



GOBIERNO DE MENDOZA
MINISTERIO DE SEGURIDAD
Y JUSTICIA

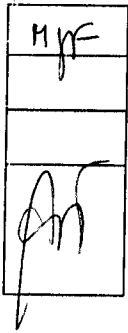
"Año del 90º Aniversario de la Fiesta Nacional de la Vendimia"

RESOLUCIÓN N° 255 SyJ

ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

Ministerio de Seguridad y Justicia

Fuerzas de Operaciones Especiales



Guía de intervención ante incidentes de seguridad

Lic. Javier M. Ortiz
Comisario P.P.
Fuerzas de Operaciones Especiales
Comandante

Octubre 2025

Dra. María Mercedes Ruiz
Ministra de Seguridad y Justicia



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

INTRODUCCIÓN

Dada la creciente problemática social en torno a la seguridad, evidenciada por el aumento de los índices de violencia, resulta fundamental actualizar las modalidades de intervención y respuesta ante eventos críticos, especialmente aquellos que involucren a las unidades policiales de intervención especial.

En la actualidad, persisten guías y protocolos de actuación que se encuentran desactualizados y no contemplan las nuevas modalidades de conflictos sociales que emergen en espacios de gran concurrencia, como las instituciones educativas. Este aspecto adquiere especial relevancia en el marco del **Decreto N° 1187/18**, que regula la actuación ante situaciones emergentes en los niveles inicial, primario y secundario.

Por ello, se torna imperativo redefinir y actualizar los procedimientos preventivos y proactivos, con el objetivo de establecer respuestas eficaces que minimicen riesgos, resguarden la integridad de las personas y optimicen los planes de acción.

Ante la posibilidad de **atentados con explosivos**, ya sea mediante amenazas anónimas, hallazgos de artefactos o detonaciones sin previo aviso, es necesario fortalecer las acciones preventivas y operativas que permitan mejorar la velocidad de respuesta y facilitar la toma de decisiones por parte de los especialistas.

De igual modo, se advierte la ausencia de protocolos claros que orienten al personal docente, no docente y a los estudiantes en casos de **alteración social externa** o de **agresiones armadas** dentro del ámbito institucional, situaciones que requieren respuestas inmediatas, ordenadas y coordinadas.

Asimismo, en el contexto actual, es necesario incorporar procedimientos específicos para la **intervención ante incidentes por crisis suicida en curso**, entendidos como eventos críticos de alta sensibilidad y riesgo, donde la rápida comunicación, la contención emocional y la aplicación de técnicas de estabilización resultan determinantes para preservar la vida. La inclusión de este tipo de incidentes en las guías de actuación permite brindar herramientas adecuadas al personal interviniente, fortaleciendo la articulación entre los servicios de emergencia, las fuerzas de seguridad y los organismos de salud mental.



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

En función de lo expuesto, se plantea el diseño de una **Guía de Intervención ante Incidentes de Seguridad**, orientada al personal docente, no docente y a los estudiantes de las instituciones educativas, que permita una actuación inmediata, coordinada y adecuada frente a cualquiera de las hipótesis críticas mencionadas, garantizando una respuesta integral basada en la prevención, la contención y la eficiencia operativa.

Lic. Javier M. Ortiz Comisario
P.E.

Especialista en Operaciones Especiales Policiales y
Control de Disturbios
Comandante FOE

MJF

Dra. María Mercedes
Ministra de Seguridad y Justicia



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

GUÍA DE INTERVENCIÓN ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD

1. INCIDENTE CON EXPLOSIVOS

Situación que provoca un estado de alarma dentro de un entorno social, establecimiento o Institución, generando la reacción inmediata de las Fuerzas de Seguridad, siendo el elemento amenazante una sustancia explosiva.

1.1. Amenaza de bomba

Alerta verbal o escrita sobre la presencia de artefactos explosivos dentro de un establecimiento, podría ser **ESPECÍFICA** (aporta detalles sobre tipo de explosivo, lugar de ubicación, tiempo de detonación, etc.) o **NO ESPECÍFICA**, la más común de todas, no aportan datos certeros ni mucha información.

