

PROGRAMA

Curso de Gestión de Riesgos y Manejo de Crisis en Contextos Educativos

Formación Continua · PUCV

VICERRECTORÍA
DE VINCULACIÓN
CON EL MEDIO



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
7 AÑOS
Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile
UNIVERSIDAD ACREDITADA
CURSO DE EXCELENCIA
DOCTORADO DE INGENIERÍA
GESTIÓN INSTITUCIONAL
DOCTORADO DE POSTGRADO
INVESTIGACIÓN
VINCULACIÓN CON EL MEDIO
HASTA ABRIL 2020



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

FORMACIÓN CONTINUA PUCV



www.formacioncontinuuapucv.cl

Antecedentes Generales

Fecha de inicio

**13 de Noviembre
2026**

Fecha de cierre

**21 de Noviembre
2026**

Horas Totales

22 Horas

> **Semipresencial en Santiago PUCV**

Horario

Viernes (online): 13 de noviembre de 16:00 a 20:00 (4 horas)

Sábado (presencial): 14 de noviembre de 09:00 a 17:00 hrs (7 horas)

Viernes (online): 20 de noviembre de 16:00 a 20:00 (4 horas)

Sábado (presencial): 21 de noviembre 09:00 a 17:00 hrs (7 horas)

Descripción del Programa

Las instituciones educativas enfrentan hoy un entorno cada vez más complejo, expuestos a riesgos que puedan afectar su funcionamiento, la seguridad y bienestar de sus alumnos, docentes y administrativos; generando además, un grave daño a la reputación de su institución. Casos severos de violencia escolar, amenazas de escolares o apoderados a funcionarios, denuncia contra docentes, crisis de salud mental, uso excesivo de redes sociales y una sociedad polarizada y responsiva, han puesto el foco de atención en los establecimientos educativos. Organizaciones que en el último tiempo han pasado a enfrentar duras crisis, siendo observadas y fuertemente cuestionadas públicamente.

Pese a esta realidad, gran parte de los equipos directivos y profesionales de la educación no han recibido formación especializada para prevenir, gestionar y recuperarse adecuadamente de este tipo de situaciones. En muchos casos, las decisiones deben adoptarse bajo presión, con información limitada y en contextos de alta exposición pública, aumentando el impacto de las crisis y sus consecuencias para toda la comunidad educativa.

Este programa pensado por primera vez en Chile para los establecimientos educativos, busca entregar herramientas para la identificación temprana de riesgos, la prevención y el manejo de crisis en contextos educativos,

integrando una mirada interdisciplinaria que combina gestión institucional, comunicación estratégica y conocimientos provenientes de la neurociencia aplicada al desarrollo infantil y adolescente.

Comprender las distintas etapas de maduración de niños y jóvenes, así como los factores que influyen en su comportamiento, regulación emocional y respuesta frente al estrés, resulta fundamental para abordar adecuadamente situaciones críticas dentro de las comunidades educativas. Desde esta perspectiva, el programa profundiza en aquellos procesos individuales y colectivos que pueden actuar como factores de riesgo o desencadenantes de crisis, entregando herramientas para comprender y gestionar de manera efectiva las reacciones de estudiantes, apoderados, docentes y equipos educativos frente a escenarios complejos e inciertos.

A través del análisis de casos reales y ejercicios prácticos, los participantes fortalecerán sus capacidades para identificar y anticipar escenarios críticos, liderar procesos de respuesta, comunicar adecuadamente en situaciones de alta sensibilidad pública, contener a las comunidades educativas y promover procesos de recuperación y aprendizaje institucional posteriores a una crisis.

Público Objetivo

El programa está dirigido a directivos, sostenedores, equipos de convivencia escolar, orientadores, psicólogos, profesionales de apoyo y otros actores vinculados a la gestión de establecimientos educacionales y organizaciones del ámbito educativo, que son los responsables de orientar o tomar decisiones al interior de los colegios.

