

COMUNICACIÓN DE CRISIS A LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I. Introducción

Se entiende por crisis una situación grave que reúne una o varias de estas condiciones:

- Afecta a la organización educativa en alguna de sus funciones.
- Tiene potencial de escalar en intensidad.
- Puede perjudicar a los públicos claves o grupos de interés.
- Puede generar un impacto negativo en los medios.
- Puede crear una imagen negativa ante la opinión pública o poner en riesgo la imagen del establecimiento educacional.

Las crisis tienen etapas y son las siguientes:

Etapas 1: Precrisis

Corresponde al momento de prevención y preparación para un escenario no deseado. Aquí, el objetivo del equipo de gestión de crisis es identificar y mitigar los riesgos que pueden conducir a una situación caótica.

Etapas 2: Respuesta a crisis

Es la etapa en la que el equipo de gestión de crisis necesita actuar. Aquí, el objetivo es controlar la situación no deseada en base a un plan establecido de antemano.

Etapas 3: Poscrisis

En esta etapa el equipo de gestión de crisis evalúa su desempeño frente a la situación acontecida, con el objetivo de asegurar una mejora continua de los procesos.

Para resolver o minimizar el impacto es fundamental gestionar la crisis, es decir, poner en práctica una serie de acciones que permitan solucionar adecuadamente cualquier situación conflictiva. Por ello, es importante que la comunidad educativa, y la sociedad en general, conozcan todas las acciones que el establecimiento realiza para que no vuelva a ocurrir.

Conviene también tener en cuenta que liderar bien exige comunicar bien. Por ello, se sugieren aplicar las siguientes recomendaciones:

- Comunicar en el momento oportuno. Mejor pronto que tarde. Si no lo hace el colegio, otros lo harán por él.
- Asegurarse que los colaboradores más cercanos no difundan mensajes contrapuestos.
- Es importante que los primeros en enterarse sean los integrantes de la comunidad educativa.
- Ser lo más claro posible.

II. Plan de Comunicación de Crisis

Es fundamental estar preparado y tener disponible un Plan de Comunicación de Crisis que contemple roles, entre ellos: conformar un comité de crisis, el posible portavoz y los criterios y protocolos básicos de actuación.

Un plan de comunicación de crisis es un conjunto de directrices diseñadas para preparar a una organización educativa ante una situación de crisis y/o emergencia. Entre ellas se incluyen las medidas para comunicarse con la comunidad educativa y las disposiciones que determinen cómo se abordará el problema, con el objetivo de afrontar de mejor manera situaciones similares. Estas medidas garantizan que la información llegue a todos los interesados.

En general, se reconoce que existen cinco pasos claves al enfrentar una crisis:

- Conocer los hechos
- Implementar planes de contingencia relevantes o adaptarse rápidamente para responder a la situación actual.
- Tomar decisiones concretas para que el hecho no ocurra (prevenir) o no vuelva a ocurrir (reparar).
- Mostrar preocupación.
- Comunicar.

Finalmente es importante mencionar que en tiempos de crisis es muy necesario el apoyo entre los integrantes del equipo, valorando la participación y compromiso de cada uno/a de ellos/as, para atravesar esta situación y también para actuar durante el periodo de crisis.

III. Situaciones de Crisis en el Ámbito Educativo

1. COMUNICACIÓN DE CRISIS EN REDES SOCIALES: Protocolo ante denuncias en redes sociales (“funas”) que involucren a miembros de la comunidad educativa.

Claves para gestionar “funas” en redes sociales en contextos escolares.

Según la Fundación para la Convivencia Digital (2019), una funa (en mapudungun sinónimo de “podrido”) corresponde a un acto público de agravio o acusación, contra una o más personas, para dar a conocer una situación percibida como reprochable o alertar a más personas.

Hoy en día es habitual encontrarse con publicaciones en redes sociales (tales como Twitter, Facebook o Instagram) de alguien que da a conocer una presunta injusticia, un acto de violencia o acoso, exponiendo al culpable y poniendo en alerta a otros.

Éstas, son un arma de doble filo, ya que pueden traer como consecuencia daños a la honra, exposición de la vida privada o demandas por calumnias e injurias.

Para los Tribunales de Justicia, las denominadas “funas” representan actos de autotutela que

vulneran el derecho a la honra de la persona, el respeto y protección a la vida privada, y a no ser juzgado por comisiones especiales, todas garantías establecidas en la Constitución. En este sentido, podemos explicar la autotutela como un tipo de autodefensa, en virtud de la cual cualquiera de los sujetos en conflicto pretenda resolver sus diferencias por sus propias manos, lo que contraviene los principios de la convivencia escolar, derechos fundamentales, siendo a todas luces una forma primitiva, injusta y vulneratoria de poner término a un conflicto, no pudiendo calificarse -en ningún caso- como el ejercicio legítimo de un derecho.

Como establecimiento educacional, es importante educar en el buen uso de las redes sociales, explicando las consecuencias legales, formativas y morales que una “funa” implica, y considerar este tipo de situaciones como parte del reglamento interno de la escuela, liceo o colegio.

