DEG

División Educación General

ORD. N° 05/ 00288

ANT.: ----

MAT.: Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas.

SANTIAGO, 21 MAR 2023

DE: JEFE DIVISIÓN EDUCACIÓN GENERAL

A: SECRETARIO/A REGIONAL MINISTERIAL DE EDUCACIÓN, JEFE/A DE EDUCACIÓN Y JEFE/A PROVINCIAL

Junto con saludar, queremos compartir con ustedes el documento "*Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas*".

Este documento es resultado del trabajo conjunto entre la División de Educación General y la Subsecretaría de Prevención del Delito, donde colaboraron la Superintendencia de Educación, la Subsecretaría de la Niñez, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la Subsecretaría de Educación Parvularia, y que contó con la asesoría técnica de UNICEF y de la Defensoría de la Niñez.

La orientación mencionada, invita a las comunidades educativas a generar procesos de planificación y ejecución de acciones mínimas de prevención, respuesta y reparación ante eventos críticos constitutivos de delito al interior y exterior de los establecimientos educacionales. Además, refieren a la comisión o tentativa de hechos delictivos como enfrentamientos entre grandes grupos de individuos, y agresiones armadas (o de otro tipo), amenazas de muerte o a la integridad física que pongan en riesgo a la comunidad educativa.

El documento está estructurado en tres momentos: (1) la prevención y preparación para la respuesta ante este tipo de situaciones, (2) el manejo inmediato durante un evento crítico; y (3) la asistencia y apoyo a la comunidad educativa luego de ocurrido el hecho.

Está dirigido a las comunidades educativas que, eventualmente, se vean afectadas por estas situaciones, orientado a la prevención y respuesta a través

de instrumentos institucionales como el Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE) y a aquellos normados en la *Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del estado, y la obligatoriedad de sus protocolos*.

Estas orientaciones son una oportunidad de apoyo a estas comunidades educativas, para lo cual se insta a generar actividades de difusión, a través de:

- Instancias de presentación del documento con sostenedores y directivos.
- Instancias de difusión y coordinación interinstitucionales locales, respecto a las acciones orientadoras que indica el documento Carabineros, Policía de Investigaciones, entre otros), con el propósito de poder implementar éstas.

Este documento se alinea con los ejes de Seguridad Ciudadana del gobierno, y con la generación de condiciones para este nuevo año escolar enfocado en la reactivación educativa.

Sin otro particular,

Saluda atentamente a usted,

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
JEFA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN GENERAL

ANDREA OSORIO RIVERA
Jefa
División de Educación General

CRC/JAG
Distribución
-Indicada
-Archivo
Exp. N° 10255/2022

Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

DEG
División Educación General

Santiago, 20 de marzo de 2023

Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas

Antecedentes

A partir de los hechos de violencia ocurridos en inmediaciones de centros educativos, durante el primer semestre 2022 se inició una coordinación entre la Subsecretaría de Educación y la Subsecretaría de Prevención del Delito (en adelante, SPD) con el objetivo de articular programas, enfoques e iniciativas respecto a temáticas de seguridad y convivencia en las comunas del país. Luego de reuniones en las cuales se compartieron los programas en curso desde ambas reparticiones, se desarrollaron tres líneas de trabajo: a) la coordinación para la encuesta nacional de polivictimización implementada por la SPD (actualmente en trabajo de campo); b) la necesidad de avanzar hacia la confección de un convenio de interoperabilidad que permita compartir información y bases de datos; y c) la necesidad de elaborar protocolos de actuación y orientaciones preventivas para las comunidades educativas con el fin de identificar las acciones que deberían adoptar frente a una situación de violencia, además de orientar respecto a cómo mantener una coordinación con las autoridades locales y los operativos de seguridad.

Para este último punto se conformó un grupo de trabajo liderado por el Área de Convivencia para la Ciudadanía de la DEG, a través de su equipo de Convivencia Escolar, junto a la Subsecretaría de Prevención del Delito, donde luego se integró la Superintendencia de Educación, la Subsecretaría de la Niñez, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la Subsecretaría de Educación Parvularia, y contó con la asesoría técnica de UNICEF y de la Defensoría de la Niñez.

En el marco de este grupo de trabajo, se confeccionó el documento "Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas" con participación de las instituciones antes mencionadas.

El Documento

Este documento es una guía de orientaciones que invita a las comunidades educativas a generar procesos de planificación y ejecución de acciones básicas de prevención, respuesta y reparación ante eventos críticos de delincuencia grave al interior y exterior de los establecimientos educacionales. En este sentido, se espera que las comunidades educativas pueden fortalecer sus Planes Integrales de Seguridad Escolar (PISE), instrumento vigente y que es utilizado por los establecimientos, para actuar planificadamente frente a

emergencias desencadenadas por situaciones que afectan seriamente el funcionamiento de los espacios educativos.

En concreto, las orientaciones dispuestas refieren a la comisión o tentativa de hechos delictivos como homicidios, riñas o enfrentamientos entre grandes grupos de individuos, y agresiones armadas (o de otro tipo), amenazas de muerte o a la integridad física que pongan en riesgo a la comunidad educativa. Esto implica situaciones que cumplan los siguientes requisitos:

1. Son detectadas en el mismo momento en que están ocurriendo ("flagrantes");
2. Constituyen hechos penados por la ley;
3. Involucran a individuos, grupos de individuos o a la comunidad educativa completa;
4. Involucran un uso deliberado de la fuerza física, ya sea en forma efectiva o como amenaza;
5. Causen o tengan muchas probabilidades de causar la muerte, lesiones físicas graves o bien, una reacción colectiva de temor entre los miembros de la comunidad educativa, y;
6. Demandan una respuesta de emergencia inmediata.

Otros hechos graves, pero que no cumplen con los criterios previamente señalados, tales como suicidios, autolesiones o bien, delitos como robos, porte de armas, delitos sexuales, agresiones entre pares, no son objeto de estas orientaciones. Sin embargo, se hace énfasis en que, ante ocurrencia de este tipo de hechos, se debe denunciar a través de las policías, la Fiscalía o los Tribunales de Justicia, además de entregar asistencia a los miembros de la comunidad educativa que estén involucrados y aplicárseles medidas sancionatorias en los casos que resulte pertinente según los protocolos de gestión establecidos en el reglamento interno.

El documento está estructurado en tres momentos: la prevención y prevención para la respuesta, es decir, identificar amenazas y anticipar/reducir riesgos, definiendo estrategias y protocolos; el manejo inmediato ante un evento crítico; y la asistencia y apoyo a la comunidad educativo luego de ocurrido el hecho.

Gobierno de Chile
gob.cl

Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Gobierno de Chile

PLAN DE REACTIVACIÓN EDUCATIVA
Seamos Comunidad

Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas

Ministerio de Educación
Subsecretaría de Educación, División de Educación General
Subsecretaría de Educación Parvularia

Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Subsecretaría de Prevención del Delito

Superintendencia de Educación

Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Subsecretaría de la Niñez
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Marzo, 2023

Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Gobierno de Chile

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN GENERAL

Unidad de Convivencia Escolar
Coordinación Convivencia para la Ciudadanía

La elaboración de este documento se realizó en coordinación de la Unidad de Convivencia Escolar de la Coordinación de Convivencia para la Ciudadanía de la División de Educación General del Ministerio de Educación con la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y contó con el apoyo y colaboración de la Superintendencia de Educación, la Subsecretaría de la Niñez y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia del Ministerio de Desarrollo y Familia.

Autores y autoras

Ministerio de Educación
Juan Pablo Álvarez González
Ana María Ramírez Jara
Cristina Ester Vega González
Karla Andrea Retamal Cofré
Daniela Zenteno Gazmuri
Claudia Saavedra Norambuena
Pamela Maturana Miranda

Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Mauricio Sánchez Cea
Aixa Ortiz de Zárate Vicuña
Matías Salces Sánchez

Superintendencia de Educación
Javier Barrenechea Araya
Nicolás Baeza Salas

Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Camila Ostornol Navarrete
Felipe Vialard Dominichetti

Coordinación Editorial y Diseño
Ministerio de Educación

Santiago de Chile
Marzo, 2023

Como Ministerio de Educación priorizamos la utilización de un lenguaje no sexista e inclusivo, porque reconocemos las implicancias culturales y sociales de la lengua y su uso. Entendemos que el género gramatical y el género como constructo cultural son conceptos no asimilables, no obstante, el mandato gramatical masculino es insuficiente como mecanismo de reconocimiento y visibilización. En nuestros documentos optamos por referirnos a ambos géneros, masculino y femenino, cuando corresponda, así como utilizar expresiones claras que sean fundamentalmente inclusivas y no sexistas.

I. Introducción

La participación de niñas, niños y adolescentes en el sistema educativo constituye un derecho fundamental que cumple un rol indispensable para el pleno desarrollo de su personalidad y dignidad a lo largo de su ciclo vital.

El "interés superior del niño", principio rector consagrado a través de distintas disposiciones legales y reglamentarias como nuestra Constitución Política, tratados internacionales suscritos como la Convención de los Derechos del Niño, así como la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, determina que todas las decisiones y formas de relacionarse en las situaciones en las que estén involucrados deben garantizar su bienestar integral y pleno ejercicio de sus derechos. De tal manera, ningún niño, niña o adolescente podrá ser excluido del sistema educativo, en la medida que tal situación afecta directamente las posibilidades de ejercer su derecho a la educación. En el mismo sentido, desde una perspectiva de aprendizaje a lo largo de la vida, es fundamental generar condiciones para que jóvenes y adultos/as puedan completar sus trayectorias educativas.

Pese a lo anterior, el acceso a la educación puede verse seriamente afectado, e incluso restringido, por diversas situaciones, entre las cuales se cuenta la ocurrencia de hechos graves de delincuencia que desencadenan situaciones de emergencia en las comunidades educativas. Adicionalmente, este tipo de situaciones puede generar rezagos en los procesos de aprendizaje, en la motivación y en el bienestar integral de estudiantes que se ven afectados por ellos.

Garantizar el acceso a la educación y a entornos seguros en los establecimientos educacionales, a través de estrategias y mecanismos que permitan prevenir, responder y reparar los riesgos y daños que genera la delincuencia grave, constituye un importante desafío para las comunidades educativas, los municipios, la sociedad civil y el Estado en su totalidad.

En dicho marco, este documento es una guía de orientaciones que invita a las comunidades educativas a generar procesos de planificación y ejecución de acciones básicas de prevención, manejo, asistencia y apoyo ante eventos críticos de delincuencia grave al interior y exterior de los establecimientos educacionales. En este sentido, se espera que las comunidades educativas pueden fortalecer sus Planes Integrales de Seguridad Escolar (PISE) y actuar planificadamente frente a emergencias desencadenadas por situaciones que afectan seriamente el funcionamiento de los espacios educativos.

