



**2026**

---

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE  
PROTOCOLOS DE EMERGENCIA

# ÍNDICE

1. Consideraciones generales
2. Metodología de elaboración de un Protocolo de Emergencias de Movilidad
  1. Introducción y objetivo
  2. Identificación de riesgos y tipos de emergencia
  3. Organización y responsabilidades
  4. Protocolos de actuación
3. Rol de la Oficina Internacional (OI)
4. Tipos de emergencias
  - Fases de actuación
  - Niveles y tipología
- 3.1 Nivel 1 – Emergencias básicas / administrativas
- 3.2 Nivel 2 – Emergencias de nivel medio / seguridad
- 3.3 Nivel 3 – Emergencias de nivel crítico
5. Seguros
6. Protección de datos
  - Recogida de datos ante una situación de emergencia
  - Transferencia de datos
7. Comunicación. Tipología y canales para su distribución
  - Tipología
  - Información reactiva
  - Canales para su distribución
  - Información preventiva
    - Para los flujos de salida
    - Para los flujos de entrada

## ANEXOS

8. Teléfonos de interés
9. Propuesta de ficha de incidencia

## 0. CONSIDERACIONES GENERALES

No es necesario hacer un gran esfuerzo de memoria para darnos cuenta de que el número de emergencias en las que se ven envueltas las universidades, de dimensión o intensidad variable, ha ido creciendo en los últimos años. Aumentan las movilidades, en consecuencia, se incrementan los incidentes y es evidente que este tipo de situaciones-según su magnitud- pueden dejar a las universidades -a nuestras instituciones- sumidas en estados de presión y estrés. Los conflictos geopolíticos tan presentes en la actualidad contribuyen en que las situaciones que podemos considerar de emergencias internacionales intensifiquen el nivel de tensión y la frecuencia de actuación en escenarios de casuística diversa, lo que justifica la necesidad imperiosa de tener, al menos, una serie de recomendaciones que nos ayuden en la eficiencia, eficacia y seguridad de las importantes decisiones a tomar, generalmente, en un periodo de tiempo muy reducido y en unas circunstancias emocionales muchas veces complicadas que nos impactan y pueden condicionar esas decisiones, si no tenemos pactada y explicitada la estrategia a seguir.

Pero la movilidad no es el único ámbito para el cual la universidad necesite tener organizados protocolos de actuación en caso de que se produzca una emergencia, todo lo contrario. Las universidades tienen la obligación de cumplir con el deber de diligencia, que es la obligación ética y jurídica de actuar con cuidado, prudencia, atención y responsabilidad en el ejercicio de una actividad, con el fin de evitar causar daños y cumplir adecuadamente con las funciones encomendadas y los protocolos de emergencia son precisamente la expresión práctica y organizada de ese deber.

A parte, existen otras leyes, reglamentos, normativas... cuyo contenido perfila la ejecución de este deber en las universidades, como por ejemplo, las referidas a la Protección datos, el Estatuto del estudiante, etc.

En el ámbito de la movilidad también aparecen aportaciones de tipo legal, como es el caso de Erasmus+ (que no deja de ser el paradigma de referencia que más utilizamos en las actividades internacionalización y movilidad) en cuya Guía 2026, reitera la indicación de que cada organización participante en el programa Erasmus+ deberá haber adoptado procedimientos y disposiciones efectivos para promover y garantizar la seguridad y la protección de los participantes en su actividad.

Así pues, estamos en un escenario en el cual toda universidad debería contar con un Protocolo de emergencias al cual se vincularía el que se genere para temas referidos a la movilidad y, suponiendo que no exista el que podríamos considerar general, deberemos entender que el que se redacte para estos aspectos representará también un compromiso de toda la universidad que excede el ámbito de competencias de la Oficina de Relaciones Internacionales, por lo que la iniciativa deberá contar con el impulso del rector, que encargará su elaboración al órgano o unidades operativas implicadas en la gestión de la movilidad para su posterior aprobación por el Consejo de Gobierno u órgano con funciones equivalentes.