¿Qué puede hacer el establecimiento si un miembro de su comunidad es “funado”?

- Las funas son acciones de violencia y maltrato que deben analizarse según cada caso y estar establecidas como tal, en el reglamento interno (RIE).
- Se debe activar el protocolo de violencia o maltrato escolar e iniciar una investigación como se indica en el reglamento.

Es importante tener presente que:

Se debe educar en el buen uso de las redes sociales desde temprana edad, haciendo hincapié en la responsabilidad legal que conlleva su uso. Es importante desarrollar la empatía y capacidad de escuchar los problemas de los estudiantes, contando con profesionales capacitados o redes de apoyo. Promover el buen trato y respeto en el mundo digital.

PROTOCOLO ANTE DENUNCIAS EN REDES SOCIALES QUE INVOLUCREN A MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

1.- Cualquier miembro de la comunidad educativa que tome conocimiento de una denuncia en redes sociales que involucre a alguno de sus integrantes debe informar a la brevedad posible al director del establecimiento. Esta comunicación puede ser por la vía que se estime pertinente velando por la mayor celeridad (ejemplo: llamado telefónico o vía WhatsApp). Lo anterior como plazo máximo dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento.

Dada la repercusión mediática y eventual riesgo a la integridad, el director debe informar a su Dupla Asesora del Departamento de Educación a fin recibir orientación según cada caso. Esta comunicación puede ser por la vía que se estime pertinente velando por la mayor celeridad (ej. Llamado telefónico o vía WhatsApp). Sin perjuicio, del posterior envío del correo electrónico y/u oficio dando cuenta del hecho. Lo anterior como plazo máximo dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento.

En caso de que sea el director el acusado en una publicación, será la jefatura DEM correspondiente que se comunicará a la brevedad posible desde que tome conocimiento para indicarle los procedimientos administrativos y/o jurídicos basada en la normativa vigente.

2.- Según sea la naturaleza de la denuncia planteada (violencia escolar, hechos de connotación sexual, porte y consumo de drogas, porte de armas, etc.), se deberá activar el protocolo de actuación correspondiente, considerando los siguientes escenarios posibles:

- En caso que el autor de la publicación se identifique: se deberá citar a la persona a la dirección del establecimiento para que se responsabilice de las declaraciones planteadas bajo firma e iniciar las medidas establecidas en el protocolo (48 horas).

Si este primer paso esté previamente cumplido, el director debe citar al denunciante con el fin de recordar la importancia del respeto al conducto regular y los plazos establecidos en el protocolo respectivo. Además, de aplicar las medidas disciplinarias y/o formativas establecidas en el Reglamento Interno. Esta instancia debe quedar registrada por escrito.

En caso que la denuncia sea anónima o a través de perfil de redes sociales que no pueda ser identificado con algún integrante de la comunidad educativa: se deberá activar el protocolo de actuación correspondiente implementando las medidas posibles con la información disponible. Esto implica realizar la denuncia cuando corresponda según el artículo 175 del Código Procesal Penal. En caso de que los antecedentes denunciados se encuentren en conocimiento de un Tribunal de Familia, o bajo investigación por parte del Ministerio Público, o en tramitación de un Proceso Administrativo sancionatorio, no podrán ser presentadas, exhibidas ni leídas en público las piezas del expediente, sea este de carácter judicial, investigativo o administrativo.

En caso de incumplimiento las presentes disposiciones, la Ilustre Municipalidad de Ovalle representada legalmente por su Alcalde o el Departamento de Educación a través de su Jefatura y funcionarios dependientes, no serán responsables en ningún caso de las acciones judiciales que puedan interponer las personas que se sientan vulneradas o afectadas en virtud del incumplimiento a las presentes instrucciones, ya sea por la develación en público de información personal, o por la ventilación de antecedentes del caso denunciado respectivo o su proceso judicial, investigativo o administrativo.

En ambos escenarios, se insta a emitir un comunicado a la comunidad educativa mediante las redes sociales del establecimiento indicando las medidas establecidas en el protocolo respectivo (48 horas) y siempre resguardando la identidad de los involucrados. En ningún caso, dicho comunicado podrá contener el Nombre, Apellido o información personal ni de apoderados, alumnos, funcionarios o personas ajenas al establecimiento, sean estos denunciantes o denunciados.

Según la naturaleza del caso, se orienta a indicar en el comunicado que se emita lo siguiente:

- Existe la posibilidad de que las acusaciones sean desestimadas al finalizar la investigación, por lo cual **NO se debe considerar al o los acusados como culpables hasta que la Justicia dicte sentencia en su contra.** (Artículo 04 del Código Procesal Penal).

- A su vez, en este pronunciamiento se orienta a indicar a la comunidad la disponibilidad del reglamento interno, la importancia del respeto al conducto regular y los plazos establecidos en los protocolos.