Objetivo General

Fortalecer las capacidades de liderazgo, prevención, planificación y respuesta de los equipos directivos y profesionales del sector educacional para identificar riesgos y gestionar eficazmente situaciones de crisis, resguardando a los alumnos, funcionarios, docentes y apoderados, convirtiendo así la experiencia en oportunidades de crecimiento y aprendizaje para la comunidad educativa.

Objetivos Específicos

- Identificar riesgos y señales tempranas que puedan derivar en crisis en contextos educacionales.
- Comprender los factores humanos y emocionales más relevantes que influyen en el desarrollo de una crisis.
- Comprender los procesos de desarrollo y madurez de niños y adolescentes para diseñar estrategias de prevención, contención y abordaje adecuadas a cada contexto educativo.
- Identificar factores internos y externos que impactan en el aula y se transforman en crisis.
- Aplicar herramientas para la prevención, planificación y gestión de riesgos y situaciones críticas en contextos educacionales.
- Implementar protocolos de actuación ante situaciones críticas.
- Desarrollar habilidades de vocería y comunicación en crisis.
- Aplicar estrategias de recuperación, aprendizaje institucional y fortalecimiento de la resiliencia posterior a situaciones críticas.

Competencias

- Analizar los riesgos y escenarios críticos que pueden afectar a las instituciones educativas y a sus integrantes.
- Diseñar estrategias de prevención y preparación frente a situaciones de crisis.
- Gestionar procesos de respuesta institucional en contextos de alta complejidad e incertidumbre.
- Aplicar herramientas de comunicación estratégica y vocería en escenarios de crisis.
- Incorporar enfoques de neurociencia y regulación emocional en la gestión de comunidades educativas.
- Promover procesos de recuperación, aprendizaje y fortalecimiento institucional posteriores a una crisis.
- Diseñar estrategias educativas post-crisis que revalorizan la institución y generen incremento en la confianza de todos los actores del sistema educativo.

Resultados de Aprendizaje

Al finalizar el programa, los participantes y sus instituciones serán capaces de:

- Analizar el impacto de variables institucionales, comunicacionales, emocionales y sociales en el desarrollo de una crisis.
- Elaborar matrices de riesgo y planes preventivos adaptados a la realidad de sus instituciones.
- Diseñar estrategias de respuesta y protocolos de actuación para distintos tipos de crisis que afecten a las comunidades educativas.
- Aplicar estrategias de comunicación y vocería dirigidas a estudiantes, familias, equipos internos, medios de comunicación y otros grupos de interés.
- Implementar acciones de contención emocional y acompañamiento para estudiantes, apoderados y equipos educativos durante y después de una crisis.
- Evaluar los impactos de una crisis e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la resiliencia institucional.
- Diseñar una estrategia integral de gestión de crisis aplicable a su establecimiento u organización educativa.

Metodología

El curso combina la enseñanza de contenidos conceptuales, análisis de casos reales y ejercicios de aplicación práctica, permitiendo a los participantes desarrollar capacidades para prevenir, gestionar y recuperarse de situaciones de crisis en contextos educativos.

Cada módulo integra herramientas provenientes de la gestión de crisis, la comunicación estratégica y la regulación emocional, adaptadas a la realidad de establecimientos escolares y de educación superior.

El aprendizaje se construye a partir de charlas magistrales, análisis y discusión de experiencias que permiten comprender los desafíos actuales que enfrentan las instituciones educativas. Junto con ello,

el programa incorpora talleres aplicados que buscan traducir los contenidos en herramientas concretas para la gestión institucional.

El proceso culmina con una simulación integral de crisis, basada en un escenario complejo y realista, que permitirá a los participantes poner en práctica de manera articulada los conocimientos adquiridos, fortaleciendo sus capacidades de análisis, toma de decisiones, contención emocional y comunicación en situaciones de alta presión.

Evaluación

El programa contempla una evaluación aplicada, orientada a que los participantes desarrollen de manera progresiva una estrategia integral de gestión de crisis para sus instituciones.