Partiendo de este contexto, este documento tiene como objetivo proporcionar algunas reflexiones y consideraciones a aquellas personas que deban preparar algunas pautas para afrontar situaciones de emergencia relacionadas con la movilidad internacional de estudiantes. Se trata pues de ayudar a confeccionar un Manual de Actuación para situaciones de Emergencia en el ámbito de la movilidad, o si se quiere así decirlo, un Protocolo de Emergencias de Movilidad (PEM).

# 1. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE EMERGENCIAS DE MOVILIDAD (PEM)

Consideramos importante elaborar los Protocolos de Emergencia en consulta con las oficinas encargadas de elaborar los planes de prevención, seguridad y salud de las universidades, concretamente con los especialistas que elaboran los planes de actuación en materia de seguridad, las normas básicas de actuación en caso de emergencia y las actividades de formación en prevención y emergencias que se ofrecen a los participantes por la institución.

Su colaboración será vital para realizar un análisis de la situación de la universidad en relación con las situaciones de emergencia (medios y recursos disponibles, como pueden ser recursos humanos, recursos materiales, medios externos...)

## Apartados del protocolo

A partir de esa revisión realizada, la propuesta de los apartados a tener en cuenta para la elaboración podría ser la siguiente:

### **1.-Introducción y objetivo**

Incluirá:

- ✓ Finalidad del protocolo: establecer un sistema para organizar la información mínima necesaria y definición de las actuaciones que se deben llevar a cabo en el seguimiento de emergencias para dar cumplimiento -en el marco de la movilidad- al deber de diligencia.
- ✓ Alcance: ¿qué colectivos se quieren cubrir con el protocolo (estudiantes, profesorado, personal técnico, de gestión, de administración y de servicios) ?, el protocolo ¿abarcará el periodo de movilidad internacional y/o nacional?, ¿diferenciará entre la movilidad entrante y saliente?...

A efectos de este documento, nuestro colectivo de referencia serán los estudiantes, entrantes y salientes que participen en programas o acciones de movilidad temporal nacionales o internacionales de carácter oficial.

En todo caso es importante recordar que los protocolos solo pueden aplicarse al personal del que se tenga información y que, por tanto, conste en las bases de datos, a las cuales se habrán incorporado siguiendo la normativa correspondiente.

- ✓ Marco legal. A tenor de lo que explicamos en las Consideraciones Generales, lo que debemos tener en cuenta es que en la redacción de esos Protocolos de Emergencias se reflejen los principios que siguen:
  - Protección de la seguridad física y psíquica de las personas afectadas

- Respeto a los límites de competencias entre universidad y autoridades locales, nacionales e internacionales competentes
- Aplicación de criterios de prevención. Seguros
- Respeto a la normativa de protección de datos
- Ejercicio de una comunicación clara y veraz; adecuada al contexto y al colectivo al que se dirige.

## 2.-Identificación de riesgos y tipos de emergencia

Se definirán tipos de emergencia a contemplar (incidentes personales, emergencias de seguridad, ...)

A efectos de este documento, estos aspectos son los que describen en el Apartado 3

## 3.-Organización y responsabilidades

Consideramos que puede haber, entre otras, dos formas de proceder:

- a) El nombramiento por parte de la universidad de un Comité de Emergencias Internacionales que se activará y se desactivará cada vez que el Rector o una autoridad competente externa lo determine (Ayuntamiento, Comunidad Autónoma, Estado...)
- b) El nombramiento de unos equipos de trabajo responsables de las actuaciones

a) la Universidad nombrará un Comité de Emergencias de Movilidad, que estará compuesto por una serie de miembros permanentes y otros nombrados ad hoc, en función del tipo de emergencia y su impacto. Este comité se activará en cuanto se detecte una emergencia y se desactivará cuando la emergencia se dé por concluida. Se recomienda que el Comité esté presidido por el Rector o Vicerrector en quien delegue y formen parte de él los Vicerrectores de las áreas afectadas y los responsables de las áreas técnicas necesarias para una correcta coordinación y ejecución de las acciones acordadas. Este Comité podría actuar a nivel político y delegar la coordinación y ejecución a un Comité Técnico de Emergencias de Movilidad, compuesto por los responsables de las áreas técnicas afectadas, o personas en quién ellos deleguen, y presidido por el Vicerrector a quién el Rector haya delegado la presidencia del Comité de Emergencias de Movilidad