IMPORTANTE: En caso de que el establecimiento recabe información relevante, se sugiere sea entregada a el o los afectados por el director en un plazo de 24 horas a fin de que se pueda iniciar las acciones legales que se estimen pertinentes. En la actualidad, los Tribunales de Justicia acogen los recursos de protección por funa o difamación en redes sociales, ordenando la eliminación de las publicaciones y abstenerse de realizar publicaciones de la misma índole en lo sucesivo.

3.- Junto a las medidas anteriormente señaladas, se deberá priorizar el abordaje de la “ciudadanía digital” para toda la comunidad educativa en el marco del Plan de Gestión de Convivencia Escolar y Plan de Formación Ciudadana.

La Ciudadanía Digital se define como:

“Es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales para que niños, niñas, jóvenes y adultos se desenvuelvan en una sociedad democrática a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de manera responsable, informada, segura, ética, libre y participativa, ejerciendo y reconociendo sus derechos digitales y comprendiendo el impacto de éstas en su vida personal y su entorno.

La noción de ciudadanía digital implica una mirada integradora que abarque tanto la seguridad y riesgos asociados al mal uso o exposición a peligros del entorno virtual, como las oportunidades y potencialidades que ofrecen las TIC (tecnologías de la información y comunicación) para la formación de competencias ciudadanas que fortalezcan la democracia”.

MINEDUC, 2018.

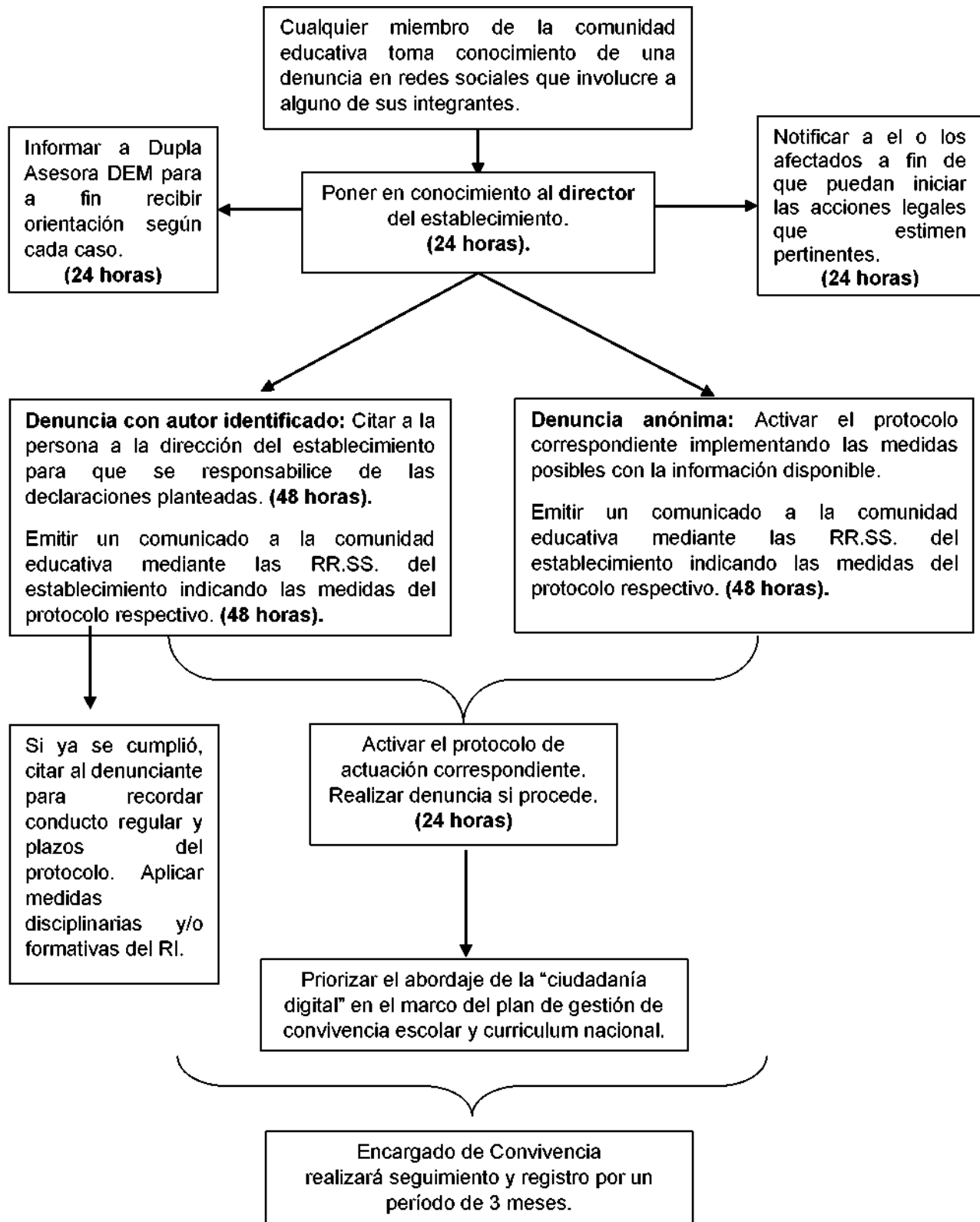
Este contenido también es posible de ser abordado en el marco la implementación del currículum nacional. Esto de preferencia en los espacios de Consejo de Curso, la asignatura de Orientación u otra con objetivos de aprendizaje a fines.

