



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CRISIS ANTE RIESGOS DE SEGURIDAD O SITUACIONES QUE ATENTAN CONTRA LA SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

2026.

ANEXO 1: TRATAMIENTO DE CRISIS POR SITUACIONES QUE ALTERAN Y/O ATENTAN CONTRA LA SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

a) ¿A qué se refiere en lo específico este anexo de protocolos?

En la práctica, queremos señalar en este apartado, los procedimientos de acción, contención e información en torno a dos situaciones específicas:

1. Amenaza de instalación de artefacto explosivo o incendiario en el establecimiento.
2. Amenaza de disparos, tiroteo, ajuste de cuentas u otra acción violenta que considere uso de armas.

b) ¿Por qué nos planteamos estos escenarios?

Se trata de situaciones y acciones repudiables y condenables en todos los sentidos, que desafortunadamente se han generado en contra de Establecimientos Educativos a nivel nacional en el último tiempo, afectando no tan solo el normal funcionamiento, sino que también la percepción y sensación de seguridad y tranquilidad de todos los integrantes de la comunidad educativa.

Estas acciones aparecen en nuestro país con una data relativamente reciente, lo que ha provocado que no estén del todo contenidas o consideradas en los protocolos existentes y exigidos por la norma educacional en vigencia. Hasta ahora, en su mayoría se ha tratado solamente de amenazas sin concretarse, salvo un par de casos más graves que involucraron armas al interior de establecimientos. En lo que respecta a la colocación o activación de dispositivos incendiarios o explosivos si existe mayor cantidad de antecedentes concretos asociados a hechos de protestas o movilizaciones estudiantiles en donde lo que podríamos denominar un “legítimo derecho a manifestarse” se sale de todo control y marco de límites al punto de atentar contra la integridad de los espacios educativos y con ello poniendo en riesgo a todas las personas que se encuentran en su interior.

Desafortunadamente si escalamos a países vecinos u otros más distantes pero cuya realidad llega a nosotros a través de diferentes medios informativos -con particular preocupación respecto a lo que se difunde y el tratamiento que se le otorga por medio de las redes sociales-, nos encontramos con hechos que han resultado de extrema gravedad en sus consecuencias y que junto con desear que se mantengan lo más alejados de nosotros, inevitablemente nos hacen un llamado a la prevención, atención y contar con procedimientos que nos permitan enfrentar un hecho de estas características asegurando los máximos niveles de protección y cuidado para los miembros de nuestra comunidad educativa; en especial los alumnos y alumnas.

Indiferentemente que una situación no escale más allá de una amenaza, nuestra Comunidad Educativa NO PUEDE RESTAR PESO, IMPORTANCIA NI CREDIBILIDAD a la situación, debiendo actuar siempre de manera preventiva y concreta; dejando en manos de las instituciones especializadas la verificación del hecho, su investigación posterior e identificación de eventuales responsables.

1. AMENAZA DE INSTALACIÓN DE ARTEFACTO EXPLOSIVO O INCENDIARIO.

Lo que comúnmente denominamos “amenaza de bomba”, puede darse a través de diferentes medios:

- Llamada telefónica.
- Correo electrónico, mensaje o publicación en redes sociales.
- De manera directa y verbal por un integrante de la comunidad educativa.

A su vez, esta amenaza puede ser amplia o específica:

- Amenaza amplia: Sólo se indica que se colocó un artefacto en el establecimiento.
- Amenaza específica: Se hace referencia directa a posibles lugares o espacios en donde se ubicó el artefacto.

Nunca se desestimaré un llamado o notificación de artefacto explosivo o incendiario ni menos aún se actuará presuponiendo intención dolosa, broma, engaño o falsedad de la información.

El protocolo de actuación considerará acciones individuales o simultáneas en diferentes niveles de responsabilidad y que permitan abordar el hecho de la forma más eficiente, rápida y ordenada; procurando no solamente la gestión de las acciones sino también la contención emocional.

