

PROTOCOLOS OBLIGATORIOS

ÁREA 2

CONVIVENCIA, BUEN TRATO Y GÉNERO

Escuela de Lenguaje "Las Letras"

Educación Parvularia — República de Chile

Normativa actualizada 2024 – 2026

Contiene:

Protocolo N° 04 — Buen trato y resolución de conflictos

Protocolo N° 05 — Acoso o maltrato entre pares

Protocolo N° 06 — Respeto a la identidad de género

Protocolo N° 07 — No discriminación e inclusión

PROTOCOLO N° 04

PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Rex. 0567/2021 SUPEREDUC · Cap. IV Circular Ed. Parvularia · Decreto 128/2017

CAMPO	DETALLE
Área temática	Convivencia, buen trato y género
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Rex. 0567/2021, Circular Ed. Parvularia Cap. IV, Decreto 128/2017
Responsable	Director/a y educadoras de párvulos
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Promover y mantener relaciones de buen trato entre todos los integrantes de la comunidad educativa —párvulos, familias, educadoras, asistentes y directivos— estableciendo estrategias de promoción permanente y un procedimiento claro de mediación y resolución pacífica de conflictos que preserve la dignidad de todas las personas.

II. MARCO NORMATIVO

- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación, Capítulo IV.
- Circular Normativa de Educación Parvularia — sección sobre convivencia y buen trato.
- Decreto N° 128/2017, requisitos del Reglamento Interno para Educación Parvularia.
- Bases Curriculares de Educación Parvularia (BCEP) — principios de buen trato, bienestar y participación.
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño — artículo 28.

III. DEFINICIONES

Buen trato

Conjunto de actitudes y prácticas basadas en el respeto, la empatía, la comunicación no violenta y el reconocimiento de la dignidad de cada persona, que favorecen el bienestar y el desarrollo integral.

Conflicto

Situación de desacuerdo o tensión entre dos o más personas que, abordada de manera constructiva, puede convertirse en una oportunidad de aprendizaje y fortalecimiento de las relaciones.

Mediación

Proceso voluntario en que una persona neutral facilita el diálogo entre las partes para que lleguen a un acuerdo satisfactorio, sin imponer soluciones.

IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Dignidad: toda persona merece ser tratada con respeto, independientemente de su rol, edad, origen o condición.
- No violencia: los conflictos se abordan mediante el diálogo y nunca a través de la agresión.
- Escucha activa: todas las partes tienen derecho a ser escuchadas antes de tomar decisiones.
- Participación: niños, niñas y familias participan en la construcción de las normas de convivencia.
- Reparación: cuando se produce daño, se privilegian las acciones reparatorias por sobre las punitivas.

V. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN PERMANENTE

Con los párvulos

- Elaborar con los niños y niñas las normas de convivencia del grupo mediante pictogramas al inicio del año.
- Implementar asambleas o círculos de diálogo semanales para que los párvulos expresen sentimientos y resuelvan desacuerdos.
- Modelar permanentemente el lenguaje de buen trato: saludos, agradecimientos, disculpas y validación emocional.
- Usar libros y juegos que promuevan la empatía, la inclusión y el respeto a la diferencia.

Con las familias

- Socializar el Protocolo de Buen Trato al inicio del año escolar en reunión de apoderados.
- Distribuir material informativo sobre buen trato y resolución de conflictos.
- Realizar al menos un taller anual con familias sobre disciplina positiva y buen trato en el hogar.

Con el equipo educativo

- Incorporar el buen trato como criterio en la inducción de personal nuevo.
- Realizar reunión técnica semestral para revisar el clima de convivencia y ajustar estrategias.
- Facilitar espacios de autocuidado del equipo: reconocimiento de logros, gestión del estrés.

VI. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nivel 1 — Conflicto leve (entre párvulos)

Desacuerdos por juguetes, turnos, espacio o diferencias de opinión sin agresión física.

1. La educadora interviene de inmediato, separando a los párvulos con calma y sin gritar.
2. Facilita que cada niño o niña exprese cómo se siente usando lenguaje simple.
3. Guía la búsqueda de una solución justa: compartir, turnarse, pedir disculpas, reparar.