De igual manera, se deberán reforzar las medidas preventivas según sea la temática presentada en la denuncia (violencia escolar, hechos de connotación sexual, porte y consumo de drogas, porte de armas, etc.) con los distintos estamentos de la comunidad.

Para la implementación y generación de medios de verificación de las medidas anteriormente señaladas se cuenta con un plazo máximo de 3 meses, lo cual será responsabilidad del Encargado de Convivencia Escolar.

El presente protocolo debe ser incorporado en el reglamento interno del establecimiento dejando registro de la toma de conocimiento del Consejo Escolar y la comunidad educativa. Además, se orienta a incorporar las denominadas “funas” como parte de las faltas incluidas en el reglamento estipulando medidas disciplinarias y formativas.

PROTOCOLO ANTE DENUNCIAS EN REDES SOCIALES (“FUNAS”) QUE INVOLUCREN A MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



El presente protocolo debe ser incorporado en el Reglamento Interno del establecimiento dejando registro de la toma de conocimiento del Consejo Escolar y la comunidad educativa. Además, se orienta a incorporar las denominadas “funas” como parte de las faltas incluidas en el reglamento estipulando medidas disciplinarias y formativas.

2. COMUNICACIÓN DE CRISIS CUANDO FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO SE VEN INVOLUCRADOS en Activación de Protocolos de ante detección y denuncia de casos de vulneración de derechos de la infancia y adolescencia; Protocolo de actuación frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de las y los estudiantes; Protocolo ante maltrato, violencia o agresión por parte de un adulto (profesor/asistente de la educación/apoderado) hacia estudiantes.

En la mayoría de las ocasiones, la crisis desembocará tras la denuncia de algún padre o grupo de padres, estudiantes, otro funcionario o de la intervención por parte de alguna autoridad. En este caso, es muy probable que la denuncia vaya acompañada por una llamada a algún medio de comunicación, con lo que la probabilidad de conocimiento público de los hechos sea alto desde el principio, por lo que es importante entregar información con prontitud a la comunidad educativa.

- a. La primera instancia de comunicación debe ser el Sostenedor; el director debe informar a su Dupla Asesora del Departamento de Educación a fin recibir orientación según cada caso. Esta comunicación puede ser por la vía que se estime pertinente velando por la mayor celeridad (ej. Llamado telefónico o vía WhatsApp). Sin perjuicio, del posterior envío del correo electrónico y/u oficio dando cuenta del hecho. Lo anterior como plazo máximo dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento.
- b. En segundo lugar, es necesario convocar al Consejo Escolar, en sesión extraordinaria, hasta **48 horas máximo**, luego de ocurridos los hechos. Este organismo reúne a los representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa por lo que es relevante informar de la situación de crisis.

Se debe relatar la situación que activó protocolo en términos generales, sin entregar nombres de afectados(as) y presuntos responsables (resguardo de datos privados). Se debe explicar el protocolo realizado y medidas pedagógicas, seguridad escolar y psicosociales iniciales (con los afectados, con sus familias, con los presuntos responsables, con el personal y los estudiantes, con el resto de padres, con el sostenedor).

Finalmente, se acuerda una propuesta respecto a los mecanismos de comunicación oficial a la comunidad educativa. El consejo escolar complementan con otras medidas a implementar, en el corto y mediano plazo, por ejemplo talleres con estudiantes, jornadas de diálogo y/o capacitación con funcionarios, diálogos con apoderados, entre otras. El director debe solicitar la asesoría y presencia de su coordinador de convivencia escolar, asesor jurídico y encargado de comunicaciones DEM para la realización de este procedimiento.

- c. Comunicado oficial a la comunidad educativa: La comunicación interna es clave en una situación de crisis. Es importante identificar qué herramientas de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, plataforma digital u otras) utilizar para comunicarse con todos los miembros de la comunidad educativa.
- d. El establecimiento elabora este comunicado, en conjunto con Encargado de Comunicaciones DEM, estableciendo los medios de difusión pertinentes al contexto.

Comunicación de crisis cuando funcionarios del establecimiento se ven involucrados en activación de protocolos relacionados a vulneración de derechos, agresiones sexuales o hechos de connotación sexual y maltrato, violencia o agresión de adulto a estudiante

a. Comunicación con el Sostenedor: el Director debe informar a su Dupla Asesora del DEM a fin recibir orientación según cada caso, por la vía que se estime pertinente velando por la mayor celeridad (ej. Llamado telefónico o vía WhatsApp). Posteriormente, envía correo electrónico y/u oficio dando cuenta del hecho. **(24 horas)**



b. Convocatoria del Consejo Escolar: en sesión extraordinaria **(hasta 48 horas máximo)** luego de ocurridos los hechos, para informar de la situación de crisis (Relato de la situación que activó protocolo en términos generales, sin entregar nombres de afectados(as) y presuntos responsables, explicando protocolo realizado y medidas pedagógicas, seguridad escolar y psicosociales iniciales. Se acuerda una propuesta respecto a los mecanismos de comunicación oficial a la comunidad educativa.