Estas orientaciones constituyen una iniciativa intersectorial liderada por el Ministerio de Educación y la Subsecretaría de Prevención del Delito, con el apoyo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia a través de la Subsecretaría de la Niñez, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la Superintendencia de Educación, además de la colaboración de UNICEF Chile y la Defensoría de la Niñez. Este documento es resultado del compromiso que tiene cada una de las instituciones con brindar una atención primordial al interés superior de niñas, niños y adolescentes, y asegurar trayectorias educativas teniendo siempre en consideración las condiciones y necesidades particulares de cada uno de ellos.

II. Marco conceptual

El Decreto con fuerza de Ley N°2 de 2009 del Ministerio de Educación establece la educación como el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. La educación se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad.

Esta ley promueve deberes y derechos para los miembros de las comunidades educativas en las distintas trayectorias, que son la base de las políticas de convivencia y seguridad escolar que diseña y promueve el sistema educativo en Chile. La Política de Reactivación Educativa Integral - "Seamos Comunidad" - publicada por el Ministerio de Educación en el año 2022, busca impulsar una respuesta integral y estratégica a las necesidades del proceso de enseñanza aprendizaje y de bienestar socioemocional que han emergido en las comunidades educativas durante la pandemia, articulando recursos y políticas en dimensiones prioritarias. Uno de sus ejes es la convivencia, bienestar y salud mental para la comunidad educativa, es decir, estudiantes, educadores(as), docentes, equipos multiprofesionales, directivos(as) y familias. Una de las preocupaciones que pone de manifiesto este eje son los eventos críticos que experimentan las comunidades educativas en los establecimientos educacionales y sus sectores aledaños, pues restringen el acceso de las niñas, niños y adolescentes, jóvenes o adultos, a la educación y a la posibilidad que tienen de aprender en entornos seguros.

La magnitud y amplitud de las consecuencias que se derivan de los recientes episodios de violencia que generan situaciones de emergencia en los establecimientos educacionales ya han sido abordadas a través de recomendaciones de distintos organismos de las Naciones Unidas, por países como Estados Unidos y México e, incluso, en algunos PISE en Chile. En este segmento del documento, se abordan algunos conceptos esenciales para identificar este fenómeno y definir las orientaciones que se entregan.

Pautas de seguridad sobre incidentes críticos en las comunidades educativas

A nivel mundial, la violencia en el ámbito educativo ha sido abordada por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y por la Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA), entre otros actores internacionales. Estos organismos han desarrollado guías de resolución de conflictos y construcción de resiliencia, enfocadas principalmente en la transferencia de conocimientos y capacidades a las comunidades educativas. Si bien no todas las recomendaciones que hacen se relacionan con eventos críticos que pueden generar situaciones de emergencia en los establecimientos educacionales, sirven como una pauta para enmarcar la identificación de riesgos y hechos y traducirlas en orientaciones prácticas para abordarlos.

De estas instancias se desprenden los siguientes puntos clave para el abordaje de la violencia en el ámbito educativo:

1. **Garantizar que los establecimientos educacionales sean espacios de acogida y protección de niñas, niños y adolescentes, jóvenes y adultos/as:** el reto de garantizar el acceso a la educación, la protección y promoción de los derechos requiere asegurar que cada establecimiento educacional sea un entorno seguro en el que cada estudiante pueda desarrollarse plenamente, siendo el buen trato y la ausencia de violencia condiciones fundamentales para ello.
2. **Identificar riesgos y hechos que puedan afectar la seguridad de niñas, niños y adolescentes, jóvenes y adultos/as en los establecimientos educacionales:** permite a la comunidad educativa preparar y anticipar respuestas que los protejan de la vulneración de sus derechos y libertades. Aquí es fundamental escuchar la voz del estudiantado.
3. **Actuar frente a eventos críticos que pueden generar emergencias en los establecimientos educacionales y que afectan a toda la comunidad educativa:** Manejar oportunamente eventos críticos que pongan en riesgo la integridad física y emocional de la comunidad educativa, en especial a niñas, niños y adolescentes, resulta elemental para reducir y/o evitar un impacto negativo mayor. Esto implica contar con estrategias de apoyo y reparación que mitiguen el impacto vivido.

Ámbito específico de aplicación de estas orientaciones

Las comunidades educativas generan múltiples acciones para resguardar y generar condiciones para sus miembros a través de espacios seguros, acogedores y protectores. Los establecimientos educacionales cuentan con diversos dispositivos que permiten gestionar su Reglamento Interno, como el Plan de Gestión de la Convivencia y el Plan Integral de Seguridad Escolar, no obstante, algunas situaciones demandan la definición de instrumentos diferenciados o "protocolos específicos".

En particular, un protocolo es un instrumento de planificación y de naturaleza eminentemente preventiva, que contiene de forma ordenada y organizada un conjunto de procedimientos que se accionan ante la ocurrencia de un evento determinado y característico, así como una distribución de funciones y roles entre los diversos actores que puedan estar involucrados.

Este documento busca entregar orientaciones a los establecimientos educacionales en la construcción de "protocolos específicos" ante la ocurrencia de situaciones críticas, constitutivas de delito, con el potencial de impactar gravemente el bienestar colectivo, físico o emocional de las comunidades educativas, por lo que demandan una reacción de emergencia inmediata.

En concreto, las orientaciones dispuestas refieren a la comisión o tentativa de hechos delictivos como homicidios, riñas o enfrentamientos entre grandes grupos de individuos,

y agresiones armadas (o de otro tipo), amenazas de muerte o a la integridad física que pongan en riesgo a la comunidad educativa. **Esto implica situaciones que cumplan los siguientes requisitos:**

1. Son detectadas en el mismo momento en que están ocurriendo ("flagrantes");
2. Constituyen hechos penados por la ley;
3. Involucran a individuos, grupos de individuos o a la comunidad educativa completa;
4. Involucran un uso deliberado de la fuerza física, ya sea en forma efectiva o como amenaza;
5. Causen o tengan muchas probabilidades de causar la muerte, lesiones físicas graves o bien, una reacción colectiva de temor entre los miembros de la comunidad educativa, y;
6. Demandan una respuesta de emergencia inmediata.

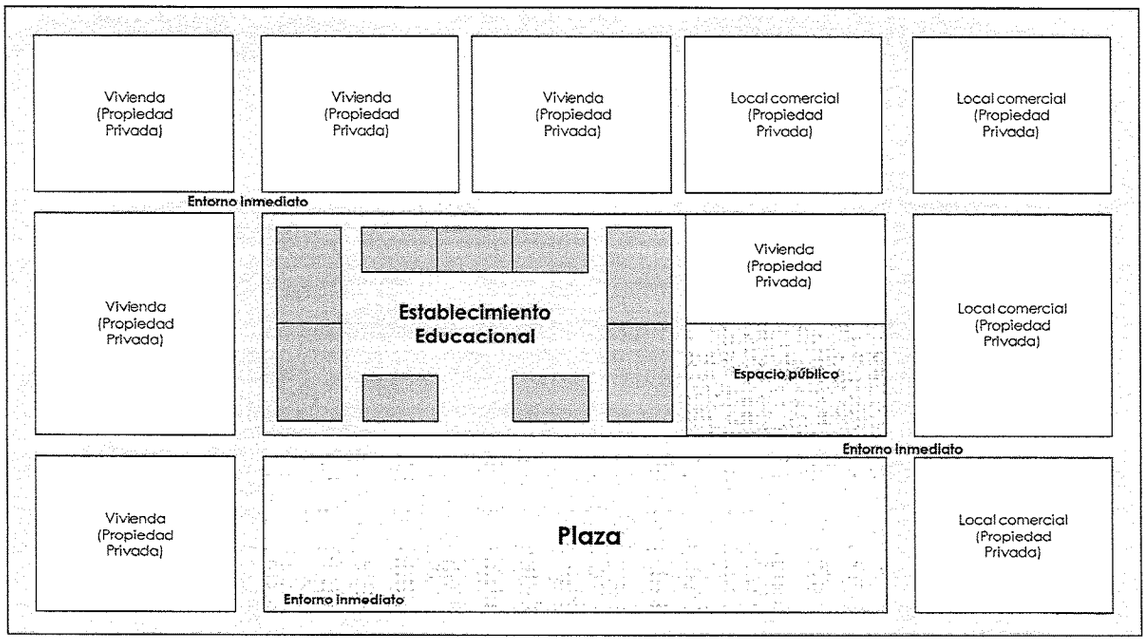
Otros hechos graves, pero que no cumplen con los criterios previamente señalados, tales como suicidios, autolesiones o bien, delitos como robos, porte de armas, delitos sexuales, agresiones entre pares, no son objeto de estas orientaciones. Sin embargo, es importante indicar que, ante su ocurrencia, deben ser denunciados dentro de las 24 horas siguientes al momento en que de tomar conocimiento del hecho a través de las policías, la Fiscalía o los Tribunales de Justicia. Además, se deberá entregar asistencia a los miembros de la comunidad educativa que estén involucrados y aplicárseles medidas sancionatorios en los casos que resulte pertinente según los protocolos de gestión establecidos en el reglamento interno.

Adicionalmente, es importante señalar que cada una de las orientaciones dispuestas en este documento refieren a eventos críticos que pueden generar emergencias al interior de los establecimientos educacionales o en el entorno inmediato de estos, lo que se entiende como cualquier espacio público (calles, veredas, plazas, parques, canchas deportivas o sitios eriazos, entre otros) que colinde en forma directa con alguno de los accesos o límites divisorios del establecimiento (como muros y rejas). En aquellos casos donde los establecimientos educacionales colinden con espacios abiertos, de grandes dimensiones, se recomienda establecer una zona de influencia que no sea superior a los 250 metros desde los límites del establecimiento.

Las situaciones que ocurran dentro del establecimiento son de competencia del equipo directivo, que tiene el deber de denunciar situaciones constitutivas de delito dentro de las 24 horas siguientes al momento de tomar conocimiento del hecho, además de la aplicación del reglamento interno y los respectivos protocolos cuando corresponda.

Los eventos ocurridos en el entorno inmediato del establecimiento no son una competencia del establecimiento educativo, no obstante, se invita que -a partir del PISE- se articule con las instituciones pertinentes (Carabineros, Oficinas Locales de Seguridad de los Municipios u otros), para prevenir y preparar formas de respuesta ante hechos como los descritos.