Alternativamente,

b) la universidad nombrará unos equipos de trabajo responsables de las actuaciones. Lo que es imprescindible en ambos casos, es que se defina claramente las responsabilidades y el ámbito de actuación de cada uno de los equipos y de cada uno de sus componentes:

### ✓ Estructura del equipo de emergencia:

- Nombrar a una persona Responsable del Protocolo, que se encarga de activarlo y desactivarlo, coordinar la respuesta global, gestionar la comunicación interna y externa y evaluar la actuación ante la emergencia para proponer mejoras. Se recomienda que esa persona ejerza la función de portavoz institucional único, o nombre a quién ejercerá esa función, tanto para la comunicación interna como externa, garantizando la coherencia del mensaje, evitando duplicidades o contradicciones y optimizando los recursos

- Nombrar a una persona responsable de dirigir las actuaciones, que es quien se encarga de dirigir las actuaciones concretas sobre el terreno, aplicar las medidas previstas en el protocolo y supervisar la ejecución inmediata de las acciones de intervención, evacuación o confinamiento.
- Nombrar un equipo de intervención. Hay que reflexionar sobre qué otros servicios administrativos más deben intervenir.
- Organización del seguimiento de las actuaciones. Para ello se recomienda disponer de fichas de actuación, en las que se reflejen los pasos que se han seguido hasta el cierre de la emergencia. En el anexo 1 de este documento ofrecemos una propuesta de ficha de actuación

A efectos de este documento entendemos que es importante la lectura del Apartado 2 sobre el rol de la Oficinas Internacionales porque, aunque la universidad no disponga de un protocolo general y se limite a tener uno para la movilidad de estudiantes y que de algún modo asuma la función de responsable de actuaciones, la OI como tal está supeditada a otras estructuras administrativas de la universidad, además de tener restringida su actuación en algún tipo de emergencia.

#### **4.-Protocolos de Actuación**

Se definirán las actuaciones de intervención. Si como resultado de la emergencia se producen incidencias de carácter académico, la persona que haya asumido la dirección de actuaciones realizará, además, la gestión de las actuaciones académicas necesarias. Dichas incidencias podrán incluirse en un plan de contingencia que identificará los diferentes escenarios que se pueden plantear, detallará los medios materiales y humanos de los que se dispone para resolverlas, desarrollará los procedimientos que se deben seguir para cada uno de los escenarios definidos y contemplará medidas para su revisión y actualización.

A efectos de este documento, esto es lo que se explica en el Apartado 3

## 2. ROL DE LA OFICINA INTERNACIONAL (OI)

Si el Protocolo de Emergencias de la universidad debe tener en cuenta la existencia de los programas de movilidad y los flujos de entrada y salida que ésta genera, es evidente que el servicio administrativo responsable de estos temas (al cual en este documento nos referimos como Oficina Internacional -OI-) deberá jugar un rol importante.

Efectivamente, en muchas de las situaciones de Emergencia que pueden generarse es toda la universidad la que se ve involucrada, pero lo cierto es que las OI, por razón de la naturaleza de su trabajo y responsabilidades, viven de manera multiplicada el impacto de las emergencias. Por tres razones:

1. Las OI se ven implicadas tanto en situaciones que tienen lugar en su entorno más inmediato, pero también en situaciones que ocurren a kilómetros de distancia, por lo cual su "catálogo" de escenarios posibles se ve ampliado con relación a los que, en principio, pueda tener previstos la Universidad.
2. Aunque todos los participantes en la movilidad son parte del estudiantado de cada universidad y que todo el estudiantado puede ser potencialmente afectado por una situación de emergencia, cuando hablamos de "los de movilidad" estamos hablando de un colectivo más vulnerable puesto que carecen del entramado de soporte que implica estar en un lugar y entorno conocido y familiar y para el cual las OI son su primer referente, puesto que esa ha sido su puerta de entrada.
3. En ocasiones, las OI tienen que afrontar la gestión de ambas situaciones a la vez.