Aspectos importantes a tener en cuenta

- La persona que reciba el llamado debe permanecer calma y concentrada en las palabras exactas del mensaje, prestando especial atención al tono de voz y el acento. Es fundamental que se mantenga atenta hasta la llegada de los especialistas de la Unidad de Explosivos, quienes evaluarán la amenaza. Esta persona será clave para obtener la mejor información posible que contribuya a la investigación del hecho.
- Alertar al servicio de emergencias 9-1-1 informando, de ser posible, mínimamente los siguientes datos:
 - o 1 - Departamento o localidad de dónde llama.
 - o 2 - Calle, altura municipal o intersección cercana.
 - o 3 - Tipo de hecho y establecimiento educacional.
- Es esencial trasladar a los estudiantes y docentes a las zonas de seguridad previamente designadas dentro del establecimiento, evitando la necesidad de evacuación al exterior.
- Todos los ocupantes del establecimiento deben trasladarse con sus pertenencias (mochilas, bolsos, abrigos, etc.). Esto facilitará en gran medida la posterior inspección de los espacios.
- Cada docente será responsable de sus alumnos, asegurándose de llevar consigo un listado completo de los presentes en el día del incidente.
- El personal no docente (celadores) estará atento para acompañar a los especialistas en la búsqueda de elementos



sospechosos. Nadie mejor que ellos conoce lo que corresponde o no al lugar donde se encuentran.

- Si la amenaza es escrita, ya sea por correo electrónico o a través de redes sociales, se deben aplicar todos los procedimientos previamente mencionados. Además, el receptor deberá resguardar todo el elemento como prueba para su posterior análisis.
- Espere la llegada de los Técnicos en Búsqueda y Localización de Artefactos Explosivos; ellos le indicarán los pasos a seguir.

1.2. Hallazgo de artefactos explosivos o sospechosos de serlo

Todo artefacto explosivo reglamentario (granadas, proyectiles, etc.) o bulto con características de relojería artesanal, que sea encontrado dentro o en inmediaciones del establecimiento, deberá tratarse como un explosivo real.

Aspectos importantes a tener en cuenta

- Inmediatamente alertar al servicio de emergencias 911 informando, de ser posible, mínimamente los siguientes datos:
 - o 1 - Departamento o localidad de dónde llama.
 - o 2 - Calle, altura municipal o intersección cercana.
 - o 3 - Tipo de hecho y establecimiento educacional.
- No permita que la persona que encontró el elemento se retire del lugar. Debe permanecer allí a la espera de los especialistas, quienes obtendrán la información específica necesaria.
- Evitar manipular el objeto, incluso si la persona que denuncia el hecho lo ha tocado o alterado en su lugar de hallazgo.
- Si el objeto se encuentra dentro del establecimiento, activar el **PLAN DE EVACUACIÓN**. Si se encuentra fuera, la zona más segura será dentro de la institución o en los lugares internos de seguridad previamente establecidos.
- Aislar la zona donde se encuentra el elemento hallado.
- Esperar la llegada de los Técnicos Especialistas en Desactivación de Artefactos Explosivos.

1.3. Detonación de explosivos sin previo aviso

Situación de emergencia generada por la activación intencional o no de un elemento explosivo.



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

Aspectos importantes a tener en cuenta

- Activar de inmediato el **PLAN DE EVACUACIÓN** hacia una zona previamente establecida como segura, asegurando una distancia mínima de 100 metros, ya que podrían existir otros artefactos ocultos.
- Alertar al servicio de emergencias 911 informando, de ser posible, mínimamente los siguientes datos:
 - o 1 - Departamento o localidad de dónde llama.
 - o 2 - Calle, altura municipal o intersección cercana.
 - o 3 - Tipo de hecho y establecimiento educacional.
- Si hay víctimas y no existe riesgo inminente para sus vidas, indique en voz alta que quienes puedan desplazarse por sus propios medios se dirijan a un lugar seguro; de este modo, solo permanecerán en el área quienes se encuentren en estado grave.
- Esperar la llegada de los Técnicos Especialistas en Desactivación de Artefactos Explosivos.