Esquema: "Entornos inmediatos" de establecimientos educacionales



Fuente: elaboración propia.

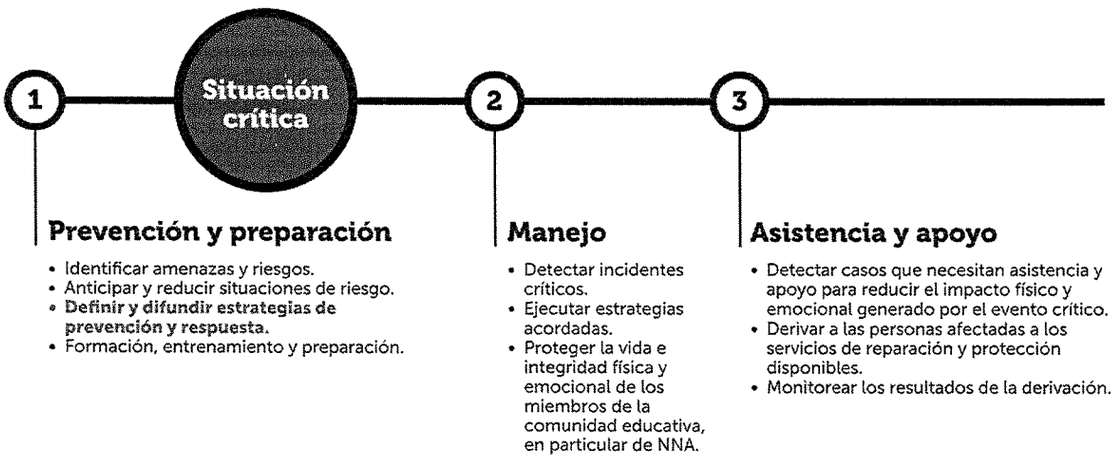
Resulta importante señalar que aquellos eventos críticos que se originen u ocurran en el entorno inmediato del establecimiento educativo podrán ser abordados preventivamente mediante el Plan Integral de Seguridad Escolar, en un trabajo coordinado con las instituciones que correspondan en el intersector. Dependiendo de las características de la amenaza, vulnerabilidad y capacidad, se puede dar paso al protocolo específico entendiendo que la acción de respuesta ante un evento crítico ocurrido en el entorno de la comunidad educativa es de responsabilidad de las instituciones pertinentes (policía, municipios, etc.), debiendo la comunidad educativa generar estrategias de cuidado durante el abordaje del episodio.

III. Orientaciones para la prevención, manejo, asistencia y apoyo frente a emergencias por situaciones críticas

Responder y manejar oportunamente situaciones críticas asociadas a delincuencia grave en los establecimientos educacionales y sus entornos inmediatos requiere, ante todo, protocolos y mecanismos efectivos para proteger la integridad física de toda la comunidad educativa, especialmente de niños, niñas y adolescentes.

Lo anterior involucra, entre otras cosas, establecer mecanismos claros y eficientes de coordinación y transmisión de información ante la ocurrencia de eventos críticos, para lo cual es necesario transferir capacidades a la comunidad educativa para que integren herramientas de preparación y manejo, así como también el diseño y articulación de protocolos de contención y reparación psicosocial para las personas que se vean directa o indirectamente afectadas. Cada una de estas etapas son descritas a continuación:

Recomendación de etapas a implementar



Fuente: elaboración propia.

I. Prevención y preparación para la respuesta

Esta primera etapa está orientada a identificar y reducir los riesgos presentes en el entorno, aumentando la probabilidad de anticipar estas situaciones a través del diseño, coordinación y socialización de estrategias de prevención y respuesta acordes a las características de cada establecimiento educacional. Es importante señalar que la realidad de cada comunidad educativa y su entorno inmediato es distinta y presenta un amplio nivel de dinamismo, por lo que alcanzar este objetivo, requiere un permanente y activo ejercicio de análisis y evaluación de la situación local.

Dado el contexto al que se dirigen estas orientaciones, es importante comprender que toda acción que estas involucren debe asumir un enfoque formativo a través del cual se buscará el desarrollo de habilidades para la prevención de la violencia y la resolución pacífica de conflictos, además de considerar la participación de toda la comunidad educativa, especialmente de niños, niñas y jóvenes, para la mayor vinculación y pertinencia de las acciones que se generen.

¿Cómo enseñamos a resolver conflictos en las comunidades a lo largo de su trayectoria educativa?

Comprendiendo que la violencia puede entenderse como fenómeno relacional, cultural y multicausal, que se caracteriza por el uso ilegítimo de la fuerza y que tiene como consecuencia el daño a otra/as personas, también podemos comprender que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas.

Así, es fundamental partir desde la base de que aquellos conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o que conllevan una agresividad descontrolada pueden derivar en el uso de la violencia como un modo de relación aprendido. De tal manera, el desarrollo de habilidades para resolver conflictos constituye una tarea clave para el sistema educativo en todos sus niveles.

Una habilidad consiste en la capacidad de un sujeto para realizar tareas y para solucionar problemas con precisión y adaptabilidad. En el proceso de su aprendizaje, las y los estudiantes desarrollan el conocimiento, comprensión y regulación de sus emociones, definen y alcanzan metas académicas, usan la conciencia social y las habilidades interpersonales para mantener relaciones positivas, toman decisiones responsables y se comportan de manera responsable para lograr éxito en la escuela y en la vida.

Elementos de un conflicto:

- Los protagonistas y la relación entre ellos. Ambas partes tienen que reconocer el conflicto. El conflicto varía en intensidad y complejidad según la cercanía o lejanía que tengan los protagonistas, según la confianza o desconfianza que tengan.
- El nivel o tipo de emociones con que se enfrentan. Las emociones (rabia, miedo, resentimiento, envidia, etc.), tiñen de determinada manera el conflicto.
- El proceso o la escalada de conflicto, es decir, el tiempo en que se arrastra el conflicto, importa.
- Los valores. Cuando los valores de los protagonistas están arraigados en sus tradiciones culturales, el conflicto es más fuerte y difícil su solución.
- Las posiciones del conflicto se refieren a lo que las partes demandan, es decir, sus necesidades.
- Las necesidades se refieren al motivo que hay detrás de lo que piden.

Las habilidades emocionales y sociales se desarrollan tanto desde el ámbito intrapersonal como interpersonal.

En la resolución de conflictos son necesarias:

- **Habilidades cognitivas:** Aprender a tomar distancia y pensar desde la posición de la otra persona. Esto permite entender por qué actúa, siente o reacciona de esa manera.
- **Habilidades emocionales:** Capacidad de regular las propias emociones y las de los demás en situaciones de conflicto.
- **Habilidades comunicativas:** Una buena comunicación parte por aprender a escuchar. La escucha activa supone poner atención en lo que el otro quiere comunicarnos. Hay dos técnicas que demuestran que estamos en una actitud de escucha activa:
  i) Parafraseo, que implica repetir con nuestras propias palabras lo que acabamos de escuchar ("¿lo que tú acabas de decir es esto?"), y;
  ii) Reflejo, demostrando al otro que nos damos cuenta de cómo se siente y de que nos importa lo que ocurre ("entiendo lo que sientes y necesitas que...").

En las acciones operativas que puede desarrollar la comunidad educativa, a partir de la revisión de la bibliografía disponible tanto a nivel nacional como internacional, es posible destacar una serie de recomendaciones que pueden seguir para definir sus propios "protocolos de prevención y preparación" ante situaciones críticas de violencia grave. Tales recomendaciones son organizadas en torno a tres ejes clave:

1. Definir una estrategia de prevención y respuesta para el establecimiento educacional

a. Realizar un diagnóstico participativo sobre los riesgos socioespaciales que afectan al establecimiento educacional y a la comunidad educativa.

A modo de ejemplo, el diagnóstico debiera considerar:

- Identificar la presencia de pandillas.
- Identificar si existen puntos de venta de drogas en las cercanías del establecimiento educacional.
- Identificar si en el barrio del establecimiento educacional ha habido balaceras.
- Identificar espacios sin vigilancia en los alrededores del establecimiento educacional.
- Identificar teléfonos de emergencia que permitan el manejo oportuno de un posible evento crítico.
- Identificar posibles amenazas que afecten específicamente a niños o niñas menores de 6 años.

Se puede utilizar como referencia la metodología de Diagnóstico Participativo de los Planes Integrales de Seguridad Escolar[1]. Este proceso siempre debe resguardar el cuidado y seguridad de la comunidad educativa, especialmente de niños, niñas y adolescentes, cada vez que se aborde temáticas de riesgo.

1 Manual Plan Integral de Seguridad Escolar. MINEDUC. 2018: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2020/11/Plan-Integral-de-Seguridad-Escolar.pdf

b. Establecer un listado de situaciones de emergencia detonadas por comportamientos violentos que podrían ocurrir en el establecimiento educacional o en su entorno inmediato.

- Preguntarse "¿Qué pasa si...?" a partir del diagnóstico elaborado previamente.

c. Delimitar claramente qué eventos críticos pueden generar una situación de emergencia en el establecimiento, abordando todos los niveles de la trayectoria educativa, para establecerlos como objetos de la estrategia de respuesta inmediata, distinguiéndolos de aquellos problemas que pueden ser atendidos con menor celeridad.

d. Considerar espacios de participación de los diferentes estamentos de la comunidad educativa en el proceso de construcción de la estrategia. Esto implica convocar a estudiantes, profesores y asistentes de la educación, entre otros. Se sugiere considerar el Consejo Escolar para estos fines.

e. Establecer relaciones con los actores identificados como referentes que se encuentren en el entorno inmediato del establecimiento educacional (vecinos, locatarios, organizaciones sociales, etc.) y que puedan contribuir como aliados a la estrategia de prevención.

- Identificar a los actores de la comunidad que se encuentren en el entorno inmediato del establecimiento educacional, y que exista una relación que permita configurar alianzas para la estrategia.
- Informar a los actores identificados sobre la elaboración del protocolo y la relevancia que tiene su participación para la comunidad educativa.
- Animar a los actores identificados a participar en el proceso de elaboración, difusión e implementación del protocolo diseñado.
- En esta tarea es fundamental el rol del sostenedor en la articulación de redes interinstitucionales, comunitarias, así como entre establecimientos educativos.

f. Definir y asignar claramente los roles a desempeñar durante la etapa de manejo, definiendo encargados(as) y subrogantes para cada uno de ellos.

