



Santa Cecilia
COLEGIO ARTÍSTICO
OSORNO - CHILE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
FRENTE A SITUACIONES
DE MALTRATO INFANTIL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL

I. FUNDAMENTO NORMATIVO

Este protocolo se sustenta en:

- Constitución Política de la República.
- Ley N°16.618 de Menores.
- Ley N°20.066 sobre Violencia Intrafamiliar.
- Ley N°19.968 de Tribunales de Familia.
- Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de la Niñez.
- Código Penal y Código Procesal Penal.
- Ley N°20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N°21.013 sobre Maltrato Relevante.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar del establecimiento.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

II. PRINCIPIOS RECTORES

- Interés superior del niño, niña y adolescente.
- Confidencialidad.
- No revictimización.
- Oportunidad en la actuación.
- Responsabilidad compartida.
- Protección integral.
- Celeridad.
- Coordinación con redes de protección.

III. OBJETIVO

Establecer procedimientos claros para detectar, informar, denunciar, derivar y acompañar situaciones de maltrato infantil que puedan afectar a niños, niñas y estudiantes, ejercidas por cualquier adulto, sea o no integrante de la comunidad educativa, asegurando una respuesta institucional oportuna, uniforme y ajustada a la normativa vigente, en resguardo de su integridad física, psicológica y emocional.

IV. ALCANCE

Este protocolo aplica a:

- Estudiantes del establecimiento.
- Docentes.
- Asistentes de la educación.

- Equipo directivo.
- Encargado/a de Convivencia Escolar.
- Equipo psicosocial o de convivencia escolar.
- Madres, padres y apoderados.
- Cualquier funcionario o miembro de la comunidad educativa que tome conocimiento de una situación de posible maltrato infantil.

Incluye situaciones tales como:

- Maltrato físico.
- Maltrato psicológico.
- Maltrato por abandono o negligencia.
- Maltrato relevante.
- Cualquier acción u omisión no accidental que cause daño físico, psicológico o emocional a un niño, niña o adolescente.

V. DEFINICIONES RELEVANTES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Maltrato infantil	Toda acción u omisión, única o reiterada, intencional o producto de negligencia grave, realizada por una persona adulta, institución o quien tenga una posición de cuidado, responsabilidad o poder respecto de un niño, niña o adolescente, que provoque, amenace o afecte su integridad física, psicológica, emocional o social, vulnerando el ejercicio y goce pleno de sus derechos fundamentales reconocidos en la legislación chilena vigente. Se entenderá por maltrato toda conducta que genere daño, menoscabo, trato degradante, humillante, intimidatorio o que afecte el desarrollo integral, la dignidad y el bienestar del niño, niña o adolescente, incluyendo acciones de violencia física, psicológica, verbal, negligencia, abandono o exposición a situaciones de riesgo, tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.
Maltrato físico	Cualquier acción no accidental de un adulto que cause daño físico, enfermedad o riesgo de daño al estudiante. Incluye castigo corporal, golpes, empujones, tirones, quemaduras, azotes u otras acciones que provoquen dolor o sufrimiento, incluso con fines “correctivos”.
Maltrato psicológico	Conductas de hostilidad verbal o emocional que afecten la autoestima, dignidad o estabilidad emocional del estudiante, tales como humillaciones, burlas, amenazas, discriminación, rechazo, críticas constantes o lenguaje ofensivo.
Abandono o negligencia	Situación en que el adulto responsable, existiendo condiciones para ello, no entrega los cuidados básicos físicos, emocionales, educativos o de protección que el niño, niña o adolescente requiere.

Sospecha fundada	Existencia de señales, indicadores, relatos o antecedentes que permitan presumir razonablemente una situación de maltrato infantil, sin requerirse certeza para activar el protocolo o denunciar.
-------------------------	---

VI. PREVENCIÓN INSTITUCIONAL

El establecimiento promoverá:

- Acciones formativas orientadas al buen trato y a la protección de niños, niñas y adolescentes.
- Capacitación del personal en detección temprana de maltrato infantil.
- Difusión del deber funcionario de informar y denunciar.
- Estrategias de prevención en convivencia escolar, orientación y formación socioemocional.
- Trabajo colaborativo con familias para fortalecer factores protectores.
- Supervisión de espacios escolares y resguardo de interacciones seguras entre adultos y estudiantes.
- Coordinación con redes externas de apoyo y protección.