1.4. EVACUACIÓN

Uno de los objetivos del terrorismo es tentar contra el normal funcionamiento de las instituciones, tanto públicas como privadas. En este contexto, la decisión de evacuar un edificio y paralizar sus actividades representa precisamente el resultado que los terroristas buscan provocar.

Aspectos importantes a tener en cuenta

- Toda evacuación de un edificio debe estar previamente planificada y, salvo en los casos que requieran una implementación inmediata, solo debería ser ejecutada por decisión de los especialistas de la Unidad de Explosivos.
- Debe existir un **PLAN DE EVACUACIÓN** debidamente estudiado y practicado por todos los alumnos, docentes, personal no docente y demás personas que desarrollen actividades habituales en el edificio.
- Una vez localizado el objeto de la amenaza o confirmada su veracidad, deberá proceder con la evacuación.
- No provocar una alarma generalizada.
- Utilice itinerarios previamente establecidos.



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

- Señalizar las vías de salida y las zonas de circulación segura, evitando aquellas próximas al área del hallazgo o donde se presuma la presencia del elemento.
- Evite utilizar ascensores u otros dispositivos mecánicos, ya que podría quedar atrapado en ellos y generar un nuevo incidente además del ya existente.
- Toda evacuación debe realizarse con **ORDEN, RAPIDEZ y DISCIPLINA**; para ello, es indispensable la práctica previa y el estudio sistemático por parte de todos los involucrados.
- El área destinada a la evacuación de los ocupantes deberá ser previamente inspeccionada por los especialistas para garantizar su seguridad.
- La zona de evacuación nunca deberá ubicarse frente al establecimiento, especialmente si este cuenta con paneles de vidrio.
- Como medida preventiva, antes de cualquier incidente, se recomienda reforzar todos los paneles de vidrio de ventanas y puertas del establecimiento con cinta de empaque transparente.
- Durante el proceso de evacuación, no alterar puertas ni ventanas ni modificar los espacios. Al salir o al pasar de un ambiente a otro, deje las puertas abiertas.
- Cada docente será responsable de sus alumnos.
- El personal no docente quedará a disposición de los especialistas.
- Recordar que, de ser posible, TODOS deben abandonar su área de actividad llevando consigo bultos y pertenencias. Esto facilitará en un 80% la rapidez y efectividad del trabajo de los Técnicos en búsqueda y localización. Si al evacuar olvidaron esta importante acción, no regresen por sus objetos personales; eviten exponerse a riesgos.
- Siempre siga las recomendaciones de los especialistas de la Unidad de Explosivos.

MJK



2. INCIDENTE CON AGRESOR ARMADO

Se considera como tal a la persona que atenta activamente contra la vida de otros en un espacio cerrado y con gran concentración de personas, generalmente utilizando armas de fuego. Las víctimas suelen ser seleccionadas al azar, el hecho es impredecible y se desarrolla con rapidez.

Siempre habrá alguien que alerte al servicio de emergencias 911, por lo tanto, **no intente realizar la llamada si no se encuentra en una zona segura.**

Tendrá las siguientes opciones:

2.1. Salir rápidamente

- Deje sus pertenencias y, de inmediato, elabore un plan de salida en dirección contraria a la agresión.
- Si está a cargo de un grupo de personas y tiene la oportunidad, evacúe el lugar rápidamente y sin dudar, procurando siempre salir del edificio.
- No intente trasladar a personas heridas.
- Si se encuentra con personal policial, mantenga las manos visibles en todo momento.
- Llame al servicio de emergencias 9-1-1 solo cuando se encuentre en un lugar seguro.