Definir y asignar responsables y roles que se deben desempeñar durante la etapa de reacción, en los niveles de educación parvularia, primero y segundo básico, entendiendo que las características de esos niveles requieren de una atención diferenciada.

g. Definir claramente los mecanismos y medios de coordinación que serán utilizados por los actores involucrados (roles previamente definidos), en atención a las características, recursos e idiosincrasia de cada comunidad educativa.

Tanto antes como después de la ocurrencia de algún evento crítico, es posible que las reuniones entre los intervinientes sean instancias suficientes para estos propósitos;

sin embargo, es fundamental que tanto sus participantes, como los acuerdos y compromisos establecidos en cada una de ellas sean debidamente registrados y archivados en actas formales.

Mientras un evento crítico está teniendo lugar, es importante considerar medios de comunicación eficientes, simples y seguros.

h. Definir dispositivos de alarma que alerten la ocurrencia de eventos críticos en el establecimiento educacional o su entorno inmediato.

- Las alarmas más comunes suelen ser timbres, campanas, silbatos o megáfonos.
- Es útil establecer distintos tipos de alarma, indicando si los hechos están ocurriendo en el establecimiento educacional o en el entorno inmediato, así como la necesidad de evacuación parcial o total de la comunidad educativa o su confinamiento.
- Los tipos de alarma que permiten identificar si el hecho ocurre dentro o fuera del establecimiento educacional suelen ser con sonido continuo o permanente, intermitente o con varios sonidos incorporados.

i. Analizar el contexto material del establecimiento educacional según capas: zona exterior (o entorno inmediato), límites perimetrales y accesos, espacios internos abiertos o de tránsito y, finalmente, recintos internos[2].

j. Delimitar estrategias de acción según la caracterización de zonas próximas al establecimiento y dentro del mismo, definiendo "áreas de seguridad" que presenten las mejores condiciones para proteger a quienes conforman la comunidad educativa.

- Las áreas de seguridad son un lugar de refugio temporal que ofrece un grado de seguridad frente a una emergencia. En estos espacios se puede permanecer mientras la situación es controlada.
- Es importante identificar paredes de concreto, paredes que no colinden con el exterior del establecimiento, áreas alejadas de las ventanas, y áreas con fácil acceso a vías de evacuación, entre otras.

k. Considerar que cada establecimiento presenta características propias en cuanto a su infraestructura, a su equipo, al número y tipo de estudiantes, a su entorno inmediato, entre otros, lo que implica que cada estrategia debe contemplar su contexto social y territorial para asegurar que el sistema de respuesta funcione de manera integrada.

---

2 Puede ser útil revisar las orientaciones desarrolladas para la prevención situacional y el diseño de infraestructura escolar segura elaboradas por la Subsecretaría de Prevención del Delito y el Ministerio de Educación (2013): "Orientaciones de Diseño Seguro para establecimientos educacionales existentes" y "Orientaciones técnicas de diseño de infraestructura para la prevención de la violencia escolar"; así como también las Guías de Prevención de la Violencia Escolar desarrolladas en el marco de la campaña "Chile es nuestro" de la Subsecretaría de Prevención del Delito (2016). (Material disponible en el Centro de Documentación CEAD, bajo las palabras clave "espacios educativos": http://cead.spd.gov.cl/centro-de-documentacion/).

l. **Contemplar consideraciones especiales que permitan atender adecuadamente las necesidades de estudiantes con características físicas, psicológicas o sociales que ameriten una respuesta diferenciada o particular. Dentro de estos casos es importante identificar no solo a personas que requieren medidas particulares de inclusión, sino también niños, niñas o adolescentes que se encuentren vigentes como sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia ("Mejor Niñez") o del Servicio Nacional de Menores (SENAME) y que, al concentrar mayores niveles de vulnerabilidad, pueden verse más afectados a raíz de un evento crítico en su entorno educativo.**

Es de máxima relevancia que estas acciones nunca apunten hacia la estigmatización de dichas personas, sino que las mismas busquen garantizar el apoyo oportuno y prioritario a través del deber de coordinación con las entidades especializadas correspondientes.

m. **Desarrollar estrategias de acción ante eventos críticos no implica inhibir la creación de un ambiente acogedor e inclusivo, por lo que las necesidades particulares de la comunidad educativa deben ser siempre valoradas y tenidas en cuenta.**

n. **Es fundamental que todas las partes interesadas se encuentren comprometidas en participar, desde el sostenedor, equipo directivo, las familias, los vecinos, hasta las autoridades locales, la policía, es decir, todas las redes y servicios que se vinculan con el establecimiento. Conseguir esta convocatoria y articulación puede tomar tiempo.**

ñ. **Es clave establecer coordinaciones específicas con policías y equipos de emergencia (bomberos, ambulancias, respuesta municipal)[3].**

- Definir encargados, líneas directas de contacto ante eventos críticos, plan de acción conjunta y apoyo en situaciones de crisis, entrega de recomendaciones de manejo de situación de crisis, etc.

o. **Cualquier medida de protección física debe ser implementada solo después de hacer un análisis completo del establecimiento, en consulta y coordinación con autoridades locales competentes. Es importante destacar que este tipo de medidas son más efectivas si se insertan dentro de un sistema o estrategia de prevención y respuesta, y se deben ajustar a la normativa vigente y al resguardo de derechos de toda la comunidad educativa.**

3 Si no conoce qué servicios de seguridad se encuentran cercanos a un determinado establecimiento educacional, pueden ser consultados a través de la siguiente herramienta web: http://cead.spd.gov.cl/localizacion-de-servicios-de-seguridad/

p. Desde el PISE se pueden articular estrategias de largo plazo con el objetivo de reforzar los protocolos, capacitar miembros de la comunidad educativa, definir zonas de interés para desarrollar estrategias específicas, manejo de personas que requieran medidas inclusivas, recursos humanos y materiales necesarios, etc.

2. Difundir la estrategia de prevención y respuesta

a. Presentar la estrategia de emergencia a los apoderados (reuniones) y generar instancias de conversación respecto a esta, a partir de las cuales también se puedan recoger ideas a ser incorporadas en el diseño de la estrategia. Es fundamental contar con la presencia y respaldo de sostenedor respecto a estas acciones.

b. Presentar la estrategia de manera diferenciada a las niñas, niños y adolescentes, resguardando que la información quede en una gráfica visible y comprensible para la comunidad educativa en su conjunto.

c. Difundir ampliamente la estrategia a través de correos electrónicos y otros medios pertinentes considerando la edad de las y los estudiantes.

d. Distinguir información según las etapas previamente definidas (antes, durante, después del evento crítico), entregando recomendaciones de acción en cada una de ellas.

e. Destacar el nivel de participación con que se ha desarrollado la estrategia.

f. Destacar el nivel de coordinación interinstitucional que implica la estrategia desarrollada, indicando explícitamente la forma en que se ha planificado solicitar ayuda a las instituciones policiales y de emergencia.

g. Realizar reuniones informativas que cuenten con la presencia de representantes del sostenedor así como de instituciones involucradas (policías, municipio, equipos de emergencia, etc.).

h. Transmitir a través de distintos canales que siempre lo primero es garantizar la seguridad de niños, niñas y adolescentes. Por ejemplo, de producirse un evento crítico, no es recomendable que sus apoderados intenten acceder al establecimiento, ya que los y las estudiantes solo podrán salir o ser retirados por sus apoderados cuando se pueda garantizar su seguridad. Por este motivo, es muy importante difundir el protocolo en el momento de la matrícula, reuniones de apoderados(as), instancias de taller, gráficas, entre otras.

3. Desarrollar acciones de formación, entrenamiento y preparación

a. **Es clave que los niños, niñas, adolescentes y adultos que conforman la comunidad educativa conozcan e interpreten las señales de alarma previamente definidas.**

b. **Explicarles la "estrategia de emergencias", reforzando claramente cuáles son las "vías de evacuación" disponibles, las que deben permanecer siempre despejadas y claramente demarcadas.**

- Una estrategia de emergencias es un conjunto de actividades y procedimientos para controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa de la organización, minimizando los daños y evitando los posibles accidentes.
- Una evacuación es un procedimiento ordenado, responsable, rápido y dirigido de desplazamiento masivo de los ocupantes de un establecimiento hacia una zona de seguridad, producto de la ocurrencia de una emergencia, real o simulada.
- Las vías de evacuación son caminos libres, continuos y debidamente señalizados que conducen en forma expedita a un lugar seguro.

c. **Realizar "ejercicios de simulación" con todos los miembros de la comunidad.**

- Un ejercicio de simulación es un entrenamiento colectivo en el que se representan varios roles para la toma de decisiones ante una situación imitada de la realidad. Tiene por objetivo probar y efectuar correcciones sobre una estrategia de acción previamente planificada.

d. **Realizar ejercicios de simulación coordinados con otras entidades participantes. Es fundamental probar los procedimientos de respuesta ante llamados a policías y equipos de emergencia.**

e. **El entrenamiento en procedimientos de evacuación debe considerar tanto el escenario de evacuación guiada por personal del establecimiento como la autoevacuación ante casos críticos donde la respuesta debe ser automática.**

f. **El personal del establecimiento (en particular quienes se vinculan con estudiantes de corta edad) debe ser entrenado en la facilitación de la evacuación de los estudiantes, así como en el mantenimiento de la calma ante eventos críticos.**

g. **Es importante destacar que, para el desarrollo de estas actividades de formación y preparación, los establecimientos educacionales podrán contar con el apoyo de los diferentes programas de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Por ejemplo, talleres de prevención y manejo de agresiones en el espacio escolar desarrollados por el Programa Lazos (en aquellas comunas en que tiene cobertura) o procesos de Inducción en primeros auxilios psicológicos y promoción de autocuidado de equipos desarrollados por el Programa de Apoyo a Víctimas.**

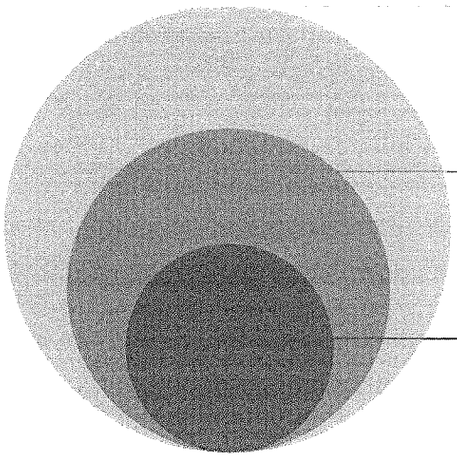
Actores claves y sus roles

Los principales actores involucrados durante esta primera etapa son:

- Persona encargada de gestionar el proceso de definición, coordinación y socialización del protocolo de prevención y respuesta del establecimiento educacional. Si bien esta es una decisión de cada comunidad, se sugiere considerar la designación de alguno/a de los Encargados de Convivencia Escolar o Monitores/Coordinadores de Seguridad Escolar en esta tarea.
- Grupo de personas a cargo de la planificación y elaboración del protocolo de prevención y respuesta. Este grupo debe incluir representantes de los diferentes estamentos de la comunidad educativa, así como representantes de las redes intersectoriales de apoyo con las que cuente el establecimiento.