Pero a pesar de este papel primordial en la gestión de las Emergencias, no debemos olvidar que la OI no es la jerarquía superior en muchos aspectos, por lo que hay que entender que su rol no deberá sobrepasar el de acompañamiento del estudiante (y, según como, de su entorno más inmediato) y ser punto de coordinación con otras unidades, sean internas o externas.

Así, la OI deberá:

- dar respuesta lo más inmediata posible, para mantener la seguridad de los participantes en programas de movilidad. Debe acompañar a la/s persona/s afectada/s y no dejarla/s sola/s en las gestiones que deba/n hacer. Este acompañamiento tiene mucho de soporte emocional, que en ocasiones puede requerir de ayuda profesional, así que, si la universidad no cuenta con un servicio de atención psicológica propio, la Oficina Internacional puede -y debe- derivar el caso a otros recursos públicos especializados.
- Si es el primer punto institucional de conocimiento de existencia de una emergencia, escuchar y recoger información con respeto y confidencialidad e iniciar el proceso para activar el protocolo institucional correspondiente.
- Si la situación lo requiere, y siempre teniendo en cuenta el derecho a la privacidad de los estudiantes, comunicarse con la institución contraparte puesto que este contacto forma parte de la gestión institucional del programa de movilidad, y probablemente es necesario para verificar oficialmente los hechos.

- Colaborar con los coordinadores de la emergencia y dar apoyo sobre el terreno facilitando información, tanto a nivel interno como a las instituciones contraparte. Esta transmisión de información debe ser lo más ágil posible.
- Actuar con total transparencia en el tratamiento de la información y en el proceder de la toma de decisiones.
- En la medida de lo posible, estar accesible para el mayor número de usuarios teniendo en cuenta la privacidad y otros aspectos legales.
- Hacer seguimiento del caso.
- Cuando se dé por finalizada la emergencia, evaluar el protocolo seguido para mejorar los procedimientos futuros.

### 3. TIPOS DE EMERGENCIAS. FASES DE ACTUACIÓN, NIVELES Y TIPOLOGÍA

A la hora de afrontar el reto de intentar redactar un Manual para la gestión de Emergencias, la Identificación de riesgos y tipos de emergencia es uno de los primeros pasos a dar, así como fijar el vocabulario a utilizar que lo acompaña.

A pesar de que observamos que en el lenguaje común se mezclan diferentes sustantivos de manera indistinta urgencia, emergencia, situación de alarma, incidentes... entendemos que es recomendable el uso sistemático de un único vocablo, y puesto que no hay ninguna recomendación sobre el uso de la palabra urgencia o de la palabra emergencia en este documento se utilizará el término emergencia.

#### Las fases de actuación

Hay bastantes modelos de descripción de las fases por las que pasa una emergencia, ¡en algunas recopilaciones se establecen hasta 7!, pero lo cierto es que hay algunas de ellas que se repiten en todas las descripciones. A saber:

- Detección y Alerta
- Evaluación de la situación por parte del Comité, Grupo de Trabajo o estructura que se haya previsto.
- Determinación del Nivel de la Emergencia y activación del Protocolo pertinente. Se podrán establecer diferentes niveles de alerta para determinar el nivel de compromiso de la institución de origen y la amplitud de la comunicación
- Monitorización y apoyo (seguimiento de la emergencia).
- Cierre, desactivación y evaluación. Revisión, si aplica, de las actividades y mecanismos de prevención.

Estas fases son más o menos extensas y evidentes en función de su nivel, tipología, número de afectos etc.

