

PREGUNTAS FRECUENTES

EXPERIENCIAS EDUCATIVAS LOS PELLINES

En el presente documento se resuelven muchas de las dudas que pueden surgir al estar evaluando la participación de tu hijo/a en las experiencias educativas de Los Pellines. A continuación, se indican las principales temáticas que se responden, al hacer *click* sobre el título, te llevará directamente a la sección de preguntas y respuestas que te interesa indagar:

ALIMENTACIÓN
COMUNICACIONES
BENEFICIOS DE ESTA EXPERIENCIA
SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA
SEGURIDAD EN TERRENO
LOGÍSTICA Y PLANIFICACIÓN
DINÁMICA DURANTE LA EXPERIENCIA

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

ALIMENTACIÓN

- **¿CÓMO ES LA ALIMENTACIÓN DURANTE LAS EXPERIENCIAS?**

R: En Los Pellines, nuestra promesa es ofrecer comida rica y abundante. El menú que ofrecemos para los niños es variado y preparado totalmente por nuestro equipo de cocina, incluyendo tres comidas diarias: desayuno, almuerzo y cena. En el desayuno, podrán disfrutar de cereales, frutas, leche, pan amasado, queso, jamón, huevos y manjar. Para el almuerzo, tenemos platos como arroz con pollo arvejado o puré con carne. En la cena, servimos pizzas, tacos, tallarines con salsa de carne, entre otros. Todos los platos principales van acompañados de ensaladas y jugos, y se ofrecen frutas de temporada como snack durante el día.

- **MI HIJO/A TIENE RESTRICCIONES O ALERGIAS ALIMENTARIAS, ¿SE ATIENDEN DIETAS ESPECIALES?**

R: En Los Pellines, entendemos la importancia de atender dietas especiales y restricciones alimentarias. Contamos con un menú tradicional basado en proteínas de carnes blancas, así como un menú vegetariano. Si tu hijo/a tiene alguna restricción alimentaria, estaremos encantados de compartir el menú para evaluar qué alimentos no puede consumir, podemos conversar directamente para aclarar dudas, para lo cual nos puedes escribir a contacto@lospellines.cl. Además, si lo deseas, puedes enviar algunos alimentos específicos para asegurarte de que solo se le proporcionen a tu hijo/a. Es crucial que nos informes esto con al menos 10 días de anticipación, para que podamos realizar las gestiones correspondientes con nuestro equipo de cocina. Debido a que Los Pellines no tiene lugares cercanos para comprar, realizamos nuestros pedidos con varios días de anticipación.

- **¿ES NECESARIO LLEVAR ALGO ADICIONAL PARA COMER, COMO DULCES, GALLETAS, ETC.?**

R: En Los Pellines, ofrecemos una dieta variada y abundante, por lo que NO es necesario que lleven alimentos adicionales. No recomendamos enviar dulces ni golosinas, ya que no podemos controlar su consumo y esto puede generar malestares estomacales e incluso conflictos entre los compañeros/as. Queremos asegurarnos de brindar una experiencia saludable y equilibrada para todos los participantes.



COMUNICACIONES

• ¿PODRÁ MI HIJO/A COMUNICARSE TODOS LOS DÍAS? ¿CÓMO TENDREMOS NOTICIAS?

R: En Los Pellines NO hay señal de celular, lo que impide que los estudiantes puedan comunicarse directamente con sus padres, sin embargo, hemos establecido dos canales de comunicación para mantener informados a los padres y madres:

1. Uno de los adultos/as acompañantes del grupo, tendrá la responsabilidad de realizar una llamada diaria para proporcionar detalles del grupo a un delegado del curso, quien luego se encargará de comunicar la información al resto de los apoderados/as. El canal oficial de comunicación siempre será a través del colegio.
2. Además, en nuestra página web, publicaremos una noticia al día después de las 20:00 hrs., acompañada de 1 o máximo 3 fotografías referenciales, principalmente para informar sobre las actividades y el estado del grupo: <https://lospellines.cl/noticias/>

En Los Pellines, contamos con acceso a internet a través de wifi satelital. Sin embargo, la señal puede no ser siempre estable, ya que pasamos la mayoría del tiempo en terreno con los estudiantes. A pesar de esto, nos comprometemos a responder correos electrónicos y mensajes tan pronto como nos sea posible.