  En aquellos casos en que el Comité de Seguridad Escolar haya sido constituido autónomamente, se sugiere asignar esta tarea a los miembros de dicha instancia, considerando tanto su pertinencia temática como su previa articulación con unidades de Carabineros, Bomberos y Salud más cercanas al Establecimiento Educacional, además de representantes municipales y de la comunidad. De este modo, dichos espacios constituirían instancias privilegiadas para el desarrollo y articulación de los protocolos que sean definidos por cada establecimiento.
- Consejo Escolar del establecimiento, el cual se puede convocar para que sea parte del proceso de diseño y contenidos del protocolo, así como considerado durante el período de difusión de este.
- Comunidad Educativa, presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del protocolo, su participación primordial se concretiza a través de las diversas acciones que se consideren para la socialización de este, así como de las acciones de formación para la prevención de riesgos y entrenamiento para la respuesta. Resulta fundamental promover una participación comunitaria lo más amplia posible con el objetivo de afianzar el sentido de pertenencia respecto de las acciones que sean contempladas.
- Actores externos, como policías, bomberos o equipos de emergencia existentes en el territorio en que se ubica el establecimiento, así como las unidades municipales encargadas de las temáticas de Seguridad Pública o equipos de profesionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito, podrán ser convocados para prestar asesoría técnica en el momento de la definición del protocolo, así como para implementar acciones de formación o entrenamiento.

Etapa 1: Actores claves y sus roles



Coordinación y socialización

Persona encargada de coordinación y socialización de protocolo

Policías

Bomberos

Equipos de emergencia

Patrulleros o inspectores municipales

Planificación

Grupo de personas a cargo de la planificación y elaboración del protocolo

Validación y planificación

Consejo Escolar a cargo de la validación y aprobación del diseño

Comunidad educativa que valide y socialice el protocolo

Fuente: elaboración propia.

SÍNTESIS: 10 orientaciones que se sugiere considerar para prevenir y responder frente a eventos críticos

1. Realice un diagnóstico sobre los riesgos socioespaciales en su establecimiento educacional y su entorno inmediato.
2. Identifique y dé prioridad a hechos que puedan ser más graves y generar situaciones de emergencia en la comunidad educativa.
3. Invite a participar de la construcción de la estrategia a toda la comunidad educativa.
4. Defina y asigne roles y responsabilidades a miembros de la comunidad educativa en caso de que sea necesario manejar alguno de estos hechos.
5. Disponga de alarmas áreas de seguridad y de vías de evacuación para alertar y proteger la integridad física y emocional de todas y todos los miembros de la comunidad educativa frente a un hecho grave que pueda constituir delito y que haya generado una situación de emergencia.
6. Coordínese con las policías y los equipos de emergencia como bomberos, ambulancias o de respuesta municipal para que apoyen la elaboración de su estrategia y se mantengan en contacto si en el futuro deben manejar un hecho grave.
7. Presente la estrategia de emergencia a toda la comunidad educativa y a representantes locales de las policías y otros servicios públicos. Puede difundirla en las reuniones de apoderados, a través de correos electrónicos u otros medios de comunicación que posean.
8. Asegúrese de garantizar primero la seguridad de niñas, niños y adolescentes.
9. Realice ejercicios de simulación con todos los miembros de la comunidad educativa.
10. Capacite al personal del establecimiento educacional para la facilitación de la protección, evacuación o confinamiento y el mantenimiento de la calma, especialmente de niñas, niños y adolescentes.

II. Manejo inmediato ante un evento crítico

La segunda etapa se orienta a detectar incidentes críticos y poner en ejecución las estrategias de respuesta definidas por las comunidades educativas, buscando proteger la vida y la integridad física de cada uno de sus miembros, además de limitar las consecuencias perjudiciales derivadas de eventos críticos que pueden generar situaciones de emergencia en los establecimientos educacionales, especialmente en niñas, niños y adolescentes.

La etapa de manejo se activa cuando las personas encargadas detectan la ocurrencia de un hecho grave que pueda constituir delito y hace indispensable generar una alerta, dando curso a la señal de alarma, la cual debe ser conocida previamente por toda la comunidad educativa, quienes dejarán de realizar sus tareas cotidianas y se prepararán para actuar según lo planificado.

En una situación de riesgo inminente o en desarrollo, es fundamental seguir el protocolo que fue institucionalizado previamente. Este protocolo de acción debe delimitar las responsabilidades de cada miembro de la comunidad, ya que en una situación de crisis se debe actuar con precisión.

El desarrollo de una estrategia comprehensiva, según lo indicado en el punto anterior, permitirá que las acciones de protección y mitigación sean complementarias a las medidas para prevenir la violencia y a las medidas de respuesta y recuperación posterior a un incidente violento.

Ahora bien, es importante señalar que la utilidad y aplicabilidad de las indicaciones que se presentan a continuación varían considerablemente en función de la edad de los estudiantes y otras características del establecimiento, razón por la cual las mismas no deben ser tomadas de manera literal sino sometidas a revisión y análisis al momento de definir las estrategias de acción más apropiadas para cada establecimiento.

En cualquier caso, lo más importante es siempre mantener la calma y evaluar la mejor acción a desarrollar. En situaciones críticas las medidas que se recomiendan suelen ser tres:

Evacuar: Esta reacción se recomienda cuando existe una ruta de escape accesible y a una distancia prudente, siendo la evacuación del lugar la medida más segura a ejecutar. En dichos casos es importante:

- Tener en mente una ruta y plan de evacuación.
- Dejar atrás cualquier pertenencia.
- De ser posible, ayudar a otros a evacuar.
- Seguir las instrucciones del personal del establecimiento o de emergencias.
- Desarrollar una estrategia específica para personas con dificultades de desplazamiento.

Esconderse: Esta reacción está destinada a buscar refugio y protección, en los casos en que no es posible evacuar el área y existe una amenaza que pone en riesgo la integridad física de las personas (ej. inicio de una balacera al interior o cercanías del establecimiento educacional). En dichos casos es importante:

- Escoger un lugar seguro o "escondite" con condiciones materiales que brinden protección ante la amenaza (ej. muros sólidos, barreras de acceso, etc.).
- Escoger un lugar seguro o "escondite" que cuente con vías de evacuación y no limite las opciones de movimiento.
- Cerrar o bloquear el acceso al lugar escogido.
- Ocultarse en el suelo, detrás de objetos grandes (ej. escritorios), recostándose en el suelo y guardando silencio.
- De no ser posible la evacuación, esperar asistencia del personal de emergencia.

Defenderse: Esta reacción solo puede ser realizada por adultos y constituye una medida de último recurso, esto quiere decir que solo debe ser desplegada si la vida de las personas corre peligro inminente por la cercanía de un atacante armado y cuando todas las otras medidas hayan fallado o no sean factibles. Su objetivo es interferir e incapacitar a la persona armada. En dichos casos:

- La mejor estrategia es una acción grupal ejecutada por personas adultas.
- Los esfuerzos deben ser focalizados en neutralizar y tomar control del arma (ej. intentar tomarla y llevarla hacia una pared).
- La neutralización del atacante es más probable cuando más de una persona se abalanzan para lograrlo.
- Actuar de manera tan decidida como sea posible.

En términos operativos, dentro de esta etapa se recomiendan estas acciones:

1. Principales recomendaciones de manejo ante un evento crítico

a) Ante la activación de una alarma frente a situaciones críticas (o la detección de esta), es importante identificar las dos salidas o vías de evacuación más cercanas al lugar donde se encuentra, manteniéndose siempre atento y alerta frente al entorno y a cualquier fuente de peligro.

b) La salida hacia el exterior del establecimiento deberá ser iniciada a partir de la orden de la Dirección, del encargado/a de la seguridad o bien, en casos excepcionales, por instrucción de la policía o del personal de emergencia. Si se ha generado una evacuación hacia un área de seguridad, es importante permanecer en dicho lugar hasta recibir instrucciones del personal a cargo.

c) Si se está reaccionando ante la presencia de personas armadas o una balacera, buscar protección detrás de muros de concreto, pilares estructurales, jardineras o árboles. Desplazarse arrastrándose o gateando. Evitar contacto con agresores y no tomar fotografías o filmar videos. Una vez resguardado, permanecer en silencio y eliminar toda fuente de ruido (conversación, celulares, radio, tv).

d) Si se encuentra en una oficina o sala de clases, permanecer allí y cerrar la puerta con llave o bloquearla con algún objeto que impida el ingreso de personas que constituyan una amenaza. Alejar a niños, niñas y adolescentes de ventanas y nunca

intentar mirar por estas mientras hay un evento de emergencia. En el caso de las salas de clase, puede resultar útil ubicar estantes en la misma pared en que se encuentra la puerta, de manera que, frente a un evento crítico al interior del establecimiento, puedan ser arrastrados para bloquear la puerta.

e) Si se encuentra en un pasillo y no es factible evacuar o esconderse detrás de algo sólido, ingresar y ocultarse en cualquier oficina o sala de clase, procurando cerrar o bloquear la puerta. Intentar no esconderse en baños, ya que la estructura ofrece poca protección y no suele contar con vías de evacuación.

f) Ante amenazas de bomba o identificación de un potencial artefacto explosivo es importante dar aviso inmediato a la policía y evaluar la necesidad de evacuar el establecimiento. Ante amenazas, la policía podría realizar una búsqueda preliminar de objetos extraños sin la necesidad de evacuar; no obstante, al pesquisar un objeto extraño el personal del establecimiento nunca deberá intentar manipularlo.

g) Al presentarse un evento crítico, siempre seguir las indicaciones del personal del establecimiento, la policía y del personal de emergencia.

2. Recomendaciones en caso de que el evento crítico tenga lugar en el entorno inmediato del establecimiento educacional

a) Las personas responsables deberán cerrar todos los ingresos al establecimiento y dar la instrucción de resguardarse al interior de este.

b) Si está a cargo de un grupo de estudiantes, puede ser útil desarrollar alguna dinámica simple y pertinente a su edad que ayude a bajar sus niveles de tensión. Por ejemplo, en niñas y niños más pequeños se puede cantar.