VII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Uso responsable del protocolo: El presente protocolo constituye una herramienta de protección de derechos destinada a resguardar la integridad y bienestar de los estudiantes, por lo que toda activación, denuncia o comunicación de hechos deberá realizarse de buena fe, con antecedentes fundados y en resguardo del debido proceso de todas las personas involucradas.

El establecimiento promoverá un uso responsable de este procedimiento, evitando su utilización con fines ajenos a la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, tales como conflictos personales, desacuerdos particulares o situaciones que no constituyan una eventual vulneración de derechos, sin perjuicio del deber del establecimiento de acoger, revisar y evaluar todos los antecedentes que sean informados.

1. Recepción de la información

- Cualquier funcionario que detecte, observe o reciba información sobre una posible situación de maltrato infantil deberá informar de inmediato al Coordinador de Convivencia Educativa o a Inspectoría.
- La situación deberá ser registrada formalmente mediante la ficha institucional correspondiente y/o acta.
- La activación del protocolo procede tanto ante sospecha como ante confirmación de maltrato.

2. Medidas inmediatas

Dependiendo de la naturaleza y gravedad del caso, el establecimiento deberá adoptar de forma inmediata:

- Protección del estudiante.

- Contención emocional inicial.
- Resguardo de su integridad física y psicológica.
- Recopilar antecedentes relevantes.
- Levantar actas o constancias.
- Coordinar con Dirección la aplicación de medidas de resguardo y derivación al Tribunal de Familia
- Monitorear las acciones desarrolladas.

Cuando la denuncia involucre preliminarmente a un funcionario del establecimiento, el equipo directivo deberá iniciar un procedimiento interno de investigación o sumario administrativo para determinar responsabilidades, pudiendo adoptar medidas preventivas según la gravedad del caso.

4. Análisis y resolución

Dirección y el Coordinador de Convivencia Educativa evaluarán:

- el nivel de riesgo para el estudiante
- las medidas de protección inmediatas
- la necesidad de denuncia formal
- la pertinencia de derivación a redes externas
- y las acciones de acompañamiento y seguimiento institucional.

5. Comunicación

- Se comunicará la situación a la familia o cuidadores, cuando ello no implique un riesgo adicional para el estudiante ni interfiera con la protección del caso.
- Se podrá orientar y acompañar a la familia para que sea ella quien realice la denuncia en primera instancia, cuando resulte procedente.
- En caso de que ello no ocurra, el establecimiento deberá igualmente gestionar la denuncia o derivación correspondiente a través de la red de protección.
- Toda comunicación y medida adoptada deberá quedar debidamente registrada.

VIII. CLASIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES

SITUACIÓN	MEDIDAS
Maltrato físico	● Resguardo inmediato del estudiante. ● Registro formal de los antecedentes. ● Evaluación del nivel de riesgo. ● Denuncia a la autoridad competente, si corresponde. ● Derivación y seguimiento.
Maltrato psicológico	● Contención emocional. ● Registro de antecedentes. ● Evaluación de afectación emocional y riesgo. ● Medidas de protección y acompañamiento. ● Derivación a redes externas, si procede.

Abandono o negligencia	• Evaluación de indicadores de descuido o desprotección. • Registro del caso. • Comunicación con la familia, si corresponde. • Derivación a redes de apoyo y protección. • Seguimiento institucional.
Situaciones graves o constitutivas de delito	• Protección inmediata del estudiante. • Activación urgente de los protocolos (Protocolo de maltrato infantil y de accidente escolar) • Constatación de lesiones en HBO • Denuncia a Carabineros, PDI, Ministerio Público o Tribunal de Familia. • Coordinación con redes especializadas. • Registro completo y seguimiento con estricta reserva.

IX. MEDIDAS APLICABLES Y DE SEGUIMIENTO

Según la gravedad del caso, podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas:

- Registro formal del hecho o sospecha.
- Aplicación de medidas de resguardo.
- Contención emocional inicial.
- Denuncia a la autoridad competente dentro del plazo legal.
- Derivación a redes externas de protección y reparación.
- Seguimiento académico del estudiante
- Acompañamiento socioemocional al estudiante y la familia, por parte de la Coordinadora de formación integral y valórica.
- Investigación interna si el caso involucra a un funcionario.
- Elaboración de informe final y acta de cierre.