#### Niveles y Tipología

También existe mucha literatura sobre los diferentes niveles en los que pueden clasificarse las situaciones de emergencia (todas, las ordinarias y las extraordinarias), y esa clasificación se basa en el nivel de escalado que requieren. Lo cierto es que, en la casuística de todos los niveles de emergencia, los protocolos a activar no difieren mucho de los que hay que aplicar cuando la persona afectada es un estudiante "regular" de la universidad, de ahí que cuando desde la Oficina Internacionales se plantea la idea de crear un Protocolo de Emergencias para los estudiantes de movilidad, lo primero que se debe conocer es si ya hay en su universidad otros protocolos diseñados para los estudiantes y, si es así, adaptarlos mutuamente. En cualquier caso, la clasificación por niveles de las emergencias de buen seguro que resulta de gran ayuda a la hora de organizarnos y distribuir las responsabilidades y tareas a realizar en el marco del Protocolo que tengamos en nuestra universidad.

En todos los casos, a la hora de abordar la emergencia deberán tenerse presentes las decisiones que se hayan adoptado (o no) en la institución de modo general en relación con la obertura de una ficha de incidencia, seguimiento, plan de atención a los medios de comunicación y responsabilidad de darla por cerrada.

### **Nivel 1 – Emergencias básicas / administrativas**

- 1.1 Extravío de documentación personal
- 1.2 Problemas de extranjería (visados, permisos de residencia, NIE...)
- 1.3 Conflictos administrativos relacionados con la estancia.

### **Nivel 2 – Emergencias de nivel medio / seguridad**

- 2.1 Estrés o ansiedad derivados del cambio cultural repentino
- 2.2 Accidentes, enfermedades o lesiones sin riesgo vital inmediato
- 2.3 Asaltos, pero sin violencia grave.
- 2.4 Arresto y detención policial.

### **Nivel 3 – Emergencias de nivel crítico**

#### Individuales

- 3.1 Accidentes, enfermedades o lesiones de riesgo vital
- 3.2 Agresiones de todo tipo (violencia de género, xenofobia...)
- 3.3 Desaparición de un estudiante
- 3.4 Defunción de un estudiante

#### De Seguridad (colectivas)

- 3.a Desastres naturales
- 3.b Atentados terroristas y conflictos bélicos
- 3.c Emergencias Sanitarias
- 3.d Emergencias de Seguridad

## 3.1 EMERGENCIAS BÁSICAS / ADMINISTRATIVAS (nivel 1)

Son aquellas cuyo trámite se asume desde las propias Oficinas Internacionales puesto que requieren apoyo institucional (a menudo con un rol de mediador) pero no la activación de los protocolos de emergencia de la institución ni de otras unidades y/o autoridades de la propia universidad.

Se trata de situaciones que generan molestias o afectan a la vida diaria del estudiante, pero que no ponen en riesgo inmediato ni su integridad física ni la de terceros. Habitualmente las emergencias de este nivel son de carácter individual

Ejemplos

- 1.1 Extravío de documentación personal
- 1.2 Problemas de extranjería (visados, permisos de residencia, NIE...)
- 1.3 Conflictos administrativos relacionados con la estancia.

### PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN:

Cuando un estudiante pone en nuestro conocimiento que ha perdido su documentación personal y, con independencia del motivo (extravío, hurto, robo...) de la pérdida hay que:

1. Averiguar si la documentación extraviada ha llegado a alguna Oficina de Objetos Perdidos, sea de la universidad o del municipio
2. De no ser así, se debe notificar el extravío a la Policía Nacional a modo de denuncia en la Comisaria de la Policía, el mismo día en el que se produzca la pérdida, ya que, en España, tanto los ciudadanos nacionales como los internacionales deben portar su documentación identificativa en todo momento. En algunas poblaciones la denuncia puede hacerse on line (<http://denuncias.policia.es/OVD/>) y seguir las instrucciones para hacerla efectiva
3. Si entre la documentación extraviada están las tarjetas bancarias (crédito y/o débito): Proceder a cancelarlas telefónicamente u "on line" con su banco.
4. Si entre la documentación extraviada está el NIE: Solicitar un duplicado en la misma Comisaria donde se presente la denuncia, que expedirá un certificado en el que constará la situación de legalidad del alumno extranjero en España.
5. Si entre la documentación extraviada está el pasaporte: Tras poner la denuncia, el alumno debe ponerse en contacto con el consulado de su país en España y solicitar la emisión de uno nuevo.