En caso de que ocurra una emergencia y las familias necesiten retirar a su hijo, les pedimos que siempre canalicen la información a través del colegio. En situaciones de urgencia, el colegio sabrá comunicarse con nosotros para tomar las medidas adecuadas.

• ¿ESTÁ PERMITIDO QUE LOS NIÑOS/AS LLEVEN CELULARES A LOS PELLINES?

R: Sí, puedes enviar a tu hijo/a con su celular, sin embargo, es importante tener en cuenta que en Los Pellines no hay señal de teléfono y los niños no tienen acceso a Wi-Fi. Al llegar, les solicitamos que guarden sus celulares en nuestra maleta del tiempo o "Chronos" durante su estadía en Pellines, por las siguientes razones:

- Fomentamos que los participantes se conecten plenamente con la experiencia, consigo mismos, sus compañeros/as y la naturaleza, y los dispositivos móviles pueden ser distracciones para esta conexión.
- Los Pellines no se responsabiliza por pérdidas o daños de los celulares que no se hayan entregado a Chronos.
- Nuestro equipo envía una carpeta de fotografías al final de cada experiencia, para que los participantes no se preocupen por tener que tomarlas ellos mismos.

BENEFICIOS DE ESTA EXPERIENCIA

• ¿ESTA EXPERIENCIA AYUDA A QUE MI HIJO/A PUEDA FORTALECER SUS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS/AS?

R: En Los Pellines, se promueve activamente el trabajo en equipo y la colaboración entre los participantes. Durante el viaje, se realizan diversas actividades grupales que fomentan la interacción y el compañerismo. Además, se brindan espacios de reflexión



y diálogo para que los niños puedan expresar sus opiniones, aprender a escuchar a los demás y resolver conflictos de manera constructiva.

Nuestro equipo de profesionales está capacitado para guiar y apoyar a los participantes en el fortalecimiento de sus relaciones con sus compañeros. Se les anima a respetar y valorar las diferencias individuales, a trabajar en equipo y a construir lazos de amistad duraderos.

Además, la convivencia durante el viaje permite que los niños compartan experiencias significativas y vivencias en un entorno natural y estimulante, lo que genera un ambiente propicio para el desarrollo de la empatía, la solidaridad y el compañerismo.

El viaje a Los Pellines brinda una oportunidad única para que su hij@ fortalezca sus relaciones interpersonales, aprenda a trabajar en equipo, desarrolle habilidades sociales y emocionales, y cultive vínculos positivos con su comunidad estudiantil.

- **¿CUÁL ES EL VALOR PEDAGÓGICO CONCRETO DE ESTA EXPERIENCIA?**

R: Los programas en Los Pellines tienen un enfoque integral que combina educación al aire libre, desarrollo socioemocional, habilidades relacionales y conciencia ambiental. El valor pedagógico concreto radica en:

- Aplicar aprendizajes en contextos reales y significativos.
- Fomentar la autonomía, el liderazgo, trabajo colaborativo y la toma de decisiones.
- Potenciar el vínculo con la naturaleza y el entorno local como recurso educativo.
- Vivenciar habilidades relacionales que son difíciles de trabajar en el aula tradicional.

- **¿SE HACE ALGÚN SEGUIMIENTO DE LOS APRENDIZAJES ESPERADOS?**

R: Sí. Nuestra propuesta contempla la coordinación previa con el establecimiento para definir, en conjunto, los objetivos pedagógicos y formativos que orientarán la experiencia. Durante los días y noches de intervención —una experiencia vivencial al aire libre— se desarrollan actividades que integran observación guiada, retroalimentación en terreno y espacios de reflexión individual y grupal. Estas instancias permiten identificar avances en los aprendizajes esperados y ofrecer retroalimentación cualitativa.

Es importante enfatizar que nuestra intervención no reemplaza el proyecto educativo institucional ni su planificación curricular. Se trata de una experiencia complementaria que busca dar un impulso significativo al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y al desarrollo de habilidades socioemocionales dentro de la comunidad educativa.