2.2. Resguardarse

- Si decide mantenerse a resguardo, asegúrese de estar en un área fuera del campo visual del agresor.
- Cierre la puerta o bloquee el acceso; si se encuentra en un aula, utilice pupitres, sillas u otros objetos para obstruir puertas y ventanas.
- Evite ubicarse frente a puertas o ventanas.
- Silencie su celular por completo (incluido el modo vibrador) y permanezca en absoluto silencio, esperando a que la agresión termine o llegue ayuda policial.
- Si no tiene otra opción y debe defenderse, intente incapacitar al agresor con la mayor agresividad física posible.
- Improvise armas o arroje objetos al atacante.



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

Aspectos importantes a tener en cuenta cuando llegue la policía:

- Mantenga la calma y siga todas las instrucciones que le sean indicadas.
- Suelte cualquier objeto que tenga en las manos (bolsos, carteras, abrigos, etc.).
- Levante las manos y manténgalas visibles en todo momento; el personal policial considerará a todos como sospechosos hasta confirmar lo contrario.
- Evite realizar movimientos bruscos hacia los oficiales, como intentar sujetarse de ellos por seguridad.
- No grite ni señale.
- No formule preguntas durante la evacuación.

Información que debe brindar al operador del 9-1-1

- Informar, de ser posible, los siguientes datos:
 - o 1 - Departamento o localidad de dónde llama.
 - o 2 - Calle, altura municipal o intersección cercana.
 - o 3 - Tipo de hecho y establecimiento educacional.
- Ubicación del agresor armado.
- Cantidad de agresores.
- Descripción física de los sujetos activos.
- Cantidad y tipo de armas que posean.
- Cantidad de posibles víctimas en el lugar.



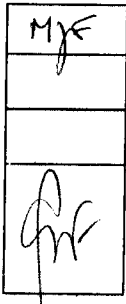
ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG


3. INCIDENTE POR CONFLICTO SOCIAL EXTERNO

Ante cualquier alteración del orden público ocurrida fuera del establecimiento educativo, recuerde que el interior del edificio seguirá siendo la zona más segura.

Aspectos importantes a tener en cuenta

- Cierre o bloquee los accesos al establecimiento. Asegúrese de que esta tarea esté asignada al personal celador o al encargado de recepción.
- Alertar al servicio de emergencias 911 informando, de ser posible, mínimamente los siguientes datos:
 - o 1 - Departamento o localidad de dónde llama.
 - o 2 - Calle, altura municipal o intersección cercana.
 - o 3 - Tipo de hecho y establecimiento educacional.
- Cada docente será responsable de mantener a su alumnado dentro del aula, verificando que no haya ausencias respecto al inicio de la jornada.
- Aléjese de los paneles de vidrio. Como medida preventiva, también se recomienda reforzar todas las superficies vidriadas con cinta de embalar transparente.
- Evite exponerse en espacios abiertos; permanezca dentro del aula siempre que sea posible.
- Espere la llegada del personal policial de la jurisdicción para confirmar que el entorno sea seguro.




Dra. María Inés Rodríguez
Ministra de Seguridad y Justicia



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

4. INCIDENTE POR CRISIS SUICIDA EN CURSO

Se entiende por suicidio al acto deliberado mediante el cual una persona decide quitarse la vida, con pleno conocimiento de que su acción es potencialmente letal y con la expectativa de que su resultado sea la muerte (OMS).

La Ley Nacional N° 27.130, de Prevención del Suicidio, actualmente vigente en la República Argentina, tiene como propósito reducir la incidencia y prevalencia del suicidio a través de estrategias de prevención, asistencia y posvención, desde un enfoque interdisciplinario y multisectorial.

En el marco de la salud mental, el término sujeto activo hace referencia a la persona que demanda atención, reconocida en su singularidad y con pleno derecho a participar en las decisiones sobre su tratamiento, fortaleciendo su autonomía y buscando su reinserción en la comunidad. Este principio se encuentra amparado en la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657, que establece que toda persona con padecimiento mental es un sujeto de derecho, con acceso a atención integral, trato digno y derecho a ser escuchada.