## 3.2 EMERGENCIAS DE NIVEL MEDIO / SEGURIDAD

Son aquellas cuyo seguimiento y solución no puede asumirse únicamente desde las Oficinas Internacionales porque tienen una clara vinculación con otras normativas y unidades de actuación que pueda tener la institución y que, por tanto, requieren la intervención de las autoridades competentes internas de la Universidad o bien de otros servicios o unidades administrativas o comisiones específicas e incluso, en algunos casos, de autoridades externas a la Universidad.

Se trata de situaciones que afectan directamente a la seguridad o bienestar del estudiante y que podrían poner en riesgo su integridad física.

Hay que tener en cuenta que en este nivel 2 puede darse el caso que la situación a tratar implique la existencia de una víctima y de un posible agresor o delincuente y, lógicamente, los estudiantes, sean o no de intercambio o sean o no internacionales, pueden estar en los dos supuestos, incluso simultáneamente. Probablemente, y puesto que las consecuencias de ciertas acciones pueden poner en peligro la integridad física o psíquica de la víctima, conviene tratar a éstas como afectadas por una emergencia de nivel 3. También en este nivel las situaciones son, habitualmente, de carácter individual.

Ejemplos

- 2.1 Estrés o ansiedad derivados del cambio cultural repentino
- 2.2 Accidentes, enfermedades o lesiones sin riesgo vital inmediato
- 2.3 Asaltos, pero sin violencia grave.
- 2.4 Arresto y detención policial.

### **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN:**

Cuando el/la estudiante es el/la posible agresor/delincuente

En caso de que se produzca el arresto policial de un alumno extranjero y si se

dispone de un documento firmado por el estudiante en el que se daba por enterado de las medidas que se tomarían en caso de cometer acciones contrarias a la ley que supongan un descrédito a la Universidad, comprometan la integridad de sus bienes e instalaciones, o pongan en peligro la integridad y seguridad de otros alumnos, la universidad española puede proceder a la aplicación de dichas medidas y, si lo desea, hacer llegar al juzgado encargado de investigar los hechos una copia del escrito así como de una carta institucional, firmada por el Vicerrector responsable de internacionalización en la que se informa que el alumno cesa en su condición de alumno extranjero que realiza una estancia de movilidad internacional desde el momento de su arresto por infracción de la Ley.

La Universidad española no está legalmente obligada ni autorizada automáticamente a contactar con la embajada o consulado. Sólo debe hacerlo de manera voluntaria o si el estudiante lo solicita (por protección de datos y privacidad). Son las autoridades españolas (Policía, Guardia Civil, etc.) las que deben informar al detenido sin demora de su derecho a que su consulado o embajada sea notificado

El rol de la universidad es el de apoyar al estudiante a nivel administrativo o personal y cooperar con las autoridades si estas piden información.

Si el estudiante es de intercambio, la universidad tampoco está legalmente obligada a contactar con la universidad de origen, sólo debe hacerlo si el programa o el estudiante lo permiten

#### **CONVIENE SABER**

**Si el arresto es por un delito penal**, el estudiante será tratado como cualquier otra persona detenida, aunque su estatus migratorio puede afectar su situación, es decir, tendrá una duración máxima de 72 horas antes de pasar a disposición judicial, luego, el juez decide si se mantiene la detención, se concede libertad bajo fianza o si procede la liberación mientras continúa el proceso.

**Si la detención es de tipo migratorio** (por ejemplo, por tener visa vencida o irregularidades en su estatus) el estudiante puede ser retenido en un centro de detención migratoria hasta que se resuelva su caso (deportación, salida voluntaria, apelación, etc.).

### 3.3 EMERGENCIAS DE NIVEL CRÍTICO (nivel 3)

Son aquellas cuya gestión y seguimiento sobrepasa las competencias administrativas de la institución y que por lo tanto requieren, a parte de los protocolos universitarios internos, la activación inmediata de los servicios de emergencia externos. También puede darse el caso que sean los servicios de emergencia externos los que hayan requerido la colaboración de las universidades.