Posteriormente, ofrecemos la posibilidad de entregar orientaciones al equipo docente para facilitar la integración de lo vivido en el trabajo escolar. Sin embargo, el seguimiento sistemático de los aprendizajes y su proyección en el tiempo corresponde al establecimiento educacional y a las familias, en coherencia con su proyecto educativo.



- **¿EXISTEN EVALUACIONES DEL IMPACTO EDUCATIVO DE ESTA ACTIVIDAD?**

R: Si. Contamos con instrumentos de retroalimentación y evaluación cualitativa aplicados a los participantes. Estas herramientas, como el test EPOCH, nos permiten analizar el impacto de la experiencia en aspectos como:

- Participación activa.
- Desarrollo de habilidades interpersonales.
- Conciencia ambiental.
- Satisfacción y percepción de los aprendizajes alcanzados.

- **¿CUÁLES SON LOS INDICADORES DE GESTIÓN QUE VALIDAN REALIZAR ESTA ACTIVIDAD?**

R: Nuestros indicadores de gestión están alineados con la calidad educativa y el bienestar integral de los participantes. Algunos de ellos son:

- Satisfacción general de docentes y estudiantes (evaluada posterior a la experiencia).
- Ausencia de eventos no deseados durante las actividades.
- Participación activa de los grupos durante las jornadas.
- Cumplimiento de los objetivos pedagógicos definidos con cada institución.
- Recurrencia de colegios que vuelven a confiar en nuestra propuesta año a año, por más de 30 años.

Estos indicadores nos permiten evaluar y ajustar continuamente nuestra oferta educativa para mantener altos estándares de calidad y pertinencia.

SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA

- **MI HIJO/A SE FRACTURÓ UNA DE SUS EXTREMIDADES, ¿PODRÁ PARTICIPAR DEL VIAJE?**

R: Si tu hijo/a ha sufrido una fractura en una de sus extremidades, habrá ciertas actividades en las que no podrá participar activamente. Sin embargo, podrá acompañar en otro rol junto a los Facilitadores. Es importante que nos informes si experimenta dolor y nos proporciones todas las especificaciones y recomendaciones del médico respecto al tratamiento y si autoriza su participación en el viaje.

Aunque habrá actividades en las que no podrá participar, habrá muchas otras en las que sí podrá hacerlo sin ningún problema, por lo que sugerimos que tu hijo/a asista para que no se pierda esta gran experiencia junto a sus compañeros. Queremos asegurarte que nuestro equipo de facilitadores estará al tanto de los cuidados y precauciones necesarias para garantizar su bienestar durante todo el viaje. Sin embargo, es importante que tu hijo/a tenga una comprensión clara de la dinámica individual en la que participará durante el viaje para evitar cualquier incomodidad.



Estamos comprometidos en hacer de esta experiencia en Los Pellines algo significativo y enriquecedor para todos/as los participantes, y haremos todo lo posible para adaptarnos a las necesidades individuales de cada uno.

• **MI HIJO/A TIENE SÍNDROME DE ASPERGER ¿ES COMPLICADO QUE ASISTA CON SU CURSO?**

R: En Los Pellines, nuestro objetivo principal es acompañar experiencias significativas de aprendizaje, basadas en el Modelo Relacional, lo que implica adaptarnos a los intereses, ritmos y necesidades de cada niño. Entendemos que tu hijo/a puede experimentar crisis por frustración o ansiedad en ciertas ocasiones, por lo que queremos asegurarte que nuestro equipo de facilitadores tiene experiencia trabajando con niños/as con este diagnóstico.

Nos comprometemos a alinear a nuestro equipo para anticiparnos a sus necesidades, especialmente en aquellas actividades que puedan resultarle más desafiantes. Trabajaremos en brindar instrucciones claras y discursos concretos para facilitar su participación. También, colaboraremos estrechamente con el Director de Programa y su "Guía padrino" para anticiparnos a situaciones que puedan generar frustración/ansiedad para garantizar que este viaje sea atractivo y beneficioso, tanto a nivel individual como colectivo, fortaleciendo las relaciones entre los participantes.