Según estadísticas internacionales, más de 800.000 personas mueren por suicidio cada año en el mundo, lo que equivale a una muerte cada 40 segundos, superando en número a las muertes por homicidios y conflictos bélicos. Asimismo, por cada caso de suicidio consumado, se registran más de veinte intentos, lo que resalta la importancia crítica de implementar estrategias de posvención oportunas y efectivas. Este fenómeno afecta con mayor intensidad a los hombres, quienes cuadruplican en número a las mujeres.

La provincia de Mendoza no está ajena a este flagelo, registrando en los últimos años una tendencia ascendente en los casos de autoeliminación. En consecuencia, las crisis suicidas en curso se han constituido en una de las hipótesis de intervención más frecuentes para las Fuerzas de Operaciones Especiales, en lo que respecta a crisis de alto riesgo.

En términos operativos, un **acto suicida en curso**, esto es, la manifestación flagrante de la intención de autoeliminación, puede presentarse principalmente bajo **dos formas**:



ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

Solicite colaboración de personas emocionalmente estables que puedan ayudar a contener, calmar o realizar las comunicaciones de emergencia. La distribución clara de tareas es esencial.

Mantenga siempre una posición segura, considerando el alcance potencial de cualquier acción autolesiva o agresiva del sujeto activo.

El propósito principal es ganar tiempo hasta la llegada del personal especializado de las Fuerzas de Operaciones Especiales (FOE).

Aspectos importantes a tener en cuenta Lo

que "SI" se sugiere HACER:

- Mantener contacto visual con el sujeto activo, observando gestos, movimientos e intenciones. Los silencios prolongados pueden ser señales de empeoramiento.
- Aplicar escucha activa y empática, sin juicios ni interrupciones, para identificar el origen y los detonantes de la crisis.
- Informar con serenidad que personal especializado se encuentra en camino para brindarle asistencia.
- Permitir que el sujeto activo se exprese libremente, lo que puede generar un efecto catártico o liberador.
- Intentar identificar un cable emocional que lo conecte con la vida (familia, hijos, afectos, proyectos, creencias, etc.).

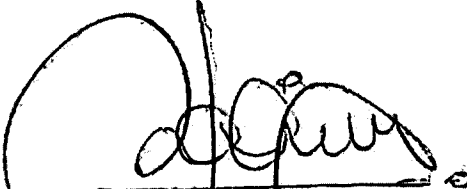
Lo que se sugiere "NO HACER":

- No subestimar ni minimizar la amenaza suicida; toda mención debe ser considerada real.
- Evitar la presencia de familiares o allegados si su intervención no ha sido evaluada, ya que pueden ser parte del conflicto o intensificar la crisis.
- No hacer promesas que no puedan cumplirse ni ofrecer soluciones inmediatas.
- No mentir, comparar ni dar ejemplos personales. Cada crisis es única e irrepetible.
- No imponer órdenes, discutir ni confrontar. La comunicación debe ser calmada y no directiva.
- No emitir juicios personales ni valoraciones morales. La empatía debe guiar toda la intervención.



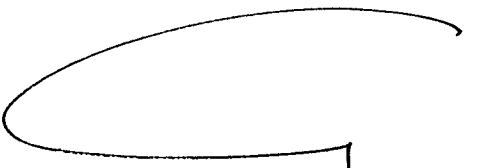
ANEXO: EX-2025-08330067- -GDEMZA-MESAENTGENERAL#MSEG

- No apresurar la resolución. La duración de una crisis es incierta; lo fundamental es mantener la estabilidad.
- No asumir el rol de psicoterapeuta. Cada palabra debe ser cuidadosamente elegida, evitando discursos moralizantes o de "enseñanza de vida", que pueden resultar contraproducentes.



Lic. Javier M. Ortiz Comisario
F.P.
Fuerzas de Operaciones Especiales
Comandante

MJF
AW



Dra. María Mercedes
Ministra de Seguridad y Justicia