El director debe solicitar la asesoría y presencia de su coordinador de convivencia escolar, asesor jurídico y encargada de comunicaciones DEM para la realización de este procedimiento.



c. Comunicado oficial a la comunidad educativa, identificando las herramientas de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, plataforma digital u otras) a utilizar para comunicarse con la comunidad educativa.



d. El establecimiento elabora este comunicado, en conjunto con Encargada de Comunicaciones DEM, estableciendo los medios de difusión pertinentes al contexto.

3. COMUNICACIÓN DE CRISIS FRENTE AL FALLECIMIENTO DE ALGÚN INTEGRANTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

La muerte de un alumno o alumna, de un funcionario o funcionaria, o de un familiar directo, afecta a los miembros de la comunidad educativa, causando un gran impacto emocional, lo cual interfiere intensa y directamente en la rutina de una escuela. Situaciones como ésta, genera desconcierto e inseguridad entre el profesorado y las familias que, en muchas ocasiones, no saben cómo enfrentar la muerte de un ser querido en el contexto educativo. En ese sentido, el Departamento de Educación pone a su disposición una guía que tiene por objetivo orientar procedimientos y acciones que le permita a la comunidad educativa, afrontar la situación de duelo y ordene los pasos a seguir por la institución.

1. Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento del fallecimiento de algún miembro de esta, debe informar inmediatamente al director o profesor encargado u algún miembro del equipo de gestión.
2. Una vez que se tiene la información del fallecimiento de un miembro de la comunidad educativa, el establecimiento debe atender de manera inmediata las necesidades del alumnado y sus funcionarios. En ese sentido, se debe implementar un plan de trabajo a cargo del director o profesor encargado, en colaboración con encargado de convivencia y/o orientador, psicólogo y trabajador social, que considere las condiciones y capacidades de su comunidad educativa, atingente a la situación abordada y que considere los puntos que se mencionan a continuación. Se sugiere evitar la improvisación. Este plan de trabajo debiera elaborarse en un período máximo de 3 días desde el ocurrido el fallecimiento y considerar los siguientes elementos:
 - a. Informar sobre lo sucedido a los docentes y asistentes de la educación del establecimiento, con el fin de contar con una versión única para comunicar a la comunidad educativa y evitar rumores.
 - Mantener confidencialidad de información sensible sobre las causas del fallecimiento.
 - Entregar información respecto de dónde pueden encontrar apoyo aquellos que se han visto más afectados con la situación.

- b. Generar un espacio donde los docentes y funcionarios del establecimiento educacional, acojan y escuchen sus propios sentimientos y puedan compartirlos con sus compañeros de trabajo, validando su expresión. Este espacio puede ser en Consejo de profesores o una reunión extraordinaria para abordar la situación. Se sugiere que esta instancia esté a cargo del Equipo de Coordinación comunal de Convivencia Escolar.
- c. Fomentar espacios de comunicación con los estudiantes. Facilitar lugares y momentos, dejar silencios largos si así lo desean los alumnos y las alumnas. Siempre validando sus emociones y fomentando la descompresión emocional. Este proceso puede estar a cargo del profesor jefe o psicólogo del establecimiento, sujeto a cada caso.
- d. Realizar un trabajo de descompresión emocional y psicoeducación con las familias: Escucharlas, explicarles y compartir con ellas el plan de trabajo que pondrá en marcha la escuela. Asimismo, se sugiere procurar que todas las versiones de los hechos que reciben los niños y las niñas tengan coherencia. Se sugiere que esta instancia sea responsabilidad del profesor jefe.
- e. Establecer formas de “despedida” dentro de la comunidad educativa. Los ritos que se acuerden dependerán de las edades y la disponibilidad de las personas. Se recomienda valorar la asistencia a los funerales u otros momentos de despedida. Asimismo, apreciar cualquier otro tipo de actuación conjunta en la que participe toda la escuela, como un minuto de silencio a la entrada, en el patio, un acto conmemorativo, entre otros.
- f. Es necesario llevar a cabo una observación sistemática de estudiantes, familias y funcionarios. Con frecuencia afloran sentimientos de culpa por lo que hicieron o dejaron de hacer con la persona fallecida; se puede llegar, incluso, a la negación de la realidad, al bloqueo, etc. Un apoyo y una escucha adecuados permitirán el desahogo y vaciamiento emocional y recuperar la normalidad. Si algún miembro de

la comunidad educativa no evoluciona favorablemente, se debe sugerir ayuda terapéutica externa.