Al completar el formulario de inscripción online, te pedimos que nos indiques su diagnóstico y sus requerimientos, para contar con la mayor cantidad de detalles. Unos días antes del viaje, alguien de nuestro equipo se contactará contigo para indagar y recopilar más antecedentes sobre tu hijo/a, de tal forma de definir estrategias en conjunto que le permitan vivir una experiencia tranquilo/a y seguro/a.

Nuestro enfoque se centra en el respeto y acompañamiento de cada niño, y estamos comprometidos en crear un ambiente inclusivo donde todos puedan disfrutar y aprender de manera significativa.

• **¿CÓMO FUNCIONA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS?**

R: La entrega de medicamentos se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Es necesario que el tratamiento médico esté claramente indicado en el formulario de inscripción del participante. Esta información es proporcionada por los apoderados/as antes del viaje.
2. Los medicamentos deben ser entregados al adulto acompañante (ya sea el profesor o el apoderado) en una bolsa transparente sellada, con el nombre del participante claramente visible en el exterior, nombre del medicamento, dosis y horario. Esto garantiza la seguridad y la identificación precisa de los medicamentos.
3. Se recomienda que todos los medicamentos del grupo se recopilen en una caja transparente. De esta manera, se facilita la gestión y el acceso a los medicamentos durante la estadía en Los Pellines.
4. La entrega de medicamentos se realiza de manera conjunta entre los adultos acompañantes y el guía encargado del grupo. Esta colaboración asegura un control adecuado y una distribución correcta de los medicamentos, según lo indicado en el formulario de cada participante.
5. Es importante tener en cuenta que el equipo de Los Pellines brinda apoyo y supervisión en la administración de medicamentos, pero la responsabilidad final recae en el adulto acompañante designado.



Siguiendo estos procedimientos, nos aseguramos de que los medicamentos sean entregados de manera segura y efectiva, garantizando el cumplimiento del tratamiento médico de cada participante durante su estadía en Los Pellines.

- **¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO DE APOYO DE INTEGRACIÓN EDUCATIVA INCLUIDO EN LA EXPERIENCIA?**

R: Este servicio implica que una persona de nuestro equipo de formación revisa todos los formularios enviados por los apoderados y luego contacta directamente a algunos (no a todos), para indagar sobre la información proporcionada y profundizar en las particularidades de cada participante. Este enfoque permite adaptar las experiencias educativas estableciendo estrategias que se adecúen a las necesidades específicas de cada estudiante, asegurando un entorno inclusivo y comprensivo que facilita el máximo aprovechamiento de las oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal en Los Pellines.

Por esta razón, es muy importante contar con la información del formulario de inscripción de manera anticipada (al menos 10 días antes del viaje), para poder revisar con detención los antecedentes de cada participante. Si crees necesario que nuestro equipo te contacte si o si para entregar más información sobre tu hijo/a, por favor escríbenos a contacto@lospellines.cl indicando colegio, curso, nombre del participante y motivo por el cual solicitas contacto directo.

SEGURIDAD EN TERRENO

- **¿CUENTAN CON PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS EN CASO DE UNA CATÁSTROFE NATURAL, TAL COMO ERUPCIÓN VOLCÁNICA, SISMOS, U OTROS?**

R: En Los Pellines, contamos con rigurosos procedimientos y protocolos internos para hacer frente a situaciones de emergencia como terremotos, incendios y erupciones volcánicas. Estos protocolos incluyen medidas específicas para mitigar los riesgos asociados a las actividades que realizamos.

Además, mantenemos una estrecha coordinación con las autoridades competentes para articular un plan de evacuación definido por SERNAPRED en caso de emergencia volcánica. En este caso, es importante destacar que las alertas naranjas pueden prolongarse durante días, semanas e incluso meses. Sin embargo, las autoridades nos notificarán con anticipación en caso de que sea necesario abandonar la zona, siempre y cuando estemos dentro de la zona de exclusión. Los Pellines se encuentra a una distancia de 43 km en línea recta del volcán Chillán, el cual se encuentra actualmente en alerta verde, el nivel más bajo de acuerdo al Sistema Nacional de alerta volcánica, por lo que no hay indicios de una erupción.