4. Refuerza positivamente la resolución alcanzada ante el grupo.
5. Registra en el cuaderno de observaciones si el conflicto es reiterado.

Nivel 2 — Conflicto moderado (entre adultos o adulto-apoderado)

Desacuerdos entre funcionarios o con un apoderado, sin agresión física.

6. Las partes se retiran a un espacio privado para dialogar, evitando discutir frente a los párvulos.
7. Si no logran resolución directa, solicitan al director/a que facilite una mediación.
8. El director/a escucha a ambas partes por separado y luego en conjunto, buscando un acuerdo.
9. El acuerdo se formaliza por escrito, firmado por ambas partes, y se archiva.
10. Se realiza seguimiento a los 15 días para verificar el cumplimiento del acuerdo.

Nivel 3 — Conflicto grave (con agresión o reiteración)

Situaciones con agresión física o verbal grave, o conflictos moderados sin resolución tras dos mediaciones.

11. El director/a documenta el hecho con fecha, partes involucradas y descripción objetiva.
12. Se aplican las medidas del Reglamento Interno (amonestación, citación formal).
13. Si involucra a un funcionario: se activa el procedimiento disciplinario interno.
14. Si involucra a un apoderado con conducta agresiva reiterada: se puede solicitar medida de restricción, notificando a la SUPEREDUC.
15. Se deriva a apoyo externo (mediación comunal, OPD) si es pertinente.

VII. SITUACIONES QUE NUNCA CONSTITUYEN RESOLUCIÓN

- Gritar, insultar o humillar a párvulos, familias o funcionarios como medida correctiva.
- Aislar o excluir a un párvulo del grupo como castigo.
- Usar el cuerpo de manera aversiva (jalones, pellizcos, golpes) para controlar conductas.
- Amenazar con consecuencias no establecidas en el Reglamento Interno.

REGISTROS

Registro	Responsable
Cuaderno de observaciones del grupo (incidencias leves)	Educadora de párvulos
Libro de incidencias del establecimiento	Director/a
Acta de mediación y acuerdo firmado	Director/a
Registro de acciones de promoción de buen trato	Educadora / Director/a
Informe semestral de clima de convivencia	Director/a

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
---	--	---

PROTOCOLO N° 05 PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE ACOSO O MALTRATO ENTRE PARES

Ley 20.536 sobre Violencia Escolar · Rex. 0567/2021 · Decreto 128/2017

CAMPO	DETALLE
Área temática	Convivencia, buen trato y género
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Ley 20.536, Rex. 0567/2021, Decreto 128/2017, BCEP
Responsable	Director/a y educadoras de párvulos
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de detección, contención, investigación y abordaje pedagógico de situaciones de acoso o maltrato entre párvulos del establecimiento, diferenciándolas del conflicto ocasional y aplicando medidas formativas adecuadas a la etapa del desarrollo de la primera infancia, sin aplicar sanciones disciplinarias.

II. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar y su Reglamento.
- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación.
- Decreto N° 128/2017 — Reglamento Interno de Educación Parvularia.
- Bases Curriculares de Educación Parvularia — principio de buen trato y convivencia democrática.
- **IMPORTANTE:** en Educación Parvularia NO se aplican sanciones disciplinarias; sólo medidas pedagógicas y formativas.

III. DISTINCIÓN CONCEPTUAL

Característica	Conflicto ocasional	Acoso / maltrato entre pares
Frecuencia	Episódico, no se repite	Reiterado en el tiempo
Intencionalidad	No necesariamente intencional	Intención de hacer daño
Desequilibrio de poder	No necesariamente	Sí: uno domina al otro
Reacción del afectado	Se defiende con cierta igualdad	Se siente indefenso/a
Respuesta educativa	Orientación en el momento	Protocolo de intervención

IV. SEÑALES DE ALERTA

En el párvulo que podría estar siendo víctima

- Resistencia o negativa a asistir al establecimiento sin causa médica aparente.
- Cambios bruscos de conducta: llanto, retraimiento, irritabilidad, pesadillas.
- Señales físicas inexplicables: arañazos, moretones, ropa dañada de manera reiterada.
- Relatos espontáneos como 'no me dejan jugar', 'siempre me pegan', 'me dicen cosas feas'.