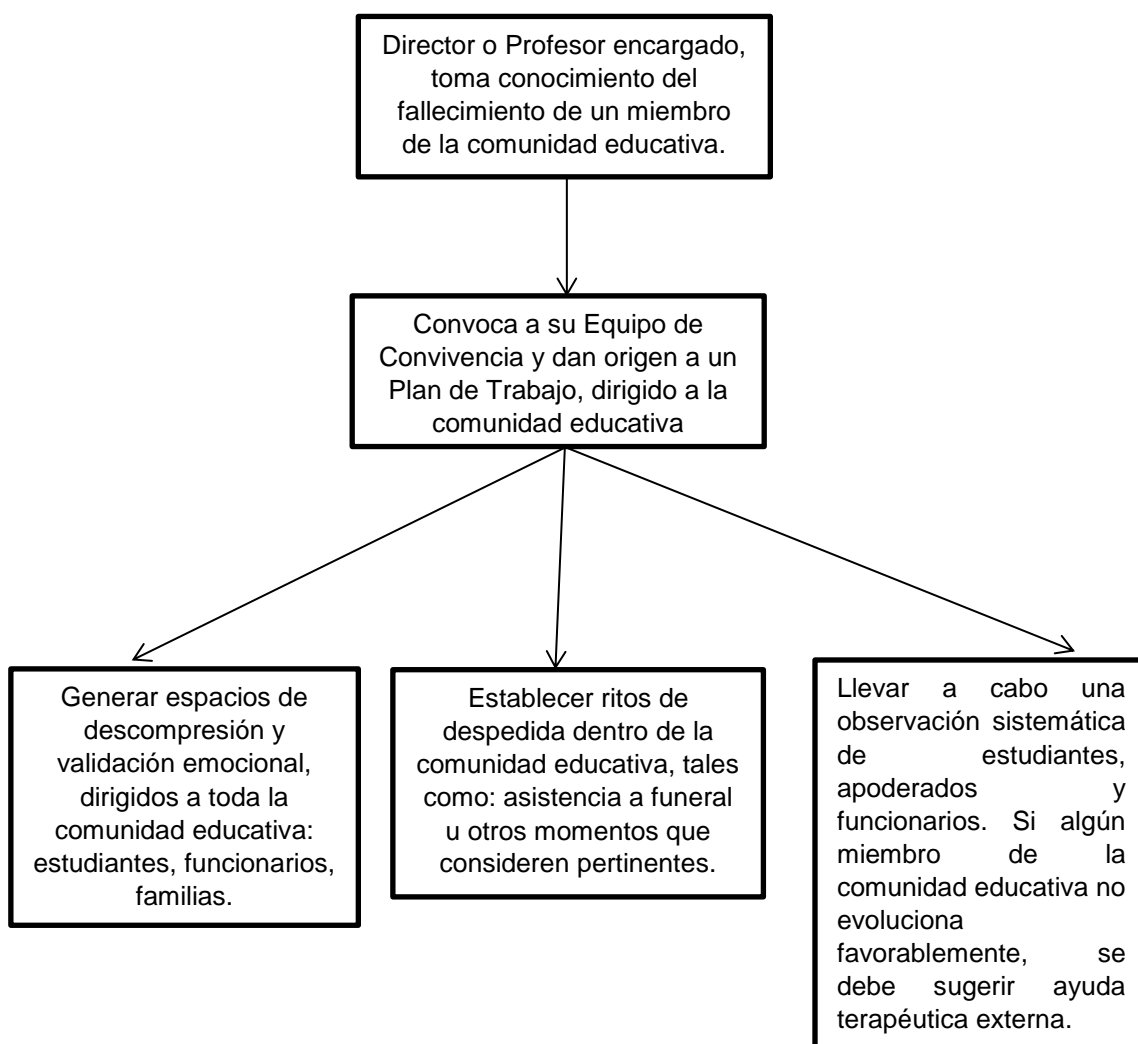
3. Se deja a su disposición la colaboración de los profesionales de la Unidad Técnica Pedagógica del Departamento de Educación Municipal, si lo estima conveniente y necesario.

Consideraciones Generales:

- Se sugiere suspender, en señal de duelo, cualquier acto extraordinario que tuviera programado el centro si éste coincidiera con la muerte de un miembro de la comunidad educativa.
- Intentar que las acciones que se lleven a cabo se emprendan con la mayor normalidad posible. Conviene volver cuanto antes a los ritmos normales, aunque esto no quiere decir que debamos actuar precipitadamente o con frialdad. Evalúe de acuerdo a la realidad de su comunidad educativa.
- Niños, niñas y adolescentes tienen capacidad para elaborar y superar el proceso de duelo. Es necesario tener en cuenta que las capacidades emocionales de las personas no siempre están al mismo nivel de desarrollo que las intelectuales y que, como el resto de capacidades, se concretan de formas diferentes en las distintas personas.
- Favorecer una comunicación abierta y flexible que ayude a expresar emociones y sentimientos en todos los miembros de la comunidad educativa. Hablar de sentimientos contribuye a avanzar en el proceso. Para esto lo es mejor crear un ambiente de normalidad, sin dar demasiadas vueltas a imágenes y detalles del fallecimiento. A veces, puede ayudar el hecho de reconducir la conversación hacia experiencias positivas compartidas con la persona fallecida. Los primeros días, hablar cuanto sea necesario. Hablar de la muerte con ternura y claridad.