En Los Pellines, la seguridad de nuestros visitantes es nuestra máxima prioridad. Nos esforzamos para anticiparnos a cualquier posible evento que pueda afectar la experiencia de los niños/as y tomamos todas las medidas necesarias para garantizar su bienestar en todo momento.

- **¿TIENEN PERSONAL CAPACITADO PARA ATENDER EMERGENCIAS Y REALIZAR PRIMEROS AUXILIOS?**

R: Nuestros guías están certificados en técnicas de primeros auxilios y están preparados para responder de manera rápida ante cualquier emergencia. Contamos con una sala de primeros auxilios equipada con todo lo necesario para asegurar una atención inicial adecuada. En caso de presentarse situaciones que requieran atención médica especializada, como traumatismos o malestares significativos, el participante será estabilizado inicialmente por nuestro equipo y posteriormente evacuado al centro asistencial más cercano según la emergencia. Durante este proceso, un profesor y un guía acompañarán siempre al participante,



y nos pondremos en contacto inmediatamente con su apoderado/a para mantenerlo informado. La comunicación con los padres es nuestra prioridad, por lo que serán los primeros en ser notificados en caso de cualquier incidente o malestar.

Además, a partir del año 2025, contamos con servicio de enfermería de base en Los Pellines, reforzando nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de todos los participantes.

- **¿CUÁL ES EL NUEVO SERVICIO DE ENFERMERÍA QUE OFRECEN EN LOS PELLINES?**

R: En Los Pellines hemos incorporado un servicio de enfermería profesional para mejorar el bienestar de los estudiantes y la tranquilidad de los apoderados/as durante nuestras experiencias educativas. Este servicio ofrece soporte ante emergencias, atiende enfermedades de base, supervisión en la administración de medicamentos y monitoreo continuo de la salud de los estudiantes. Esto garantiza que cada estudiante reciba la atención necesaria para una experiencia segura y enriquecedora.

- **¿EN QUÉ CONSISTE EL SISTEMA DE PRIMERA RESPUESTA EN LOS PELLINES?**

El Sistema de Primera Respuesta en Los Pellines es crucial, especialmente debido a nuestra ubicación remota, lejos de centros urbanos y asistenciales. Disponemos de dos salas de Primeros Auxilios, ubicadas en cada uno de nuestros centros, completamente equipadas para brindar atención inmediata en caso de síntomas o accidentes. Contamos con equipos de inmovilización y camillas, estratégicamente ubicados para garantizar un acceso rápido y eficaz.

Nuestros guías están certificados en Primeros Auxilios, incluyendo el Wilderness First Responder (WFR) y el Wilderness First Aid (WAFA), certificaciones que se renuevan cada 2 a 3 años para asegurar la actualización constante en los protocolos más avanzados.

Cumpliendo con los estándares internacionales, cada programa requiere la presencia de un guía certificado en WFR o WAFA. Nuestro equipo participa continuamente en formaciones que abarcan diversas áreas de nuestro trabajo, incluyendo los protocolos y procedimientos de Primera Respuesta en áreas remotas. Nuestros procedimientos de seguridad establecen que en cualquier situación médica o incidente que afecte a los participantes, se debe notificar inmediatamente a los padres. Esta responsabilidad recae en los profesores acompañantes, quienes actúan como enlaces de confianza y están instruidos para realizar dicha comunicación.

Nos comprometemos a garantizar la seguridad y el bienestar de todos nuestros participantes, proporcionando una respuesta rápida y eficiente ante cualquier eventualidad que pueda surgir durante su estadía en Los Pellines.