Evaluación práctica 1 (25%) - Identificación y gestión preventiva de riesgos:

Los participantes deberán identificar riesgos relevantes para su contexto institucional, analizar señales de alerta y elaborar una propuesta preliminar de medidas preventivas y protocolos de actuación. Este trabajo recogerá los aprendizajes asociados a la comprensión de riesgos y la prevención de crisis.

Evaluación práctica 2 (25%) - Comunicación y vocería en escenarios de crisis:

Se presenta el caso de crisis para los ejercicios restantes. Los participantes diseñarán mensajes clave para distintos públicos y participarán en un ejercicio práctico de vocería. La evaluación considerará la claridad de los mensajes, la capacidad de contención emocional y el manejo comunicacional del escenario planteado.

Evaluación final (50%) - Diseño y presentación de una estrategia integral de gestión de crisis:

Los participantes elaborarán y presentarán una propuesta que integre los aprendizajes desarrollados durante el programa. Esta deberá considerar el levantamiento y análisis de riesgos, medidas preventivas, protocolos de actuación, gestión de la crisis, estrategias de comunicación, vocerías, contención de la comunidad educativa y acciones de recuperación post-crisis.

La evaluación final buscará evidenciar la capacidad de aplicar de manera articulada los contenidos del programa a un escenario institucional real o simulado, consolidando los productos desarrollados en las evaluaciones previas.

Contenidos

El curso tiene una duración total de 22 horas, las que combinarán exposiciones teóricas, análisis de casos, ejercicios prácticos y espacios de reflexión grupal. Para el adecuado desarrollo de la capacitación, se contará con la participación y acompañamiento de las relatoras durante todas las sesiones.

La capacitación se desarrollará en una modalidad mixta, contemplando sesiones presenciales y online, impartida en español y requerirá la asistencia y participación activa de los participantes en las actividades y ejercicios contemplados, con el fin de asegurar una adecuada comprensión y aplicación de los contenidos abordados.

SESIÓN 1. COMPRENSIÓN Y PREVENCIÓN DE LA CRISIS.**Introducción al curso**

- Contexto en Chile sobre crisis en el sistema educativo.
- Desafíos del curso.
- Aprendizajes esperados.
- Integrar mirada de gestión, toma de decisiones, mirada humana desde la neurociencia y desde la comunicación.

Actividad: Cuestionario de situaciones críticas en sus colegios.

Módulo 1: Panorama actual de riesgos en el sistema educativo

- Transformación del riesgo en el sistema educativo.
- Tipos de crisis en contextos escolares.
- Impacto reputacional, emocional y operacional en stakeholders.
- Flujo de las crisis en la era digital.
- Análisis de casos nacionales e internacionales.

Módulo 2: Gestión preventiva de una crisis.

- Etapas evolutivas y maduración de capacidades cognitivas y emocionales en niños y jóvenes
- Identificación de señales tempranas y factores de riesgo.
- Perfil de los niños y adolescentes en la actualidad.
- Regulación emocional y toma de decisiones bajo presión.
- Mapeo de riesgos institucionales.
- Construcción de protocolos preventivos.
- Coordinación interna y comunicación preventiva.
- Comunicación preventiva con estudiantes y familias.

Módulo 3: Taller aplicado

Ejercicio práctico: Preparación de diseño preventivo de crisis institucionales. Traducir la identificación de riesgos en acciones preventivas y protocolos concretos.

- Identificar riesgos reales de las instituciones participantes.
- Construcción de una matriz de riesgos y señales de alerta.
- Diseño de estrategias de respuesta ante los riesgos identificados.
- Proponer acciones preventivas frente a los riesgos levantados.
- Socialización, educación y comunicación respecto a las acciones y estrategias definidas.

SESIÓN 2. MANEJO DE CRISIS: LIDERAZGO, COMUNICACIÓN Y CONTENCIÓN.