3. Información clave que se le puede entregar a la policía o al personal de emergencias (bomberos, ambulancias o de respuesta municipal)

a) Identificación del establecimiento: nombre y dirección (calle, al menos).

b) Identificación de la situación: balacera, homicidios, amenaza de ataque, etc.

c) Estado de la situación: amenaza, en desarrollo, finalizada.

d) Personas que representan amenaza: indicar cantidad de personas y características básica de identificación (ej. vestimenta, descripción física).

e) Presencia o uso de armas: indicar tipo y cantidad de armas.

Número de Emergencia:

Carabineros (133)

Bomberos (132)

Ambulancia (131)

Sin embargo, se recomienda contar también con los números directos de la Comisaría de Carabinero o PDI que se encuentre más cerca del establecimiento educacional (idealmente Comisario y/o Jefe de Servicios), así como el teléfono de los servicios Municipales de Seguridad. Plan cuadrante comunal.

f) Víctimas: indicar si existen personas heridas, atrapadas, encerradas o fallecidas.

g) Lugar específico donde se produce el hecho o se encuentran las víctimas: exterior o interior del establecimiento; espacio específico (acceso, patio, sala de clase, etc.).

4. ¿Qué hacer cuando llega la policía o el personal de seguridad municipal?

a) Conservar la calma y seguir las instrucciones de los policías.

b) Identificarse como estudiante o personal del establecimiento. Mantener las manos a la vista y soltar cualquier objeto que pudiera tener en ellas (ej. bolsos, chaquetas).

c) No intentar aferrarse al personal policial ni entablar diálogo, dado que eso puede entorpecer sus procedimientos.

d) Evacuar el área yendo en la dirección en la cual los policías ingresan a las instalaciones.

Es importante señalar que el objetivo de los primeros agentes policiales que lleguen al lugar no siempre será ayudar a personas heridas o coordinar la evacuación del lugar, sino contener la situación crítica que pone en riesgo a los miembros de la comunidad.

5. ¿Qué hacer luego de superado el evento crítico?

La etapa de manejo finaliza una vez que el evento ha sido controlado por la acción de la policía o personal de emergencia o bien, cuando exista seguridad de que la amenaza que lo activó ha cesado y ya no se encuentra presente. Ante esta situación es importante:

a) Asegurarse que quienes hayan resultado heridos o descompensados reciban la atención médica correspondiente.

b) Realizar un conteo de los estudiantes y personal que se encuentra presente, con el objetivo de identificar posibles casos de personas extraviadas.

c) Definir un proceso de toma de decisiones para valorar la pertinencia de finalizar o reanudar las actividades, el cual considere tanto la opinión de la Dirección del establecimiento como de policías o personal de seguridad.

e) Definir un proceso de transmisión de información a apoderados, que permita entregar rápidamente una versión institucional respecto a lo ocurrido (el uso de redes sociales puede favorecer la rapidez de este proceso).

f) Es importante que ante hechos de esta gravedad las autoridades del establecimiento educacional interpongan una denuncia ante Carabineros, PDI, Fiscalía o Tribunales de Justicia.

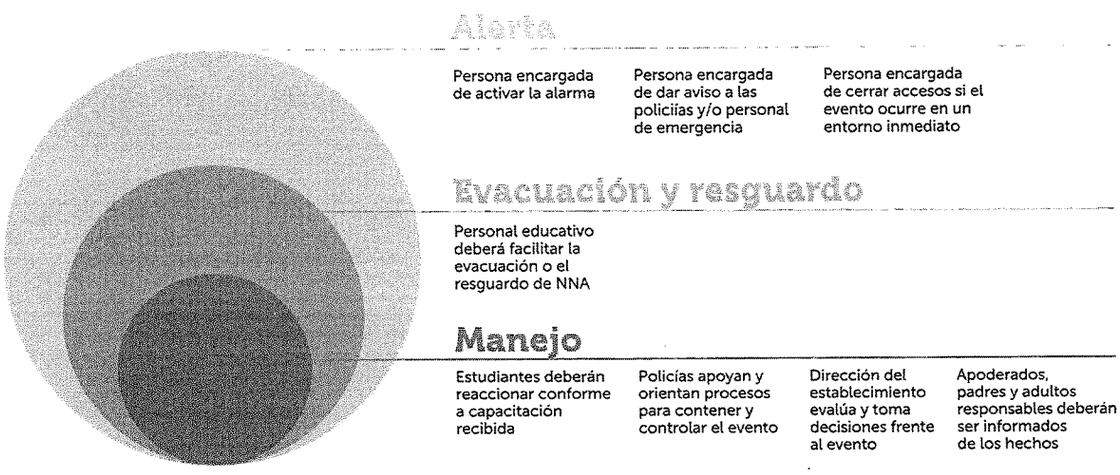
g) Los hechos ocurridos deben ser informados a la SEREMI de Educación y las unidades municipales encargadas de las temáticas de educación y seguridad. El registro de esta información puede permitir a las instituciones entregar apoyo oportuno a las comunidades educativas.

Actores claves y sus roles

Los principales actores involucrados durante esta segunda etapa son:

- Una o más personas encargadas de comunicarse con las policías y/o personal de emergencia ante la ocurrencia de una situación crítica.
- Una o más personas encargadas de activar alarmas que alerten a la comunidad respecto a la ocurrencia de una situación crítica.
- Una o más personas encargadas de cerrar los accesos del establecimiento, si el evento crítico está ocurriendo en el exterior de este.
- Profesionales y asistentes de la educación, quienes podrán ejercer roles de facilitación de evacuación o resguardo de niños, niñas y adolescentes, para lo cual es clave que conozcan cabalmente el protocolo de emergencia del establecimiento.
- Estudiantes, quienes deberán ejecutar cursos de acción para los cuales han sido debidamente entrenados.
- Policía y personal de emergencia, de quienes se espera apoyo y orientación para enfrentar, contener y controlar la situación crítica que ha activado el protocolo.
- Dirección del establecimiento, la cual se constituye como actor clave en el proceso de toma de decisiones luego de que el evento crítico ha sido controlado (ej. valorar pertinencia de finalizar o reanudar las actividades), así como en la denuncia formal de los hechos y la notificación a autoridades competentes.
- Apoderados/as, padres, madres y adultos responsables, quienes deberán ser informados respecto a lo ocurrido a través de una versión institucional sobre los hechos.

Etapa 2: Actores claves y sus roles



Fuente: elaboración propia.

SINTESIS: 8 orientaciones que se sugiere considerar para manejar eventos críticos que pongan en riesgo la integridad física y emocional

1. Si la situación de emergencia ocurre al interior del establecimiento educacional, en caso de ser accesible, busque una ruta de escape que la permita evacuar inmediatamente el lugar.
2. Si la situación ocurre en el entorno inmediato del establecimiento educacional o al interior de este, pero no existe una ruta de escape accesible, busque refugio y protección en áreas de seguridad que tengan muros sólidos, barreras de acceso para el o los atacantes, objetos grandes con los que se pueda cubrir, sin limitar sus opciones de movimiento.
3. Si evacuar o esconderse son medidas que han fallado y su vida y la de otras personas de la comunidad educativa corren peligro, las personas adultas pueden interferir e incapacitar al o a los atacantes a través de estrategias de defensa grupal, neutralización y control de las armas.
4. Cuando suene la alarma que alerte una situación de emergencia, identifique las dos salidas o vías de evacuación más cercanas al lugar donde se encuentra.
5. El proceso de evacuación debe ser iniciado por orden de la Dirección del establecimiento educacional, encargado/a de seguridad escolar o, en casos excepcionales, por la policía o el personal de emergencia. Es importante respetar la línea de mando y que esta considere una escala jerárquica de responsables.
6. Frente a amenazas de bomba o identificación de posibles artefactos explosivos, dé aviso inmediatamente a la policía y evalúe la necesidad de evacuar el establecimiento educacional.
7. Registre y entregue información útil a las policías y equipos de emergencia cuando se comunique con ellos.
8. Cuando la policía o los equipos de emergencia se encuentren en el lugar, conserve la calma y siga sus instrucciones, identifíquese y no interfiera en sus procedimientos.

III. Asistencia y apoyo luego del evento crítico

Esta tercera etapa está orientada a reducir el impacto negativo en la comunidad educativa respecto a eventos críticos que generan situaciones de emergencia en los establecimientos. Para lograrlo, es imprescindible desarrollar acciones conjuntas con profesionales de la salud, con equipos especializados del ámbito de la educación y de la seguridad pública y con las policías y los recursos disponibles de los municipios.

Terminada la situación de emergencia, es indispensable detenerse a realizar un análisis de las repercusiones que puede haber tenido este hecho para la comunidad educativa y su impacto en los distintos ámbitos de funcionamiento de esta. No retome las actividades normales sin antes dar un espacio de conversación acerca de lo sucedido, lo que permitirá detectar las necesidades de apoyos específicos entre integrantes de la comunidad educativa.

Las acciones que pueden desarrollarse en esta etapa dependerán del tipo y nivel de afectación de la comunidad educativa tras la situación crítica. Esto puede significar la solicitud de apoyo de otras instituciones o programas especializados.

Independientemente de lo anterior, es preciso reconocer la relevancia de la "contención emocional" luego de experimentar una situación crítica particularmente violenta, lo cual involucra: brindar ayuda y apoyo; evaluar las necesidades y preocupaciones; escuchar; reconfortar a las personas; protegerlas de peligros posteriores. Adicionalmente, es preciso indicar que todas las personas tienen la capacidad de contener emocionalmente a otros, sin embargo, ante situaciones graves es posible que sea requerida la ayuda de profesionales especializados.

Para orientar las actividades de contención y análisis de lo sucedido, se propone asumir herramientas y estrategias del enfoque restaurativo, el cual "promueve la deliberación colectiva enfocada a comprender las causas que desencadenaron el conflicto, a identificar alternativas para la reparación del daño, así como a facilitar la reinserción al grupo de quienes han sufrido y ejercido violencia" (Carbajal y Fierro, 2021).

Actividad sugerida: "Círculos de paz" (5° básico a 4° Medio y adultos)

Se forma un círculo que simboliza una comunidad, el cual puede involucrar a todo el grupo, a acompañantes adultos, así como a un dirigente del círculo.