En el párvulo que podría ejercer la conducta

- Patrón reiterado de conductas agresivas hacia el mismo par o hacia diferentes compañeros.
- Dificultad para empatizar con el malestar del otro.
- Búsqueda de testigos o audiencia para sus acciones hacia otro párvulo.

V. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

Fase 1: Detección y registro

16. La educadora o asistente que observa o recibe el reporte documenta los hechos observables con fecha, descripción objetiva y contexto.
17. Verifica si la conducta es reiterada revisando el cuaderno de observaciones del grupo.
18. Informa al director/a el mismo día si confirma patrón de reiteración.

Fase 2: Contención y apoyo inmediato

19. Se brinda atención y contención emocional al párvulo afectado, validando sus sentimientos.
20. Se supervisa de manera discreta al párvulo que ejerce la conducta, sin estigmatizarlo.
21. Si hay lesión física, se aplica el Protocolo de Accidentes y se notifica a la familia.

Fase 3: Comunicación con las familias

22. Se cita por separado a ambas familias en un plazo máximo de 48 horas.
23. Se informa a cada familia sobre los hechos observados de manera objetiva, sin juicios ni etiquetas.
24. Se acuerda con cada familia un plan de acompañamiento en el hogar.
25. Se registra en acta la reunión y los acuerdos adoptados.

Fase 4: Intervención pedagógica

26. Con el párvulo afectado: actividades de fortalecimiento de la autoestima, seguridad y expresión emocional.
27. Con el párvulo que ejerce la conducta: actividades de empatía, regulación emocional e identificación de consecuencias.
28. Con el grupo: trabajo grupal de convivencia y buen trato (sin señalar a los involucrados).
29. Si persiste la conducta: derivación a evaluación psicológica de ambos párvulos.

Fase 5: Seguimiento

30. Monitoreo diario durante dos semanas post-intervención y registro en cuaderno de observaciones.
31. Reunión de seguimiento con ambas familias a los 30 días.
32. Si no hay mejoría, se activa apoyo externo: CESFAM, OPD u otro servicio de la red comunal.

VI. MEDIDAS FORMATIVAS (no sanciones)

- Conversación individual guiada sobre las consecuencias de sus acciones en los demás.
- Reparación simbólica: disculpa, dibujo, gesto de afecto hacia el par afectado (siempre voluntaria).
- Actividades de juego colaborativo supervisado para reconstruir el vínculo entre pares.
- Acompañamiento diferenciado de la educadora durante las actividades de juego libre.

REGISTROS

Registro	Responsable
Cuaderno de observaciones del grupo	Educadora de párvulos
Formulario de detección de acoso entre pares	Director/a
Acta de reunión con familias (por separado)	Director/a
Plan de intervención pedagógica	Educadora / Director/a
Informe de seguimiento a 30 días	Director/a
Ficha de derivación externa si procede	Director/a

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
--	-----------------------------------	--

PROTOCOLO N° 06

PROTOCOLO DE RESPETO A LA IDENTIDAD DE GÉNERO

Circular N° 812/2021 SUPEREDUC · Ley 21.120 · Rex. 0567/2021

CAMPO	DETALLE
Área temática	Convivencia, buen trato y género
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Circular 812/2021, Ley 21.120, Rex. 0567/2021, Ley 20.609
Responsable	Director/a y todo el equipo educativo
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Garantizar el derecho a la identidad de género de todos los niños, niñas y adultos de la comunidad educativa, estableciendo procedimientos para el uso del nombre social, la prevención de conductas discriminatorias por razón de género o expresión de género, y el acompañamiento respetuoso a las familias en estos procesos.

II. MARCO NORMATIVO

- Circular N° 812/2021 de la Superintendencia de Educación: garantiza el derecho a la identidad de género en establecimientos educacionales.
- Ley N° 21.120 de Identidad de Género: reconoce el derecho a la rectificación de la mención del sexo registral.
- Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación arbitraria (Ley Zamudio).
- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación.
- Convención sobre los Derechos del Niño — artículo 2° (no discriminación) y artículo 8° (derecho a la identidad).

III. DEFINICIONES CLAVE

Identidad de género

Experiencia interna e individual del género de cada persona, que puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer, e incluye la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género.