Módulo 4: Activación de la crisis

- Activación del comité de crisis.
- Toma de decisiones en incertidumbre.
- Priorización de acciones críticas.
- Coordinación con autoridades y organismos externos.
- Errores frecuentes en las primeras 24 horas.

Módulo 5: Contención emocional y manejo humano de las crisis

- Qué ocurre en el organismo durante una crisis aguda
- Tipos de estrés y sus efectos
- El colegio como organismo
- Contención emocional en niños, adolescentes, apoderados y docentes.
- Lenguaje, tono y conductas que ayudan a contener, gestionar y regular las diferentes etapas de una crisis.
- Prevención de contagio emocional y pánico colectivo.
- Factores que propician el equilibrio emocional en las instituciones.

- Cuidado de los equipos que gestionan la crisis.
- Diseño de acciones recurrentes de capacitación en habilidades de relacionamiento y acompañamiento para docentes y colaboradores.
- Errores frecuentes en las primeras 24 horas.

Módulo 6: Comunicación y vocería de crisis

- Principios de comunicación en crisis.
- Mensajes clave y comunicación empática.
- Relación con medios y redes sociales.
- Comunicación con apoderados, estudiantes y equipos internos.
- Entrenamiento de vocerías institucionales.

Ejercicio práctico: Preparación y práctica de vocerías.

- Diseño de mensajes y estrategias de contención.
- Simulación de vocerías ante medios y comunidad educativa.

SESIÓN 3. POST CRISIS, RECUPERACIÓN Y APRENDIZAJE.**Módulo 7: Gestión institucional y aprendizajes post-crisis**

- Cierre operativo y comunicacional de la crisis.
- Evaluación de impactos y lecciones aprendidas.
- Recuperación de la confianza institucional.
- Actualización de protocolos y planes.
- Recomendaciones para prevenir nuevas crisis.
- Construcción de resiliencia organizacional.

Módulo 8: Recuperación y acompañamiento a la comunidad educativa

- Objetivos de la implementación de acciones de resolución de crisis.
- Procesamiento emocional y memoria de eventos críticos.
- Estrés post crisis en estudiantes y equipos docentes.
- Factores que favorecen la recuperación y resiliencia.
- Rutinas y prácticas que ayudan a recuperar la sensación de equilibrio y seguridad.
- Cómo mitigar la reactivación innecesaria del trauma.

- Diseño de acciones recurrentes de capacitación en habilidades de relacionamiento y acompañamiento para docentes y colaboradores.
- Planificación e implementación de las acciones de reeducación y autoeducación con foco en la mejora continua basada en las lecciones aprendidas.

Módulo 9: Taller aplicado (Final)

Ejercicio práctico: Aplicar de manera integrada los contenidos del programa en un escenario de crisis complejo y realista.

- Incidente grave entre estudiantes que se viraliza en redes sociales y genera presión de apoderados y medios.

Módulo 10: Cierre del programa

- Síntesis de aprendizajes.
- Hoja de ruta para la aplicación en las instituciones.
- Compromisos de aplicación en las instituciones.
- Entrega de orientaciones finales y evaluación del programa.

Bibliografía

Guía de la OCDE de debida diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. OCDE (2018).

Comunicación en la gestión de crisis. José Carlos Losada, Editorial UOC, SL, España, 2010.

(No) crisis. La comunicación de crisis en un mundo conectado. José Carlos Losada, editorial UOC, S.L., España 2018.

Imagen & Empresa, Francisco Javier Garrido, Ril Editores - Santiago 1999.

Comunicación Estratégica: Las Claves de la Comunicación Empresarial en el Siglo XXI Francisco Javier Garrido. Gestión 2000 - Barcelona 2001.

"The Fall of Advertising & rise of PR", Harper Business, August, 2002. EEUU.

¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la administración pública española. Ismael Crespo, Rosa María Medina, Antonio Garrido, Mónica Belinchón y Juan Parodi. Instituto Nacional de Administración Pública. Mayo 2017.

Crisis Management in the New Strategy. Crandall, William y John E. Spillan (2009). Landscape. EE. UU.