XI. RESPONSABILIDADES

ROL	FUNCIÓN
Dirección	Garantizar la aplicación del protocolo, realizar la denuncia formal y adoptar medidas administrativas y legales.
Coordinador de convivencia educativa	Coordinar el procedimiento, registrar antecedentes, monitorear acciones y elaborar informes.
Docentes y asistentes de la educación	Detectar y comunicar oportunamente situaciones de riesgo.
Coordinador de Formación Integral y Valórica	Ejecutar acompañamiento, contención y derivación según corresponda.
Comunidad educativa en general	Colaborar con el resguardo del estudiante y mantener la debida confidencialidad.

XII. TABLA DE PLAZOS PROCEDIMENTALES

Etapas	Acción	Responsable	Plazo
1	Detección	Funcionario que detecta	Dentro de 24 horas
2	Registro formal	Encargado/a de Convivencia Escolar	3 días hábiles
3	Medidas urgentes	Encargado/a de Convivencia Escolar y Dirección	3 días hábiles
4	Denuncia a autoridad	Dirección / Encargado/a	Dentro de 24 horas
5	Investigación interna	Encargado/a de Convivencia Escolar / Comisión investigadora	10 días hábiles
6	Informe de cierre	Comisión investigadora	5 días hábiles
7	Notificación	Dirección / Convivencia Escolar	Inmediato
8	Reclamo	Dirección	3 días hábiles

El incumplimiento injustificado de las funciones, obligaciones, actuaciones o plazos establecidos en el presente protocolo, por parte de cualquiera de los actores responsables de su ejecución, constituirá una falta al deber funcionario y a las obligaciones propias del cargo.

Dicho incumplimiento podrá dar lugar a la adopción de medidas administrativas internas, conforme a la normativa vigente, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, al Reglamento Interno Escolar y a las demás disposiciones institucionales aplicables.

La Dirección del establecimiento, o quien esta designe, deberá evaluar los antecedentes del caso, considerando especialmente la gravedad del incumplimiento, su eventual reiteración, el impacto en el resguardo del estudiante y la posible afectación al debido procedimiento. En virtud de dicha evaluación, podrá disponer medidas tales como amonestación verbal o escrita, instrucciones de mejora o medidas correctivas, derivación a un procedimiento disciplinario u otras acciones administrativas que resulten pertinentes.

XIII. CONFIDENCIALIDAD

- Se resguardará estrictamente la identidad del estudiante y de las personas involucradas.
- Toda la información del caso será tratada con reserva.
- Se evitará cualquier forma de exposición o revictimización.
- Los antecedentes serán archivados bajo estricta confidencialidad.

IX. REGISTRO Y TRAZABILIDAD

El establecimiento deberá mantener un registro ordenado, completo y actualizado de todas las actuaciones realizadas en el marco del presente protocolo, asegurando la trazabilidad del procedimiento y el debido respaldo de las decisiones adoptadas.

Para estos efectos, deberán conservarse, según corresponda, los siguientes antecedentes:

- Ficha de denuncia o registro inicial de los hechos.
- Actas de entrevistas, reuniones o declaraciones.
- Informes emitidos por profesionales o equipos intervinientes.
- Registro de medidas de resguardo, apoyo, seguimiento o intervención adoptadas.
- Comunicaciones realizadas a la familia, apoderados, organismos externos u otros actores pertinentes.
- Cualquier otro antecedente relevante para acreditar la correcta activación, ejecución y cierre del protocolo.

Toda esta documentación deberá mantenerse resguardada conforme a los principios de confidencialidad, protección de datos personales e interés superior del estudiante, pudiendo ser requerida en procesos de fiscalización, supervisión, revisión interna o por autoridad competente.

X. CIERRE DEL PROCESO

El proceso se considerará finalizado cuando:

- se haya verificado la intervención institucional,
- se hayan ejecutado las medidas de protección correspondientes,
- exista constancia de denuncia o derivación, si corresponde,
- y se levante un acta de cierre firmada por el Encargado/a de Convivencia Escolar y Dirección.

XI. DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- Difusión anual a toda la comunidad educativa.
- Incorporación en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.
- Revisión y actualización periódica conforme a cambios normativos, orientaciones de la autoridad y requerimientos institucionales.

Se deja constancia que, con fecha 01 de Abril de 2026, el establecimiento procedió a actualizar el presente protocolo, incorporado al Reglamento Interno y de Convivencia Escolar. La actualización fue elaborada por Equipo de Convivencia Escolar, revisada por Dirección y por la comisión de profesores y asistentes de la educación reunidos para ello.

La nueva versión entrará en vigencia a contar del 01 de mayo de 2026, previa difusión a la comunidad educativa por los canales institucionales correspondientes, dejando sin efecto las disposiciones anteriores que sean incompatibles con el presente texto.