El diseño de protocolo para estos casos será el siguiente:

Paso	Acción/Responsable	Acción/Responsable	Acción/Responsable	Acción/Responsable
1	Dar aviso inmediato a Carabineros mediante el fono 133 y/o en contacto con el celular del cuadrante. Director, Secretaria o Directivo Delegado.	Si se tiene información que el artefacto se encuentra cercano a una de las salidas del colegio, notificar a los Docentes el motivo de la evacuación e indicar por cuál salida se concentrará. La comunicación debe evitar infundir pánico. Directivos/Inspectores.	Tocar el timbre que indica evacuación del establecimiento, siguiendo las indicaciones que darán respecto a la dirección y vía de acceso/salida en que se evacuará. Convivencia Escolar.	Proceder al corte de los suministros de gas y luz a modo preventivo y de aminorar efectos en caso de que efectivamente exista un artefacto que pueda explotar. (a menos que se verifique la existencia de objeto sospechoso junto a alguna de las llaves de corte, en que se omitirá este paso). Auxiliares.
2	Traslado de los cursos junto al Docente que se encontraba junto a ellos a la zona de seguridad indicada (aumentando la distancia con el colegio)	Contacto de los Profesores Jefes con Directivas de curso para informar la situación. Se procurará entregar un texto único para emitir por las redes de los cursos Directivo	Prestar especial atención a las manifestaciones de corte emocional que los estudiantes van expresando a medida que se realiza la evacuación y realizar las acciones de	

3

Convivencia Escolar Profesores en sala.	Profesores Jefes.	contención. Todos los Docentes.	
Verificación de las instalaciones del colegio y ejecución de procedimientos. Carabineros. En este punto es importante que se les suministren a los policías las llaves que pudieran requerir para una búsqueda en detalle.	Los estudiantes se mantienen en la zona de seguridad junto a sus Profesores Jefes. En caso de que lleguen apoderados, se les permitirá mantenerse junto a sus pupilos, asegurando que respeten los procedimientos de seguridad. Profesores Jefes Convivencia Escolar.	Si algunos apoderados consideran retirar a los estudiantes a sus hogares dejando sus cosas dentro del colegio, se les permitirá realizarlo. Lo importante es tener el registro de alumnos retirados al momento que se pase lista al término del procedimiento.	
(más probable) Fin de la verificación con descarte de existencia de artefacto. Se trató solamente de una amenaza. Los estudiantes pueden reingresar al establecimiento y Dirección determina si se realiza un cierre socioemocional con los cursos y posterior continuidad de las actividades o se procede a despachar a los estudiantes y dar por finalizada la jornada. Dirección.	(menos probable) Fin de la verificación con eventual desactivación o destrucción de objeto sospechoso. Los estudiantes ingresan para ordenar sus pertenencias y se trasladan al gimnasio para proceder a su despacho. No se considera conveniente continuar con las actividades de ese día. Dirección. Convivencia Escolar Profesores Jefes.	(escasamente probable) Se verifica detonación o percusión de artefacto en dependencias del colegio. Se prioriza despacho de los estudiantes a sus casas desde zona de seguridad. Posteriormente se indica mecanismo para retirar pertenencias. Se determina continuidad de clases en modalidad online por un tiempo acotado. Dirección. Docentes.	Sea cual sea el escenario final de la situación, se emite comunicado oficial del colegio a través de todos los canales disponibles incluyendo medios de prensa. En este comunicado se especifica el hecho, se informa sobre las medidas tomadas para la jornada y eventuales extensiones de estas. Dirección. Equipo Directivo.