Strategic Crisis Management. OECD Risk Management. OECD (2013).

Crisis and Emergency Risk Communication. Reynolds, Bárbara y Seeger, Matthew. United States Department of Health and Human Services. Center for Disease Control and Prevention. (2014).

Estrategias en las crisis públicas: la función de la comunicación. Elizalde, L. (2004). Buenos Aires: La Crujía.

Salud a través de la educación. Glöckler M, Langhammer S and Wiechert C. (2006). Dornach, Suiza.

Inteligencia emocional. Daniel Goleman. (1999). J. Vergara editor.

Frankland, P. W., & Bontempi, B. (2005). The organization of recent and remote memories. Nature Reviews Neuroscience, 6, 119-130.

Schneider, W., & Ornstein, P. A. (2019). Determinants of memory development in childhood and adolescence. International Journal of Psychology, 54(3), 307-315.

Squire, L. R., & Zola, S. M. (1996). Structure and function of declarative and nondeclarative memory systems. Proceedings of the National Academy of Sciences, 93(24), 13515-13522.

Sarah-Jayne Blakemore and Utah Frith. Cómo aprende el cerebro. Las claves para la educación. (2007). Editorial Booket.

Rudolf Steiner. Los doce sentidos del hombre. Editorial Rudolf Steiner. (2014).

Rudolf Steiner. Curso de pedagogía para jóvenes. Traducido al español por Juan Berlin. Primera edición, Editorial Antroposófica, Villa Adelina, Argentina, 2011.

Maturana, Humberto, y Francisco Varela. El Árbol del Conocimiento. Las bases biológicas del entendimiento humano. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1984.

Curriculum de las Relatoras

VIVIANA RAMÍREZ MONSALVES

Periodista y MBA en Comunicación Estratégica de UDP y ESSERP de España. Cuenta con más de 30 años de experiencia en comunicación corporativa, participando y liderando proyectos de reputación de más de 40 empresas de diversas industrias. Ha desarrollado y aplicado modelos de Reputación Corporativo, Gestión Preventiva de Crisis y modelos de Vinculación Social con el entorno/cliente. Posee más de 500 horas en entrenamientos para ejecutivos de pri-



mera línea y ceos en Chile como en Latinoamérica (Brasil, Colombia, Perú, Bolivia, Paraguay y Uruguay), en materias de vocería, manejo de crisis y vinculación comunitaria. Además de una gran capacidad para formar y dirigir equipos de trabajo. Estuvo 10 años en Extend, a cargo de proyectos corporativos y de vinculación territorial y fue Directora General de Cuentas en Hill & Nowlton. Actualmente es socia y directora de comunicaciones Factor Social Consultoría.

**MARÍA
LAURA
CECI**

Doctora en Neurociencias y licenciada en Biología Molecular, con una destacada trayectoria en investigación científica, docencia y formación de educadores. Ha desarrollado su carrera integrando los avances de la neurociencia con la pedagogía, promoviendo una comprensión profunda del desarrollo humano y los procesos de aprendizaje. Cuenta con experiencia como investigadora en el Instituto de Neurociencia Ramón y Cajal de Madrid, en la Universidad de Chile y el Centro de Regulación del Genoma, generando diversas publicaciones en revistas científicas indexadas. Complementa su experiencia en el área científica colaborando con proyectos de divulgación y cu-



raduría con Fundaciones reconocidas tales como Patio Vivo y Museo Interactivo Mirador, así como también cuenta con experiencia docente con especialización en Pedagogía Waldorf y enseñanza de las ciencias. Actualmente se desempeña como profesora de Ciencias y tutora de enseñanza media en el Colegio Waldorf Michelangelo, y participa como instructora en programas de formación docente con alcance internacional. Su trabajo se caracteriza por traducir conocimientos científicos complejos en herramientas prácticas y accesibles para educadores, familias y comunidades educativas.



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

FORMACIÓN CONTINUA PUCV 

www.formacioncontinuapucv.cl