- **¿CUENTAN CON SEGURO COMPLEMENTARIO PARA LOS PARTICIPANTES DURANTE LA EXPERIENCIA?**

R: Sí, en Los Pellines contamos con un contrato de seguros complementarios para asegurar a todos los participantes en nuestras experiencias de aprendizaje al aire libre. Nuestra póliza de seguro, número 340005555, está contratada con la Compañía de Seguros METLIFE y ofrece coberturas específicas para actividades de turismo aventura. Las coberturas incluyen:

- Muerte accidental: 300 UF
- Desmembramiento accidental: 300 UF
- Incapacidad total y permanente por accidente: 300 UF
- R.G.M. por accidente: 30 UF por evento



Este seguro está diseñado para cubrir eventos que puedan ocurrir en el recinto de Los Pellines, asegurando así la tranquilidad tanto de los participantes como de los organizadores de las experiencias educativas.

Para emitir este seguro, necesitamos los datos personales de cada estudiante (nombre completo, RUT, fecha de nacimiento), por lo cual es muy importante que completen el formulario de inscripción a tiempo (hasta 10 días antes del viaje) y revisar que los datos ingresados estén correctos.

LOGÍSTICA Y PLANIFICACIÓN

- **¿SE PUEDE LLEVAR MALETA EN VEZ DE BOLSO O MOCHILA?**

R: Idealmente recomendamos no traer maletas, debido a que las ruedas pueden dañarse, ya que el acceso a los refugios es a través de caminos de tierra y piedras. Sin embargo, se puede utilizar maleta como última opción, teniendo en cuenta esta información para asegurar el buen cuidado del equipaje.

Si su hijo/a está participando de una experiencia que involucra actividad de campamento, es muy importante que SI traiga una mochila de trekking y NO bolso ni maleta.

- **¿A CUÁNTOS KILÓMETROS DE CHILLÁN QUEDA LOS PELLINES?**

R: Estamos a 56 kms de la ciudad de Chillán. En vehículo es alrededor de 1 hora 30 minutos, a velocidad moderada. Para llegar a Los Pellines deberán llegar hasta el km 38 del camino a Termas de Chillán, donde hay una bifurcación y comienza un camino de ripio. Desde ahí, son 16 km hasta nuestro centro. El camino de ripio debe ser transitado con precaución debido al flujo vehicular y curvas cerradas.

- **¿PUEDEN LLEVAR FRAZADA ADEMÁS DEL SACO? ¿CÓMO SE CALEFACCIONAN LOS REFUGIOS?**

R: En Los Pellines nos preocupamos por brindar un ambiente cálido y acogedor para nuestros participantes. Nuestros refugios están equipados con chimeneas y estufas a combustión lenta en habitaciones y espacios comunes, lo que proporciona la fuente de calor principal. Además, contamos con un sistema de radiadores que calefaccionan todas nuestras instalaciones.

En cuanto a la ropa de cama, cada participante debe traer su saco de dormir, los cuales deben ser adecuados para mantener el calor durante las noches. Sin embargo, si sientes que necesitas más abrigo, puedes llevar una frazada adicional para mayor comodidad.

Para planificar con mayor seguridad, puedes revisar el pronóstico del tiempo en el siguiente link: [PRONÓSTICO LOS PELLINES](#)

Es importante mencionar que todas las mañanas, encendemos las chimeneas para calefaccionar rápidamente los espacios y asegurarnos de que los participantes no pasen frío. En Los Pellines nos esforzamos a diario por brindar un ambiente cálido y confortable, para que nuestros participantes disfruten al máximo su experiencia.

- **¿ATIENDEN A MÁS DE UN GRUPO A LA VEZ?**



R: Tenemos capacidad para atender a más de un grupo a la vez, gracias a la existencia de tres centros autónomos que funcionan simultáneamente. Cada centro cuenta con infraestructura y equipos exclusivos, lo que nos permite otorgar una atención personalizada y garantizar la seguridad y privacidad de cada experiencia.

Nuestros centros están ubicados en un extenso predio de 200 hectáreas, lo que nos permite separar los grupos de manera que no se encuentren ni tengan ningún tipo de interacción entre sí. Esto asegura que cada grupo disfrute de una experiencia única y exclusiva, adaptada a sus necesidades y objetivos particulares.

En Los Pellines, nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad y personalizado, asegurando que cada grupo tenga una experiencia enriquecedora y memorable en nuestro entorno natural.

• ¿CÓMO AVISO QUE MI HIJO/A NO PARTICIPARÁ DE LA EXPERIENCIA?