4

- Si la amenaza se recibe fuera del horario de clases, se aplicará el protocolo en las mismas condiciones para la salvaguarda del personal Docente y Administrativo que se encuentra en el establecimiento y con una resolución acorde al estado final de la amenaza. Se evaluará a nivel Directivo si existen las condiciones para realizar las clases regulares al día siguiente o si se suspenden.
- En el caso que la amenaza se reciba directamente en horario previo al inicio de las actividades escolares, o en un momento en que no queda margen de tiempo para efectuar las respectivas evaluaciones (por la noche o madrugada), se resolverá suspender las clases por un día en todos los niveles escolares.

2. AMENAZA DE DISPAROS, TIROTEO, AJUSTE DE CUENTAS U OTRA ACCIÓN VIOLENTA QUE CONSIDERE EL USO DE ARMAS.

La sola presencia de un arma de fuego (indistintamente que se trate de fogueo, balines, salva o munición convencional) debe ser intervenida desde el mismo momento en que se toma conocimiento, activando lo que disponen los protocolos correspondientes a dicho escenario y posteriormente aplicando las medidas y sanciones ya definidas en el reglamento interno de convivencia escolar. Para efectos de este protocolo se enfatizarán tres acciones esenciales:

- a) Notificación y denuncia.
- b) Contención.
- c) Protección de todos los integrantes de la comunidad escolar.

A esta situación, que en cierto modo ya estaba presente en protocolos anteriores, debemos agregar ahora un conjunto de medidas y acciones en caso de que se dé aviso -a modo de amenaza o publicación- de la potencial ocurrencia de un hecho violento y que implique uso de armas de cualquier tipo dentro del establecimiento o desde el exterior hacia el interior.

Al igual que en el punto anterior y aunque la mayoría de estos avisos o amenazas no llegan a materializarse, no se puede relativizar ni desestimar a priori. Por el contrario, se debe pensar siempre en las condiciones de seguridad y deber de cuidado que nos corresponde como Establecimiento Educativo. Por lo tanto, se definen las siguientes acciones:

- 2.1. Cuando se recibe la amenaza durante la jornada anterior.
 - a) Se efectuará la denuncia correspondiente de manera inmediata a la toma de conocimiento de la amenaza (sea que se reciba por mensaje, publicación, llamada o a través de un rayado o escrito) acompañada de las evidencias respectivas.
 - b) Se emitirá el comunicado oficial del establecimiento a todos los integrantes de la comunidad educativa en donde se informa la situación de manera precisa, clara y transparente.
 - c) En el mismo comunicado, se indica la suspensión de clases por el o los días que se estime conveniente o que se recomiende desde las autoridades.
 - d) En el último día de suspensión, emitir un nuevo comunicado en donde se precisen las acciones llevadas a cabo y se transmita tranquilidad a los estudiantes y sus familias a partir de lo realizado por el establecimiento.
 - e) Al retomar las actividades presenciales, se destina el primer bloque de clases para que cada curso -preferentemente junto a su Profesor Jefe-, cuente con un espacio de conversación, refuerzo positivo y aclaración de inquietudes que permita efectuar un cierre de la situación y detectar las implicancias emocionales, sentimientos de inseguridad u otros efectos propios de estas situaciones. Este trabajo se preparará por el Equipo Directivo junto a los integrantes del Equipo de Crisis.
- 2.2. Cuando se recibe la amenaza dentro de la jornada de clases.
 - a) Este escenario reviste la complejidad que cualquier decisión que se tome debe ponderar el riesgo potencial existente. Por lo tanto, el primer paso será efectuar la denuncia en Carabineros con una solicitud expresa de apoyo para poder evacuar el colegio de manera segura.
 - b) Si la amenaza indica una acción desde fuera, todos los alumnos permanecerán en

zonas seguras al interior del colegio; alejados de ventanas y patios que tengan contacto directo con el exterior. Se restringe el acceso de personas externas.