- La respuesta educativa, también en este caso, debe contemplar la diversidad del alumnado. No todos van a vivir la pérdida de igual forma ni todos tienen la misma capacidad de recuperación.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL FALLECIMIENTO DE ALGÚN INTEGRANTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.



*Se deja a su disposición la colaboración de los profesionales de la Unidad Técnico Pedagógica del Departamento de Educación Municipal, si lo estima conveniente y necesario durante este proceso.

4. COMUNICACIÓN DE CRISIS ANTE SITUACIÓN DE DESASTRES SOCIO-NATURALES

Toda situación de desastre o catástrofe (terremotos, aluviones, incendios, estallido social, pandemia, conflictos armados, otros) nos enfrenta a una crisis que involucra a toda la comunidad, y frente a la cual es importante actuar en colaboración con otros y otras, para restablecer la normalidad en cuanto sea posible.

Ahora bien, “restablecer la normalidad en cuanto sea posible” implica tener claro que lo “normal” ya no será igual que antes de ocurrido el desastre o catástrofe, sino que será necesario reacomodarse a circunstancias nuevas.

Es importante tener presente que una crisis es un estado de desorganización producido por eventos inesperados, que lo ocurrido nos “sobrepasa”, muchas veces no se sabe cómo actuar y altera la vida de tal manera que tenemos que aprender nuevos modos de enfrentar desde lo cotidiano “nuestras vidas”. Además, la experiencia muestra que pueden aumentar los conflictos, dañando la convivencia en todo nivel.

Una situación de desastre o catástrofe afecta a las personas en forma individual y a toda la comunidad, tanto en las relaciones con la familia, en el barrio, en los grupos, en los equipos de trabajo y en las instituciones.

Tenga presente, que después de un desastre o catástrofe, se deben seguir ciertos pasos que permitirán una mejor coordinación. Es necesario contener a la comunidad educativa, evaluar su situación y reorganizarse para volver a la normalidad, es decir, reacomodarse a las nuevas condiciones.

- **Contener:** La contención es el acto de recibir, acoger, proteger y cuidar; es decir, un proceso que promueve actividades de escucha empática, del sentir y del pensar en relación con cada una de las experiencias vividas, que permitan ir recuperando las condiciones, clima y espacios de bienestar de la comunidad educativa.
 - Abrir espacios de conversación que permitan compartir y acoger las diversas emociones, aprensiones y expectativas de los diferentes actores, con el fin de crear las condiciones de bienestar y confianza en la escuela.

- Convocar a profesores/as y asistentes de educación, con el fin de conversar sobre sus propias vivencias.
 - Construir con el equipo docente y asistentes de educación acciones para abordar la respuesta a las expectativas y necesidades de la comunidad educativa en esta situación.
 - Escuchar, comprender y acoger el enojo, la crítica y otros sentimientos de los afectados (familia, asistentes, duplas psicosociales, docentes, estudiantes, niños y niñas y adolescentes). En lo posible, visitar a sus estudiantes, especialmente a los más afectados por el desastre o catástrofe.
 - Determinar tareas de los distintos actores educativos, que permitan apoyar el trabajo a favor, por ejemplo: del plan integral de seguridad escolar; el apoyo psicosocial de los/as estudiantes y apoderados/as, la formación en prevención, autocuidado, cuidado mutuo de los/as estudiantes, entre otros.
 - Asignar a diferentes integrantes del equipo directivo y/o docentes una cantidad pequeña de profesores, a fin de que se sientan acompañados en el proceso de contención de la comunidad educativa.
 - Diseñar espacios de encuentro entre docentes
 - Apoyarse en el liderazgo de las y los docentes, de las y los apoderados y sus asistentes de la educación.
 - Crear y propiciar instancias donde los profesores (orientados por Encargado de CE o psicólogos del Establecimiento educacional) puedan conversar de manera personalizada con aquellos estudiantes y apoderados más afectados por la tragedia.
- **Evaluar:** Para reorganizar el funcionamiento de su comunidad educativa es necesario que levante información, esto le será útil para visibilizar las necesidades y dar respuesta eficiente a su comunidad. Considerando los siguientes ámbitos
 - Elaborar con los profesores/as jefes/as un catastro de las necesidades de la escuela/liceo y/o de las necesidades de las familias de la comunidad educativa.

- Elaborar en conjunto con los profesores/as jefes/as una lista de los niños(as) y adolescentes que no están asistiendo al establecimiento educativo, con el fin de tener de manera clara y organizada, las familias que hay que localizar.
- Trabajar coordinadamente con el Centro de Padres, Madres y Apoderados con el fin de organizar el apoyo a las familias de la comunidad educativa.
- Convocar a reuniones de información, apoyo psicosocial y coordinación de trabajo a la comunidad educativa.
- **Re organizar:** Para comenzar a re-organizar el funcionamiento de su comunidad educativa, utilice el levantamiento de información, recomendamos que:
 - Convocar a reuniones de información, apoyo psicosocial y coordinación de trabajo con toda la comunidad educativa.
 - Canalizar las ideas, inquietudes y sugerencias de los estudiantes a través de la incorporación de éstos en el plan de trabajo de la institución educativa.
 - Convocar al Comité de Seguridad Escolar, Consejo Escolar o Encargado/a de Seguridad del establecimiento educativo con el fin de brindar orientaciones de prevención de riesgos, autocuidado y cuidado mutuo ante amenazas del entorno, solicitando los apoyos al sostenedor para estos fines.
 - Restablecer lo antes posible la red de apoyo local con el fin de participar de las acciones de los servicios públicos a nivel territorial.
 - Coordine la participación y delegue tareas en la comunidad educativa para el proceso de reorganización.