Se trata de situaciones que impactan gravemente en la comunidad universitaria y en las que se pone en peligro la vida, la integridad física o psíquica de la/s persona/s afectada/s. En este caso, las situaciones pueden ser individuales, pero también colectivas. Éstas últimas quedan habitualmente vinculadas a las instrucciones que puedan emitir las autoridades estatales y/o autonómicas pertinentes.

Se encuentran dentro de esta tipología las llamadas Emergencias de Seguridad. Las emergencias de seguridad son situaciones imprevistas y peligrosas que representan una amenaza grave para la vida, la integridad física, los bienes o el orden público, y que requieren respuesta inmediata y coordinada. Su principal característica es que suelen tener afectaciones colectivas y requieren la intervención urgente de autoridades y servicios de emergencia.

Ejemplos

Individuales

- 3.1 Accidentes, enfermedades o lesiones de riesgo vital
- 3.2 Agresiones de todo tipo (violencia de género, xenofobia...)
- 3.3 Desaparición de un/a estudiante.
- 3.4 Defunción de un estudiante

De Seguridad (colectivas)

- 3.a Desastres naturales
- 3.b Atentados terroristas y conflictos bélicos
- 3.c Emergencias Sanitarias
- 3.d Emergencias Tecnológicas

#### **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN-Emergencias individuales:**

##### **Cuando el /la estudiante es víctima de una agresión:**

Si la agresión es de índole sexual. A parte de ofrecer apoyo moral a la víctima, la obligación de la Oficina Internacional es derivar la emergencia, de la manera más inmediata posible, al servicio de la universidad que tenga la responsabilidad sobre este tema.

Si la agresión es de tipo xenófobo, la ley, a diferencia de lo que ocurre en los casos de agresión sexual, no prescribe ningún tipo de atención específica en las universidades. Sin embargo, en muchas de ellas, la misma unidad que trata las agresiones sexuales también se hacen cargo de los casos de violencia xenófoba o racista. De no ser así, el estudiante (y la Oficina Internacional que le asiste) puede -y debe- derivar el caso a otros recursos públicos especializados.

### **CONVIENE SABER:**

La legislación española impone a las administraciones públicas y a las universidades la obligación de prevenir, detectar y atender la violencia sexual, garantizando procedimientos específicos y servicios de apoyo integral a las víctimas (psicológico, jurídico y social). Aunque la ley del "solo sí es sí" no exige explícitamente la creación de "unidades específicas", sí obliga a disponer de estructuras, recursos y personal con funciones definidas para aplicar estos protocolos.

En el ámbito universitario, la Ley 3/2022 de convivencia universitaria exige que cada universidad cuente con normas de convivencia que incluyan la prevención y actuación frente al acoso y la violencia sexual, coordinadas con sus estructuras de igualdad.

Además, la normativa de creación y acreditación de universidades obliga a disponer de protocolos contra el acoso sexual y planes de igualdad, lo que en la práctica requiere la existencia de estructuras internas, como unidades de igualdad, encargadas de su gestión y supervisión.

### **En caso de desaparición**

- De ninguna manera hay que ignorar la alarma que se nos haya hecho llegar, pero sí que es necesario asegurarse que está fundamentada y que no responde a causas no graves (viaje, enfermedad leve... etc.) Aun así, y aunque la desaparición pueda parecer temporal es necesario actuar con precaución e informar a los responsables institucionales.
- La Oficina Internacional de ninguna deberá intentar localizar al estudiante por su cuenta.
- De confirmarse la desaparición, se debe presentar denuncia formal a la Policía por parte de un representante institucional.
- Si el estudiante es extranjero, también debe avisarse al consulado o embajada del país de origen.
- Se debe contactar con la familia o persona de contacto de emergencia, utilizando la información proporcionada por el estudiante en el momento de la matrícula.
- La Oficina Internacional puede -y debe- ofrecer soporte psicológico a compañeros y amigos cercanos.