- c) Si por el contrario, la amenaza indica que la acción podría ser cometida por personas que están dentro del colegio, se solicitará la presencia policial con urgencia, mientras tanto los estudiantes se mantienen dentro de cada una de sus salas evitando crear escenarios de presencia masiva de alumnos en pasillos, patios, gimnasio o similares. Los Docentes que no tengan clases lectivas concurrirán a apoyar a determinados cursos y los Directivos irán transitando por todos los cursos para verificar cualquier movimiento o acción sospechosa o anómala y poder mantener informadas a las Policías.
- d) Una vez que se cuenta con la aprobación y apoyo de Carabineros recién se procederá a despachar a los estudiantes de manera segura y sin riesgo. Para esto los Profesores Jefes activan las redes de comunicación con los padres a través de sus grupos. Ningún alumno será despachado solo en estos casos, aunque sea de Educación Media. Todos deben salir acompañados por un adulto.
- e) Es de especial importancia en estos casos el acompañamiento y la contención por parte del personal docente a todos los alumnos en el tiempo que esperan ser retirados. Tener presente que puede existir cierto grado de exacerbación de temor, angustia, miedo o inseguridad que en niños y jóvenes puede llevar a acciones precipitadas como por ejemplo salir en cualquier dirección, encerrarse en un espacio confinado o generar reacciones de mucha carga emocional. La indicación es que no se debe perder de vista a ningún estudiante, restringir los espacios para el desplazamiento y brindar todo el soporte emocional y transmisión de seguridad.
- f) El Establecimiento emitirá el comunicado oficial de lo ocurrido en términos generales, claros y siempre con una orientación a transmitir tranquilidad y que en atención a ello es que se procedió con el despacho de la comunidad educativa.
- g) Se informa a la Comunidad Educativa el día de reinicio de las actividades presenciales (que por norma general y si las autoridades competentes no indican otra cosa, no debería demorar más de dos días). Al retomar las actividades presenciales, se destina el primer bloque de clases para que cada curso -preferentemente junto a su Profesor Jefe-, cuente con un espacio de conversación, refuerzo positivo y aclaración de inquietudes que permita efectuar un cierre de la situación y detectar las implicancias emocionales, sentimientos de inseguridad u otros efectos propios de estas situaciones. Este trabajo se preparará por el Equipo Directivo junto a los integrantes del Equipo de Crisis.

2.3. Cuando la amenaza contiene o involucra a uno o más estudiantes de manera específica.

- a) Partamos aclarando que la sola mención de uno o más alumnos o alumnas en una situación de estas características no posee un mérito suficiente para sacar conclusiones o endosar a estos estudiantes la responsabilidad en lo que ha ocurrido. Por el contrario, demos reforzar hacia ellos nuestro deber de protección y contención. Del mismo modo, dentro de lo que nos compete debemos apoyar el proceso para que ellos procedan a denunciar las amenazas que los afectan y finalmente apoyarlos para desarrollar una buena comunicación con su familia que permita poner en conocimiento todos los antecedentes que pudieran haber llevado a esta situación de amenaza.
- b) Desde el punto de vista práctico, cuando se recibe o toma conocimiento de una amenaza nominal a uno o más estudiantes, el primer paso será tomar contacto con

- las familias para informar la situación. Si esto ocurre previo a una jornada escolar, se acuerda con la familia un periodo de tiempo en que no asistan a clases.
- c) Si la amenaza concurre durante la jornada escolar, se llamará a los estudiantes y se les mantendrá en una oficina directiva; siempre acompañados y llamando a sus padres para que vengan al colegio a tomar conocimiento y llevarlos a sus hogares por un periodo de tiempo razonable y acorde a lo que determinen las autoridades luego de la denuncia. Nunca se deberá permitir que estos alumnos se desplacen solos mientras la amenaza se mantenga latente.
 - d) Si en el hecho o situación que desencadenó la amenaza hay otros alumnos del colegio involucrados, se deberá poner en marcha de manera inmediata una investigación interna para determinar responsabilidades desde el punto de vista del ambiente y convivencia escolar, o para identificar si este riesgo podría extenderse a más estudiantes. Todo procedimiento se debe ir informando a los padres.
 - e) Se deberá evaluar si es necesario extender la suspensión de clases para todo el establecimiento, para un nivel educativo en particular o solo para el resguardo de los alumnos señalados. La decisión debe ser comunicada a la Comunidad Educativa por medio de un comunicado preciso en que se transparente lo que está ocurriendo, pero sin ninguna mención nominal de los estudiantes aludidos en la amenaza. Si se debiera suspender todas las actividades se seguirán los mismos pasos de los puntos anteriores según sea el caso.