El dirigente es una persona adulta, encargada de coordinar el proceso y establecer los términos en que se dará el diálogo (respeto, veracidad, comprensión). Algo característico de esta metodología es facilitar la participación equitativa de todos los miembros del círculo a través de un objeto que circulará entre todos los participantes. Este objeto simboliza la oportunidad que tiene cada uno de los miembros del círculo para compartir su perspectiva de cómo sucedieron las cosas y cómo se vieron afectados por esta situación.

A modo de cierre, el dirigente del círculo invita a los participantes a proponer alternativas respecto a lo vivido, así como planes de acción futuros.

Actividad sugerida: "Conversando sobre lo que pasó" – "Círculo de paz" (Niveles iniciales, NT a 4° básico)

Recursos:
Radio o celular para poner música de fondo suave.
Papel kraft o cartulina grande.
Distintos materiales de expresión gráfica.
Se sugiere hacerlo en un lugar acogedor o preparar el aula (cojines-alfombra- mat)

- Se trabaja en grupos de máximo 10 niñas y niños.
- Las personas que dirigen son las responsables del grupo/curso (educadoras/es, técnicos, profesoras/es, asistentes), acompañadas del psicólogo/a, orientador o encargado/a de convivencia del establecimiento.
- En el caso de los jardines infantiles, se sugiere coordinarse con los equipos psicosociales de las entidades sostenedoras para coordinar la experiencia.

Se solicita que los niños y niñas que quieran comenten lo que sucedió y las emociones que surgieron de ese proceso. Es importante que los adultos vayan parafraseando, lo que expresan los niños y niñas sobre cada momento vivido, ampliando el vocabulario respecto a las emociones. Por ejemplo: Niña: "cuando escuché tanto ruido me asusté". Adulto/a: "Elena comenta que sintió miedo, porque no se sabía qué estaba pasando".

Emociones que aparecen cuando los anhelos y las necesidades NO están satisfechos, y los valores han sido transgredidos.

MIEDO	**CONFUSIÓN**	**CANSANCIO**	**TRISTEZA**
ENFADO	**DOLOR**	**AVERSIÓN**	**VULNERABILIDAD**
RABIA	**INQUIETUD**	**DESCONEXIÓN**	**VERGÜENZA**
TENSIÓN			

Adaptado de Marshall Rosenberg y elaboración Juan Casassus

Una vez que han compartido sus emociones, se invita a plasmar en una representación gráfica colectiva, alternativas de acciones que se podrían realizar en casos similares. El adulto/a registra en esa representación y luego se comparte en un lugar visible del establecimiento a modo de guía para próximos eventos.

En el caso de comunidades educativas que ya han estado expuestas a este tipo de situaciones, este tipo de actividades también puede ser incorporadas en las fases de prevención y preparación de la respuesta, como parte del proceso de diagnóstico participativo.

A partir de lo mencionado anteriormente, en esta etapa se debieran considerar las siguientes acciones:

1. Principales acciones asociadas al monitoreo, asistencia y apoyo a víctimas directamente afectadas

a) Mantener permanente contacto con las víctimas directas del evento, así como con sus familias. Es importante desplegar estrategias de contacto que promuevan apertura y disposición para recibir ayuda.

b) Establecer un periodo de seguimiento a las personas directa o mayormente afectadas por el evento (víctimas directas) con el objeto de identificar sus necesidades y prestar apoyo para que las instituciones encargadas de proveer atención y reparación puedan hacerlo de manera oportuna y pertinente.

c) Hacer las gestiones de derivación para otorgar apoyo socioemocional o terapia reparatoria a víctimas directas del hecho ocurrido. Es importante destacar que las

personas afectadas pueden acceder a la atención del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

d) Si una o varias víctimas directas del episodio son sujetos de atención vigentes en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, se recomienda poner en conocimiento sobre el hecho ocurrido (por medio de los canales de comunicación que hayan sido definidos previamente) al equipo del proyecto respectivo, así como sobre el abordaje realizado y eventual afectación expresada o visible en el niño, niña o adolescente. La finalidad de esta acción es evitar o reducir la probabilidad de que los procesos terapéuticos de resignificación que ya se encuentran en curso se vean afectados por las experiencias derivadas del evento crítico vivenciado.

   A su vez, si el episodio en cuestión involucra una primera o nueva vulneración de derechos hacia cualquier niño, niña o adolescente, dicho estudiante puede ser derivado según competencia al Servicio para que se haga diagnóstico especializado y/o reciba atención terapéutica, así como su familia para reparar el daño ocasionado[4].

e) Coordinar el desarrollo de derivaciones asistidas a dispositivos de salud mental, salud física y otros programas locales pertinentes, de integrantes de la comunidad escolar que lo requieran.

f) Monitorear los resultados de la derivación de las víctimas directas e indirectas del evento crítico y de sus familias, identificando su progreso o las necesidades que pudiesen requerir desde el establecimiento educativo.

2. Principales acciones asociadas al monitoreo y atención de la comunidad educativa

a) Reunir información de los miembros de los distintos estamentos de la comunidad educativa, para acoger sus preocupaciones o atender efectos del incidente.

b) Desarrollar acciones de contención y entrega de apoyo psicoemocional a niños, niñas y adolescentes, así como al personal del establecimiento a través de actividades grupales (ej. jornadas de reflexión en torno a la experiencia vivida).

c) Mantener canales de comunicación permanente con la comunidad educativa, difundiendo las acciones en desarrollo y los avances alcanzados.

3. Otras acciones de carácter logístico y/o administrativo

a) Gestionar la presentación de querellas o sumarse a las acciones legales que ya se encuentren en curso, ante los hechos ocurridos.

b) Realizar una inspección de las dependencias del establecimiento educacional para evaluar el daño producido a nivel material y desarrollar planes de reparación y/o reconstrucción de infraestructura o mobiliario.

---

4 Esta derivación ocurre tras la denuncia en PDI, Carabineros, Tribunales o Fiscalía, y mediante requerimiento de medida de protección judicial en Tribunal de Familia o, en su oportunidad, por requerimiento de medida de protección administrativa a cargo de las Oficinas Locales de la Niñez (OLN) cuando estas se encuentren instaladas en el espacio nacional (Ver Cartilla sobre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia).

c) Documentar todos los antecedentes derivados de la ocurrencia del evento, ya que serán un insumo para readecuar las acciones incluidas en el protocolo de prevención y respuesta definida por el establecimiento educacional, haciendo los ajustes que resulten necesarios para garantizar mayores niveles de seguridad a la comunidad educativa.

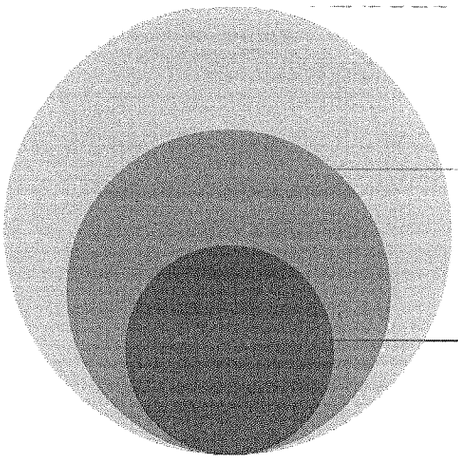
d) Evaluar la estrategia de preparación y respuesta ante el evento, con participación de la comunidad educativa, identificando mejoras que permitan fortalecer los instrumentos ante la ocurrencia de hechos similares.

Actores claves y sus roles

Los principales actores involucrados durante esta primera etapa son:

- Dirección del establecimiento y grupo encargado de la planificación del protocolo (Comité de Seguridad Escolar), quienes deben: i) gestionar la realización de las actividades de asistencia y reparación que resulten pertinentes; ii) analizar la pertinencia de realizar actividades de reforzamiento del protocolo de manejo.
- Sostenedores del establecimiento, quienes deben: i) solicitar a las entidades correspondientes apoyos adicionales o complementarios para cubrir los requerimientos de la comunidad educativa (ej. terapia reparatoria para víctimas, capacitaciones en primeros auxilios, protocolos de primera respuesta y apoyo psicológico, etc.); ii) valorar pertinencia y gestionar la presentación de querellas.
- Víctimas directas del evento y sus familias, a quienes se debe ofrecer apoyo en todo momento, asumiendo una perspectiva lo más integral y amplia posible.
- Una o más personas encargadas de dar seguimiento a la situación de las víctimas directas y sus familias, manteniendo contacto periódico con ellas.
- Profesionales y asistentes de la educación, quienes estarán a cargo de diseñar, gestionar y/o ejecutar acciones grupales de contención a estudiantes y personal del establecimiento, de acuerdo con las características del evento experimentado.
- Comunidad Educativa, quienes podrán aportar antecedentes del incidente y/o requerir apoyo para estudiantes u otros miembros de la comunidad.
- Actores externos, como dispositivos de salud mental, salud física y otros programas locales pertinentes, así como equipos especializados de la Subsecretaría de Prevención del Delito y proyectos de intervención ambulatoria o de cuidado alternativo del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, cuyo apoyo y/o asistencia podrá ser requerida en forma directa o a través de derivaciones asistidas, según necesidades.
- Autoridades en materia de educación, seguridad y salud, quienes deberán asegurar una adecuada atención de las necesidades de la comunidad educativa afectada.

Etapa 3: Actores claves y sus roles



Asistencia y reparación

Dirección del establecimiento y grupo encargado de planificación

Profesionales de la salud y equipos especializados del sector público

Recursos para la reparación

Autoridades de Educación, Seguridad Pública y Salud deberán asegurar adecuada atención a la comunidad educativa afectada

Sostenedores del establecimiento educacional

Seguimiento para la reparación

Persona encargada de hacer seguimiento a víctimas directas y sus familias

Profesionales y asistentes de la educación promoverán acciones grupales de contención y apoyo socioemocional

Fuente: elaboración propia.

SINTESIS: 5 orientaciones que se sugiere considerar para asistir y apoyar a quienes hayan sufrido daños producto de eventos críticos que hayan generado una situación de emergencia

1. Identifique y entregue apoyo oportunamente a las víctimas directas e indirectas del hecho ocurrido.
2. Entregue apoyo socioemocional o terapia reparatoria a las víctimas directas del hecho ocurrido.
3. Mantenga contacto con las víctimas directas del hecho ocurrido y con sus familias.
4. Derive a las víctimas que lo requieran a servicios de salud mental o física y a otros programas gubernamentales o locales pertinentes.
5. Inspeccione, identifique y evalúe los daños materiales que pueda haber sufrido el establecimiento educacional para desarrollar planes de reparación y reconstrucción de infraestructura.