R: El aviso de inasistencia de un participante, se debe formalizar a través de un correo a contacto@lospellines.cl indicando colegio, curso, letra y nombre completo del estudiante. Sin este aviso no existe opción de solicitar reembolso. Si el aviso de no participación se realiza:

- 15 días antes del viaje, se devuelve el 100% del saldo.
- 10 días antes del viaje, se devuelve el 75% del saldo.
- 5 días antes del viaje, se devuelve el 50% del saldo.
- 0 a 4 días antes del viaje, se devuelve el 25% del saldo.

Los plazos detallados se deben a que en los últimos 10 días ya se ha contratado el personal y se han comprados los insumos. De esta manera cuidamos la relación con nuestros clientes y con nuestro equipo de trabajo, ya que el cálculo de trabajadores está hecho en base a la cantidad de participantes. Cada grupo requiere un trabajo logístico, operacional y de contratación de personal que requiere mucha anticipación, por lo que la planificación de cada experiencia comienza mucho antes de que los estudiantes lleguen a Los Pellines. Es obligación del colegio o del apoderado representante informar adecuadamente a los apoderados/as sobre estas condiciones, de tal forma que no existan disconformidades respecto a pagos y devoluciones.

DINÁMICA DURANTE LA EXPERIENCIA

• ¿PARA CUÁNTOS PARTICIPANTES SON LAS HABITACIONES?

R: En Los Pellines, disponemos de habitaciones con diferentes capacidades, entre 8 y 24 camas por habitación, lo que permite definir la distribución de acuerdo a la cantidad de participantes de cada género en cada grupo, asegurando así la comodidad y privacidad de todos.

Nuestros refugios están diseñados para brindar un espacio cómodo y adecuado para descansar después de las actividades del día, nos preocupamos por crear ambientes acogedores y adaptado a las necesidades de nuestros participantes, garantizando una estadía placentera durante cada experiencia.



- **LAS DUCHAS, ¿SON SEPARADAS O SE BAÑAN JUNTOS?**

R: Contamos con baños separados para mujeres y hombres, siguiendo un estilo de camarines. Dentro de estos baños, cada uno de ellos está equipado con duchas individuales, brindando privacidad a nuestros participantes. Además, si alguien requiere un baño individual con ducha, también contamos con instalaciones adecuadas para satisfacer esa necesidad. Es importante destacar que las duchas en Los Pellines se realizan en turnos en grupos pequeños y durante el día, con el objetivo de evitar cambios bruscos de temperatura.

- **¿QUÉ PASA SI UN PARTICIPANTE SE NIEGA A HACER ALGUNA ACTIVIDAD?**

R: En Los Pellines respetamos la autonomía y las decisiones de cada niño. Si un niño se niega a participar en alguna actividad, no lo obligamos de ninguna manera. Si bien fomentamos la participación, entendemos que cada niño tiene sus propias preferencias y límites.

Nuestro equipo de facilitadores está capacitado para brindar apoyo y atención individualizada a aquellos niños que requieran mayor atención o ayuda para realizar una tarea. Además, en actividades acuáticas, proporcionamos salvavidas y supervisión continua para garantizar la seguridad de todos los niños, especialmente aquellos que no saben nadar o se sienten inseguros.

Nuestro objetivo es crear un ambiente de confianza y respeto, donde los niños se sientan cómodos y puedan disfrutar de su experiencia en Los Pellines de acuerdo a sus propias decisiones y capacidades.

- **¿LOS PARTICIPANTES DUERMEN CON ALGÚN ADULTO/A EN LAS HABITACIONES?**

R: En Los Pellines tenemos establecido un protocolo donde se asigna la presencia de al menos dos adultos/as en cada habitación donde duermen los niños/as. Estos adultos pueden ser dos guías o un guía y un profesor. Esta medida se implementa con el propósito de brindar acompañamiento a los estudiantes durante la noche, asegurándonos de que siempre haya alguien disponible en caso de que necesiten algo o se presente alguna emergencia.

