051
SAMU — Servicio de Atención Médica de Urgencia	Cobertura regional	131
Carabineros de Chile — Emergencias	Cobertura nacional	133
Ambulancias — Emergencias	Cobertura nacional	131

4. Redes Territoriales por Comuna

Las siguientes redes corresponden a las instituciones territorialmente competentes en cada una de las comunas en que se encuentran ubicados establecimientos Garden Kids:

Comuna de Ñuñoa

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
18° Comisaría de Carabineros de Ñuñoa	Lic. de Las Peñas 5147, Ñuñoa	(2) 2922 2660
33° Comisaría de Carabineros de Ñuñoa	Guillermo Mann 2100, Ñuñoa	(2) 2922 2720
CESFAM Salvador Bustos	Avenida Grecia 3980, Ñuñoa	(2) 3251 6500
CESFAM Rosita Renard	Las Encinas 2801, Ñuñoa	(2) 3245 4810
SAPU Rosita Renard	Las Encinas 2801, Ñuñoa	(2) 3245 4810 — opción 2
SAPU — Centro de Urgencia de Ñuñoa	Los Jardines 980, Ñuñoa	(2) 3251 6500
Hospital Luis Calvo Mackenna	Av. Antonio Varas 360, Providencia	(2) 2575 5901
Hospital de Carabineros	Av. Simón Bolívar 2200, Ñuñoa	(2) 2927 8000
Oficina Local de la Niñez (OLN) Ñuñoa	Avenida Marathon 1670, Ñuñoa	(2) 3322 2921 / +56 9 8209 2835

Comuna de Peñalolén

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
43° Comisaría de Carabineros de Peñalolén	Av. Consistorial 2060, Peñalolén	(2) 2922 3430
CESFAM Carol Urzúa	Av. Consistorial 1960, Peñalolén	(2) 2579 2400
SAPU Carol Urzúa	Av. Consistorial 1960, Peñalolén	(2) 2579 2400

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
Hospital Dr. Luis Tisné Brousse	Av. Las Torres 5150, Peñalolén	(2) 2574 6000
Oficina Local de la Niñez (OLN) Peñalolén	Av. Grecia 8735, Peñalolén	(2) 2486 8000

Comuna de La Reina

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
16° Comisaría de Carabineros de La Reina	Avenida Echeñique 8482, La Reina	(2) 2922 2600
CESFAM Ossandón	Avenida Echeñique 8419, La Reina	(2) 2520 1459
SAR — Servicio de Alta Resolutividad	Avenida Echeñique 8567, La Reina	(2) 2520 1448
Hospital Luis Calvo Mackenna	Av. Antonio Varas 360, Providencia	(2) 2575 5901
Oficina Local de la Niñez (OLN) La Reina	Av. Príncipe de Gales 8988, La Reina	(2) 2731 7400

Comuna de Santiago Centro

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
Comisaría Santiago Centro	Toesca 2351, Santiago	(2) 2922 3730
CESFAM Arauco	Av. Mirador 1599, Santiago	(2) 2498 5400
SAPU Santiago Centro	Copiapó 1323, Santiago	—
Hospital San Borja Arriarán	Av. Santa Rosa 1234, Santiago	(2) 2574 9000
Oficina de Protección de Derechos (OPD) Santiago	Concha y Toro 14, Santiago	(2) 2489 7492 / (2) 2489 7226

Comuna de San Miguel

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
12° Comisaría de Carabineros de San Miguel	Gran Av. José Miguel Carrera 3868, San Miguel	(2) 2922 2960
Comisaría de Asuntos de la Familia — San Miguel	Gran Av. José Miguel Carrera 3840, San Miguel	(2) 2922 2960
CESFAM Barros Luco	Ángel Guarello 1319, San Miguel	(2) 2406 3402
SAPU Recreo	Varas Mena 785, San Miguel	(2) 2576 1401 / 1446
Hospital Barros Luco	Ángel Guarello 1319, San Miguel	(2) 2406 3402

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
Oficina de Protección de Derechos (OPD) San Miguel	Av. José Joaquín Prieto 4040, San Miguel	(2) 2522 1010
Juzgado de Familia de San Miguel	Álvarez de Toledo 1020, San Miguel	(2) 2768 4500
Centro de Medidas Cautelares de San Miguel	Avenida Lazo 1134, San Miguel	(2) 2937 1381
Comisaría de Familia e Infancia — San Miguel	Avenida Lazo 1134, San Miguel	(2) 2937 1381

Comuna de Puente Alto

Institución / Servicio	Dirección	Teléfono
Comisaría de Carabineros de Puente Alto	Av. Concha y Toro 3399, Puente Alto	(2) 2922 3320 / 133
CESFAM Alejandro del Río	Gandarillas 105, Puente Alto	(2) 2485 4128
SAPU Tocornal Grez	Gandarillas 105, Puente Alto	(2) 2485 4144
Hospital Sótero del Río	Av. Concha y Toro 3459, Puente Alto	(2) 2576 2300
Oficina Local de la Niñez (OLN) Puente Alto	Av. Concha y Toro 2411, Puente Alto	(2) 2810 1600
Tribunales de Familia de Puente Alto	Domingo Tocornal 143, Puente Alto	(2) 2922 3320
Centro de Medidas Cautelares de Puente Alto	Avenida Eyzaguirre 50 y 56, Puente Alto	(2) 2973 1221
Fiscalía Local de Puente Alto, San José de Maipo y Pirque	José Manuel Irarrázaval 0283, Puente Alto	(2) 2965 9000
Protección a la Familia — Puente Alto	Los Coigues 2725, Puente Alto	149

5. Vigencia y Actualización

El presente Anexo se mantiene actualizado por la Administradora General, en coordinación con las Direcciones de cada establecimiento y con la Coordinadora de Convivencia Educativa. Las actualizaciones se comunican oportunamente al equipo de los establecimientos por los canales formales institucionales.

Los Apoderados podrán solicitar acceso a la información contenida en el presente Anexo en la Dirección del establecimiento que corresponda.