Expresión de género

Manifestación externa de la identidad de género a través de apariencia, vestimenta, comportamiento, preferencias de juego u otras características.

Nombre social

Nombre con el que una persona desea ser llamada, independientemente del nombre legal que figura en su documentación oficial.

Párvulo con identidad de género diversa

Niño o niña que manifiesta, de manera consistente y persistente, una identidad de género diferente a la asignada al nacer. Estas manifestaciones deben ser acompañadas con respeto y sin presión ni corrección.

IV. DERECHOS GARANTIZADOS

- Derecho a ser llamado/a con el nombre social que indique la familia o el propio párvulo, en los registros internos del establecimiento.
- Derecho a usar el uniforme y accesorios con los que se sienta cómodo/a, sin imposición por razón de género.
- Derecho a usar los baños según su identidad de género, con las adecuaciones necesarias para su privacidad.
- Derecho a no ser objeto de burlas ni exclusión por parte del equipo educativo ni de sus pares.
- Derecho a que su familia sea informada y acompañada con respeto, sin juicios de valor.

V. PROCEDIMIENTO

Caso 1 — Solicitud de uso de nombre social

33. La familia comunica al director/a el deseo de que el párvulo sea llamado con un nombre diferente al legal.
34. El director/a registra el nombre social en la ficha interna, manteniendo el nombre legal sólo para documentos oficiales exigidos por la SUPEREDUC.
35. Se comunica al equipo educativo completo, en reunión reservada, el nombre social y la obligación de respetarlo en toda interacción.
36. Se actualiza la lista de asistencia y cualquier material interno con el nombre social.

Caso 2 — Expresión de género no normativa observada en el establecimiento

37. El equipo educativo no interviene para corregir la expresión de género de un párvulo (vestuario, juegos, preferencias).
38. Si se observan conductas de burla por parte de otros párvulos, se aplica el Protocolo N° 05 y se trabaja con el grupo desde el respeto a la diversidad.
39. Si la familia expresa inquietud: el director/a o educadora brinda información respetuosa, sin emitir juicios sobre la identidad del párvulo.

Caso 3 — Conducta discriminatoria por parte de un adulto del establecimiento

40. Cualquier funcionario que observe una conducta discriminatoria por razón de identidad de género lo comunica al director/a el mismo día.
41. El director/a documenta el hecho y llama al funcionario a una conversación formal.
42. Se aplica el procedimiento disciplinario interno según la gravedad de la conducta.
43. Si la conducta es grave, se informa a la Inspección del Trabajo y/o a la SUPEREDUC.

VI. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL EQUIPO

- Al inicio de cada año escolar se realiza una sesión de formación sobre identidad de género, diversidad y no discriminación.
- Se incorporan materiales y libros de literatura infantil que representen diversidad de familias y expresiones de género.
- El lenguaje utilizado evita la asignación automática de roles o características por género.

REGISTROS

Registro	Responsable
Ficha interna con nombre social del párvulo	Director/a — confidencial
Acta de reunión de comunicación al equipo	Director/a
Registro de acciones de sensibilización realizadas	Director/a / Educadora
Informe ante conducta discriminatoria de adulto	Director/a

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
--	-----------------------------------	--

PROTOCOLO N° 07

PROTOCOLO DE NO DISCRIMINACIÓN E INCLUSIÓN

Ley 20.609 (Ley Zamudio) · Ley 20.845 Inclusión Escolar · Rex. 0567/2021

CAMPO	DETALLE
Área temática	Convivencia, buen trato y género
Establecimientos	Escuela de Lenguaje "Las Letras"
Base normativa	Ley 20.609, Ley 20.845, Rex. 0567/2021, CDN Art. 2
Responsable	Director/a y todo el equipo educativo
Revisión	Anual — enero de cada año

I. OBJETIVO

Garantizar que ningún párvulo, familiar o miembro del equipo sea discriminado por razón de origen étnico, situación migratoria, religión, discapacidad, género, orientación sexual, situación socioeconómica u otra condición, estableciendo acciones de prevención, detección y respuesta ante situaciones de discriminación arbitraria.

II. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación arbitraria (Ley Zamudio).
- Ley N° 20.845 de Inclusión Escolar: prohíbe la selección y discriminación en los procesos de admisión.
- Artículo 2° de la Convención sobre los Derechos del Niño: derecho a la no discriminación.
- Resolución Exenta N° 0567/2021 de la Superintendencia de Educación.
- Ley N° 21.430: derecho de niños y niñas a ser tratados con igualdad y sin discriminación.

III. CAUSAS DE DISCRIMINACIÓN PROHIBIDAS

Categoría	Ejemplos de situaciones
Origen étnico o nacional	Burlas por apellido, idioma, rasgos físicos, país de origen
Situación migratoria	Negar matrícula por carecer de documentación
Condición socioeconómica	Exclusión de actividades por no pagar cuotas voluntarias
Discapacidad o NEE	Negar participación por condición de salud o capacidad diferente
Religión o creencias	Imposición de prácticas religiosas o burlas por creencias familiares

Estructura familiar	Rechazo a familias homoparentales, monoparentales, extendidas, etc.
Género e identidad de género	Remitirse al Protocolo N° 06
Situación de salud	Exclusión por enfermedad crónica o condición del espectro autista

IV. ACCIONES DE PREVENCIÓN

- El proceso de admisión es abierto, sin selección por rendimiento, situación económica, religión u otra causa.
- El PEI declara explícitamente el compromiso con la no discriminación y la inclusión.
- El equipo recibe capacitación anual en educación inclusiva, interculturalidad y atención a la diversidad.
- Los materiales pedagógicos representan la diversidad de familias, culturas y capacidades.
- Se celebran efemérides que promueven la diversidad: Día de los Pueblos Indígenas, Día del Migrante, Día de la Inclusión.

V. PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN

Fase 1: Detección y registro

44. Cualquier miembro de la comunidad educativa que detecte una situación de discriminación lo comunica al director/a, ya sea en forma oral o escrita.
45. El director/a registra el hecho con fecha, descripción objetiva, personas involucradas y tipo de discriminación.

Fase 2: Atención inmediata

46. Se brinda contención y apoyo a la persona afectada.
47. Si la persona afectada es un párvulo: se aplican estrategias de contención emocional apropiadas a la edad.
48. Si el acto fue cometido por un párvulo: se implementan medidas formativas del Protocolo N° 05.
49. Si fue cometido por un adulto del establecimiento: se inicia el procedimiento disciplinario interno.

Fase 3: Investigación y resolución

50. El director/a reúne antecedentes para comprender el contexto del hecho.
51. Se cita a las partes involucradas (apoderados y/o funcionario) para escuchar su versión.
52. Se determina la medida apropiada según la gravedad: disculpa formal, plan de sensibilización, amonestación o denuncia ante SUPEREDUC.
53. Se informa a la persona afectada sobre las medidas adoptadas.

Fase 4: Seguimiento

54. Se realiza seguimiento a los 15 y 30 días para verificar que la situación no se repita.

55. Se evalúa si se requieren acciones estructurales (modificar el reglamento, cambiar prácticas pedagógicas).

VI. ADMISIÓN SIN DISCRIMINACIÓN — PUNTOS CLAVE

- El establecimiento no puede negar la matrícula por razón de nacionalidad, situación migratoria, discapacidad, condición de salud o estructura familiar.
- El niño o niña migrante tiene derecho a matrícula aunque no cuente con todos los documentos; el establecimiento acompaña el proceso de regularización.
- No se puede solicitar antecedentes sobre la situación económica, religiosa o familiar como criterio de admisión.

REGISTROS

Registro	Responsable
Formulario de denuncia de acto discriminatorio	Cualquier miembro de la comunidad
Libro de incidencias — registro del caso	Director/a
Acta de reunión con partes involucradas	Director/a
Resolución y medidas adoptadas	Director/a
Informe de seguimiento a 15 y 30 días	Director/a
Registro de actividades de prevención y formación	Director/a / Educadora

APROBACIÓN

SANDRA PÁEZ H. Director/a del Establecimiento	JORGE TRONCOSO S. Sostenedor/a	20 de MAYO 2026 Fecha de aprobación
--	-----------------------------------	--