La presencia de adultos en las habitaciones garantiza que los niños se sientan seguros y respaldados durante su estadía. Además, nos permite atender de manera oportuna cualquier eventualidad que pueda surgir durante las horas de descanso, velando por el bienestar y la tranquilidad de los participantes.

- **SI MI HIJO/A LE TIENE MIEDO A LA OSCURIDAD ¿PUEDE LLEVAR UNA LINTERNA?**

R: Entendemos y respetamos las necesidades particulares de cada participante. Si tu hijo/a siente miedo a la oscuridad, definitivamente puede llevar una linterna a pilas. Te pedimos que menciones esto en la sección de observaciones del formulario de inscripción, asegurando así que nuestro equipo esté informado y pueda brindar todo el apoyo necesario durante su estancia.

Además, mantenemos luces suaves encendidas en los pasillos durante la noche para facilitar el desplazamiento seguro al baño. También recomendamos que los participantes traigan linterna frontal, que puede ser muy útil en diversas actividades nocturnas.

- **MI HIJO/A NUNCA HA DORMIDO EN LITERA ¿ES POSIBLE QUE PUEDA DORMIR EN LA CAMA INFERIOR? EN CASO DE QUE NO, ¿LAS LITERAS ESTÁN EQUIPADAS CON BARANDAS?**



R: La gran mayoría de nuestras camas están equipadas con barandas de seguridad para prevenir caídas. Entendemos la preocupación por la seguridad de tu hijo/a, y si prefieres que duerma en una litera inferior para mayor tranquilidad, por favor indica esto en el formulario. Haremos todo lo posible por acomodar su distribución y asegurar que se sienta cómodo y seguro.

En Los Pellines, nuestro objetivo es proporcionar un ambiente seguro y acogedor para todos nuestros visitantes, ajustándonos a sus necesidades individuales para garantizar una experiencia positiva y enriquecedora.

- **MI HIJ@ ESTA DE CUMPLEAÑOS DURANTE EL VIAJE A LOS PELLINES ¿CÓMO LO CELEBRAN?**

R: En Los Pellines nos encanta celebrar los cumpleaños de nuestros participantes. Cuando tenemos cumpleaños/as durante el viaje, cantamos "Feliz Cumpleaños" varias veces al día para festejar. Sería genial si puedes enviar una torta de mil hojas, cuchufli o similar (para que aguante el viaje), junto con una velita, para que podamos hacer su día aún más especial. Durante la celebración, cantamos todos juntos y compartimos la torta entre los compañeros de curso. Solicitamos no enviar comida chatarra.

Además, podemos organizar una videollamada con la familia en un horario a convenir previamente. Los profesores acompañantes estarán encantados de ayudar con esta coordinación para que tu hijo/a pueda sentirse aún más querido y celebrado en su día especial.

Nos gusta crear momentos memorables y especiales para cada uno de nuestros participantes, y el cumpleaños de tu hijo/a será una oportunidad para hacerlo. Estamos comprometidos a hacer de su experiencia en Los Pellines algo inolvidable y lleno de alegría.

- **¿LOS PELLINES SE HACE CARGO ANTE LA PÉRDIDA DE OBJETOS DE VALOR?**

R: Los Pellines no se hace responsable ante pérdidas de elementos de valor. Los participantes pueden entregar teléfonos o dinero para que se guarden bajo la tutela de los profesores o adultos acompañantes según nuestros procedimientos. Cada participante debe hacerse cargo de su ropa, zapatos, lentes, linternas, botellas de agua y artículos personales.

Se recomienda que los artículos y equipo personal vengán debidamente marcados y cada estudiante se debe preocupar de llevarlos de regreso a casa. Los facilitadores no pueden guardar artículos de los participantes mientras dura la experiencia. Nuestros facilitadores les pueden ayudar, pero no son responsables de la pérdida o deterioro de objetos de valor.

Al término de cada experiencia, se realiza revisión de todos los espacios y se van recopilando los elementos olvidados, los cuales luego son expuestos ante todos los participantes para ser reconocidos. Lo no reconocido es fotografiado y luego guardado en una bolsa que va de regreso al colegio, a cargo de uno de los adultos acompañantes.