Recomendaciones en el Área Administrativa y de Gestión

- a. Conformar un equipo e informe cómo se va a organizar y comunicar la reorganización del proceso educativo.
- b. Mantener informada a todos/as los y las docentes y personal administrativo respecto de las decisiones sobre el funcionamiento general del establecimiento.
- c. Reorganizar junto al cuerpo docente el calendario escolar, planificación pedagógica, las evaluaciones, los horarios y las exigencias.

- d. Retomar las instancias formales de participación (Centro de Padres y Apoderados, Centro de Alumnos, Consejo Escolar, Comité de Seguridad Escolar) para entregar la información clara respecto del funcionamiento de su establecimiento.
- e. En cuanto pueda reunirse con las y los estudiantes que asisten a su establecimiento, en este momento entrégueles información clara y precisa de cómo continuará el funcionamiento del establecimiento.
- f. Reunirse con el equipo directivo para la revisión de los instrumentos de gestión, en vías de utilizarlos y flexibilizarlos acorde con la situación de emergencia: Revisión del Plan Integral de Seguridad Escolar, Revisión del Reglamento Interno, Calendario Escolar.
- g. Realizar simulacros, si es necesario, readecuar el Plan Integral de Seguridad Escolar y los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia con la participación de los diferentes estamentos del establecimiento.
- h. Promueva el conocimiento del plan de seguridad entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Recomendaciones Gestión Pedagógica

- a. Resolver con su equipo las adecuaciones a la planificación curricular para trabajar en conjunto con el cuerpo docente.
- b. Aprovechar la contingencia para reforzar las áreas formativas respecto de la prevención de riesgos, actitudes de autocuidado y cuidado mutuo.
- c. Junto con el equipo docente, a través de las asignaturas promover contenidos y relevar actividades relacionados con las amenazas dentro del establecimiento y del entorno.
- d. Observar este proceso como una oportunidad para mejorar la prevención de riesgos y cómo enfrentar una emergencia, desastre o catástrofe.

COMUNICACIÓN DE CRISIS ANTE SITUACIÓN DE DESASTRES SOCIO-NATURALES

Es necesario contener a la comunidad educativa, evaluar su situación y reorganizarse para volver a la normalidad, es decir, reacomodarse a las nuevas condiciones.

Contener: Acto de recibir, acoger, proteger y cuidar

Evaluar: reorganizar el funcionamiento de su comunidad educativa, levantando información, para visibilizar las necesidades y dar respuesta eficiente a su comunidad.

Re organizar: Para comenzar a reorganizar el funcionamiento de su comunidad educativa, utilice el levantamiento de información.

Recomendaciones en el Área Administrativa y de Gestión

- a. Conformar un equipo e informe cómo se va a organizar y comunicar la reorganización del proceso educativo.
- b. Mantener informada a todos/as los y las docentes y personal administrativo respecto de las decisiones sobre el funcionamiento general del establecimiento.
- c. Reorganizar junto al cuerpo docente el calendario escolar, planificación pedagógica, las evaluaciones, los horarios y las exigencias.
- d. Retomar las instancias formales de participación para entregar la información clara respecto del funcionamiento de su establecimiento.
- e. En relación a estudiantes que asisten a su establecimiento, en este momento entrégueles información de cómo continuará el funcionamiento del establecimiento.
- f. Reunirse con el equipo directivo para la revisión de los instrumentos de gestión.
- g. Readecuar el Plan Integral de Seguridad Escolar y los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia.
- h. Promueva el conocimiento del plan de seguridad entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Recomendaciones Gestión Pedagógica

- a. Resolver con su equipo las adecuaciones a la planificación curricular para trabajar en conjunto con el cuerpo docente.
- b. Aprovechar la contingencia para reforzar las áreas formativas respecto de la prevención de riesgos, actitudes de autocuidado y cuidado mutuo.
- c. Junto con el equipo docente, a través de las asignaturas promover contenidos y relevar actividades relacionados con las amenazas dentro del establecimiento y del entorno.
- d. Observar este proceso como una oportunidad para mejorar la prevención de riesgos y cómo enfrentar una emergencia, desastre o catástrofe.

Bibliografía

- Mineduc, Recursos de Apoyo Socioemocional para la Emergencia Causada por Incendios, ¿Qué hacer ante una situación de desastre o catástrofe?, para Directivos, Docentes, Encargados de Convivencias y duplas psicosociales.
<https://reactivacioneducativa.mineduc.cl/recursos-de-apoyo-para-la-emergencia/>