Es muy importante que el cuidado en estos aspectos se materialice como una responsabilidad compartida. Esto significa que cualquier miembro de la comunidad del CPA que verifique la existencia de una amenaza debe informarla de manera inmediata y con la evidencia visible para poder agilizar los procesos de denuncia: mensaje, sitio web, chat, página, afiche, captura de pantalla, etc. La vía de contacto podrá ser presencial en el colegio, vía telefónica a cualquier Directivo o vía correo electrónico al Director, un Directivo o Docente. Quién la reciba debe garantizar el rápido flujo de la información a los niveles de responsabilidad que corresponda.

Si se trata de un rayado, afiche mural u otra publicación impresa es importante que se cuente con evidencia fotográfica y se señale con precisión el lugar donde se ubica la amenaza.

Si se trata de un rayado en dependencias del propio colegio, no se debe borrar hasta que concurra Carabineros o PDI. Quién encuentre el rayado debe informarlo de manera inmediata y se verificarán las cámaras de seguridad dispuestas en la zona que se encontró la amenaza para identificar eventuales responsables.

Finalmente, recordamos que en el trasfondo de todo este Protocolo de Intervención de Crisis, es el apoyo y refuerzo en los aspectos socio-emocionales, anímicos y de tranquilidad interna y externa que se ven afectados en distintos grados por la ocurrencia de un episodio crítico de la naturaleza de los descritos a lo largo de todo este documento. Todo lo que implique revisiones de seguridad, control de daños, empadronamientos, fiscalización e intervención en terreno es competencia de las Policías que acudan ante el llamado de urgencia del colegio.

Por ello, es que una vez cerrado el evento de crisis, comienza la intervención, refuerzo y apoyos en que cada uno de los actores del proceso educativo deben ejecutar las acciones que le corresponden y que están igualmente descritas en las primeras páginas de este Protocolo.

El Equipo de Gestión de Crisis del colegio ofrece a los y las estudiantes no solamente un conjunto de experiencias, saberes y competencias profesionales, sino que además la posibilidad que cada estudiante que así lo requiera pueda acercarse, dialogar y canalizar su estado a través de la persona con quien sienta mayor seguridad, cercanía o confianza. Luego será esta persona quién deberá establecer los lazos comunicativos y de transferencia de información con la familia y en paralelo dar cuentas del trabajo que está realizando ante la Dirección y el Área de Orientación.

El contexto y necesidades que nos plantea el mundo educativo -algunas de ellas que tal vez ni siquiera imaginamos que serían parte de este mundo, o incluso que nunca hubiéramos querido que entren en él- nos demanda trabajar como Profesionales Docentes también en la “educación emocional”; la que Robert Frost define así: “La educación emocional es la habilidad de escuchar casi cualquier cosa sin perder tus estribos y tu autoestima”. No es algo fácil y menos aún cuando enfrentamos situaciones como las descritas en este documento; pero quienes puedan y tengan las herramientas para mantener este principio es bueno que lo hagan y se pueda contar con ellos no solo porque en parte alivian las necesidades de acompañamiento, sino porque se puede contar también con esas personas para reforzar la contención a quienes sí puedan resultar más afectados, bloqueando sus capacidades de actuar y por ende requiriendo de apoyos de personas que no estén en un mismo estado de impacto, shock o bloqueo.