IV. ANEXOS

ANEXO 1 - Listado de normativas asociadas

Por fuentes normativas se entienden aquellas normas de rango constitucional o legal, reglamentarias e instrucciones de carácter general, que fueron utilizadas, consultadas o consideradas para la elaboración de dichas orientaciones.

- Decreto N° 100 de 2005 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile (CPR).
- Decreto N° 326 de 1989 del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 19 de diciembre de 1966, suscrito por Chile el 16 de septiembre de 1969.
- Decreto N° 830 de 1990 del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga la Convención sobre los Derechos del Niño (Convención de Derechos del Niño).
- Decreto N° 873 de 1991 del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba el Pacto de San José de Costa Rica, Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación.
- Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- Ley N° 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez.
- Código Penal de la República de Chile.
- Ley N° 19.696 que establece el Código Procesal Penal.
- Ley N°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2 de 2009 del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 con las normas no derogadas del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, Ley General de Educación.
- Ley N° 20.529, que crea el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación parvularia, básica y media y su fiscalización, Ley SAC.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998 del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley Nº 2 de 1996, sobre subvención del Estado a establecimientos educacionales, Ley de Subvenciones.
- Decreto Supremo N° 315 de 2010 del Ministerio de Educación, que reglamenta requisitos de adquisición, mantención y pérdida del reconocimiento oficial del estado a los establecimientos educacionales de educación parvularia, básica y media.
- Resolución Exenta N° 2515 de 2018 del Ministerio de Educación que aprueba Plan Integral de Seguridad Escolar.

- Resolución Exenta N° 482, de 2018, de la Superintendencia de Educación, que aprueba Circular sobre Reglamentos Internos en los niveles de educación básica y media.
- Resolución Exenta N° 860 de 2018 de la Superintendencia de Educación que aprueba Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de Educación Parvularia y sus modificaciones.

ANEXO 2 – Listado de recursos

Ponemos a disposición de las comunidades educativas una serie de recursos disponibles en materias de Seguridad escolar y parvularia, así como de convivencia escolar, que pueden apoyar las orientaciones entregadas en este documento.

- Política de seguridad escolar y parvularia. MINEDUC. 2013. (2da. ed. 2019): https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/11/Pol%C3%ADtica-de-Seguridad-Escolar-y-Parvularia-2da-Edici%C3%B3n.pdf
- Manual Plan integral de seguridad escolar. MINEDUC. 2018: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2020/11/Plan-Integral-de-Seguridad-Escolar.pdf
- Formato plan integral de seguridad escolar. MINEDUC. 2018: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/Formato-Plan-Integral-de-Seguridad-Escolar.pdf
- PISE, un recurso pedagógico. MINEDUC. 2021: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2020/12/PISE-un-recurso-pedag%C3%B3gico.pdf
- Orientaciones para la comprensión de los riesgos en las comunidades educativas. MINEDUC. 2013. (2da. ed. 2020): https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2020/11/Seguridad-en-la-Escuela.pdf
- Política nacional de convivencia escolar. MINEDUC. 2019: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/Politica-Nacional-de-Convivencia-Escolar.pdf
- ¿Cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos? MINEDUC. 2019: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/09.-Como-resolver-dialogica-y-pacificamente-los-conflictos.pdf
- ¿Cómo prevenir y abordar la violencia escolar? MINEDUC. 2019: https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/10/cartilla_10.pdf

ANEXO 3 - Listado de programas disponibles de la Subsecretaría de Prevención del Delito

La Subsecretaría de Prevención del Delito cuenta en su oferta programática, con canales de comunicación para recibir información delictual y brindar apoyo a las personas que han sido víctimas de delitos. Su difusión es una labor que contribuye a la generación de políticas públicas y a la toma de decisiones en el ámbito de la seguridad pública y ciudadana a nivel nacional. Mediante su uso, las municipalidades y las comunidades se convierten en actores fundamentales para reducir el impacto de la victimización y del acceso desigual a la justicia y la seguridad en Chile.

Programa Denuncia Seguro

El Programa Denuncia Seguro es un canal para recibir información delictual de forma totalmente anónima, durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Llamando al número *4242 o a través de la página web www.denunciaseguro.cl, todas las personas pueden proporcionar antecedentes delictuales que, en caso de ser suficientes, permiten iniciar los procesos de denuncia ante el Ministerio Público (Fiscalía).

Programa de Apoyo a Víctimas

El Programa de Apoyo a Víctimas es un canal de atención dirigido a todas las personas que han sido víctimas directas o indirectas de delitos violentos con el objetivo de brindar asistencia psicológica, social y legal gratuita y especializada de manera rápida y oportuna. Llamando al 600 818 1000 o ingresando a la página web www.apoyovictimas.cl todas las personas pueden acceder a este servicio las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Programa Lazos

El Programa Lazos es una iniciativa destinada a la prevención del delito en población infanto-adolescente entre 10 y 17 años. Su objetivo es anticiparse y enfrentar las causas que facilitan el inicio de una posible carrera delictual. Para lograrlo, pone en el centro a los niños, niñas y adolescentes y trabaja directamente con sus familias.

A través del programa, las familias son guiadas y reciben orientación social y psicológica que busca identificar sus principales necesidades para entregar una intervención especializada que genere cambios positivos y soluciones concretas. Actualmente, el programa se implementa en 50 comunas del país, contando con equipos de intervención altamente especializado, dispuestos a prestar apoyo gratuito, intensivo y comprensivo. Se ingresa a la página web www.lazos.spd.gov.cl

ANEXO 4 – Glosario de términos

- **Actividades recreativas**: Actividades que posibilitan, especialmente a niñas, niños y adolescentes, distraerse y aliviarse de las responsabilidades que tienen. Son tareas que se realizan de manera voluntaria, que buscan entregar relajación, diversión y socialización sin obligación de por medio.
- **Alarma:** Aviso o señal preestablecida para seguir las instrucciones específicas ante la presencia real o inminente de un fenómeno adverso.
- **Apoyo socioemocional:** Tarea común de la comunidad educativa, la cual se orienta a promover el bienestar integral de todas y todos, a garantizar que cada niño, niña y adolescente disfrute sus derechos, bajo el cuidado y apoyo de quienes cuidan y son garantes de estos.
- **Áreas de seguridad:** Lugar de refugio temporal que ofrece un grado de seguridad frente a una emergencia, en el cual se puede permanecer mientras la situación es controlada.
- **Asistencia y reparación por los hechos experimentados**: Reducir el impacto negativo que generan los hechos graves que pueden constituir delito en las comunidades educativas, especialmente en niñas, niños y adolescentes, a través de la ejecución de acciones conjuntas entre encargados(as) de convivencia y seguridad escolar, docentes y asistentes de la educación, como cuidadores y profesionales de la salud física y mental.
- **Autocuidado:** Capacidad progresiva que tienen las niñas, niños, adolescentes y adultos de tomar decisiones respecto de la valoración de la vida, de sus cuerpos, su bienestar y su salud, así como el desarrollo de prácticas y hábitos para mejorar su seguridad y prevenir factores de riesgo. En el caso de niños o niñas pequeñas, ese autocuidado proviene de la responsividad que los adultos o adultas a cargo puedan desarrollar, ya que durante la primera infancia (0 a 9 años) hay una mayor dependencia de los adultos/as.
- **Bienestar:** Es un estado físico, psicológico y social óptimo que se logra a través de diversas actividades, intereses y acciones, en un entorno favorable para su desarrollo.
- **Ejercicio de simulación:** Entrenamiento colectivo en el que se representan varios roles para la toma de decisiones ante una situación imitada de la realidad. Tiene por objetivo probar y efectuar correcciones sobre un protocolo de acción previamente planificado.
- **Entornos seguros:** Uno de ellos es un ambiente escolar protegido, el cual puede mejorar directamente el bienestar de las niñas, niños y adolescentes, además de favorecer el aprendizaje efectivo y contribuir a desarrollar personas adultas saludables en el futuro.
- **Estrategia de emergencias:** Conjunto de actividades y procedimientos para controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa de la organización, minimizando los daños y evitando los posibles accidentes.

- **Evacuación:** Procedimiento ordenado, responsable, rápido y dirigido de desplazamiento masivo de los ocupantes de un establecimiento hacia una zona de seguridad, producto de la ocurrencia de una emergencia, real o simulada.
- **Hechos graves que pueden constituir delito:** Hechos flagrantes que involucren el uso deliberado de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, que causen o tengan muchas probabilidades de causar la muerte, lesiones físicas graves o bien, una reacción colectiva de temor entre los miembros de la comunidad educativa.
- **Interés superior del niño:** El interés superior del niño, niña y adolescente es un principio rector consagrado en la Convención de Derechos del Niño (art. 3), y tiene por propósito garantizar el disfrute pleno y efectivo de sus derechos para su desarrollo. Establece que todas las decisiones que se tomen con relación a un niño, niña o adolescente deben ir orientadas a su bienestar y pleno ejercicio de derechos, y se aplica en todos los ámbitos y respecto de todos quienes se relacionan y toman decisiones que los afecten.
- **Prevención y preparación para la respuesta:** Orientaciones a las comunidades educativas para que identifiquen y reduzcan los factores de riesgo presentes en el entorno escolar, buscando anticipar situaciones de peligro para ellas y, especialmente, para niñas, niños y adolescentes, a través de estrategias de prevención y respuesta acordes a las características de cada establecimiento educacional.
- **Promoción de conductas preventivas:** Proceso de preparación de medidas y acciones que permitan identificar factores de riesgo, evitarlos, mitigarlos y responder a ellos de forma efectiva.
- **Respuesta inmediata ante los hechos:** Consiste en detectar incidentes críticos de manera oportuna y poner en ejecución estrategias de manejo que hayan sido definidas por las autoridades y/o las comunidades educativas, buscando proteger la vida e integridad física y emocional de cada uno de sus miembros.
- **Seguridad escolar y parvularia:** Conjunto de condiciones, medidas y acciones enfocadas al desarrollo del autocuidado y la prevención de factores de riesgo, para que los miembros de las comunidades educativas puedan ejercer sus derechos, libertades y obligaciones.
- **Vía de evacuación:** Camino libre, continuo y debidamente señalizado que conduce en forma expedita a un lugar seguro.
- **Zona de influencia:** Área geográfica delimitada en la que un evento, actividad o hecho tiene impacto sobre un lugar específico, una comunidad u otro actor relevante que en ella se encu

Gobierno de Chile

gob.cl

Ministerio de Educación

Gobierno de Chile

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

PLAN DE

REACTIVACIÓN EDUCATIVA

Seamos Comunidad