### **En caso de enfermedad grave**

- Hay que comprobar el alcance del seguro que haya suscrito el estudiante y, si es necesario ayudar en su gestión. Esto puede incluir coordinarse con la embajada o consulado del país de origen para facilitar apoyo consular, traslado médico o repatriación.
- Es importante verificar la situación académica en la que quedará el estudiante en relación con nuestra propia universidad en función de la longitud de baja o posible cancelación de la movilidad.
- A la hora de ofrecer apoyo psicológico valorar la bondad de promover algún tipo de red de apoyo (basada en compañeros de piso, tutores académicos, la propia Oficina...) que puedan garantizar visitas hospitalarias, por ejemplo.
- Si la comunicación con el/la estudiante es posible, siempre se deberá actuar con su consentimiento a la hora de comunicar la situación a la universidad de origen y/o a la familia.

- La imposibilidad de comunicación con la persona afectada es uno de los supuestos incluidos en la autorización de Transferencia de datos.

### **En caso de fallecimiento**

Independientemente de las causas (enfermedad, accidente, homicidio, etc.) el fallecimiento de un alumno extranjero es indudablemente la peor de todas las situaciones de emergencia que se pueden producir y requiere saber mantener la calma en momentos de gran tensión y ajustarse a los protocolos previamente establecidos.

- Ni la Oficina Internacional ni ninguna otra persona o unidad administrativa de la Universidad debe contactar directamente a la familia, en ningún caso. La comunicación con los familiares debe hacerse a través de la embajada o consulado y hacerlo directamente podría violar normas internacionales y leyes de privacidad.
- Sí se puede contactar con la institución contraparte, para una mejor verificación oficial de los hechos
- Tampoco se pueden tocar ni mover las pertenencias personales del fallecido hasta que las autoridades lo autoricen y sólo después de esa liberación oficial, se puede colaborar en el inventario y custodia de los bienes personales bajo supervisión, Conservando los documentos personales del estudiante en custodia hasta que la embajada o familia los reclame oficialmente.
- Sí se puede cooperar con las autoridades oficiales, facilitando la información necesaria sobre el estudiante que le sea solicitada.
- También puede / debe ofrecer apoyo psicológico y acompañamiento emocional a compañeros, profesores y amigos del estudiante fallecido. Así, aunque no esté estrictamente vinculado con la solución de la emergencia puede ser buena idea facilitar espacios de memoria o condolencia, siempre y cuando la familia lo autorice.
- Del mismo modo hay que asegurar la cancelación de los asuntos académicos y administrativos para asegurar que su recorrido no genere correspondencia o sanciones (no olvidar el Servicio de préstamo de la Biblioteca) posteriores al fallecimiento.

### **Emergencias de seguridad (colectivas)**

#### **3.a Desastres naturales.**

Se consideran desastres naturales aquellos eventos de origen natural que pueden causar daños graves a las personas, los bienes o el entorno, tales como:

- Terremotos y maremotos
- Erupciones volcánicas
- Inundaciones extraordinarias
- Fenómenos meteorológicos extremos (huracanes, tifones, tornados, temporales severos, olas de calor o frío extremos)
- Incendios forestales
- Deslizamientos de tierra u otros fenómenos geológicos relevantes

#### **3.b Atentados terroristas y situación de conflicto bélico.**

Se consideran situaciones de terrorismo aquellas en las que existe violencia o amenaza grave de violencia con el objetivo de intimidar a la población o coaccionar a autoridades o instituciones, normalmente por motivos ideológicos, políticos, religiosos o extremistas, como, por ejemplo, atentados con explosivos, armas de fuego o armas improvisadas. presencia de artefactos explosivos (reales o sospechosos), ataques a infraestructuras civiles o educativas, secuestros o toma de rehenes, ataques con vehículos contra personas, sabotaje.

Es importante destacar que la mera amenaza -verosímil- ya activa el protocolo.

Se consideran situaciones de conflicto bélico las derivadas de enfrentamientos armados entre Estados o grupos armados organizados, como ejemplo operaciones militares activas en el territorio, bombardeos o ataques aéreos, enfrentamientos armados prolongados en zonas urbanas o, lógicamente, el Estado de Guerra o conflicto armado declarado.

Además, pueden existir situaciones relacionadas (que también habrá que distinguir de las dos tipologías anteriores) que no son terrorismo ni conflicto bélico, pero que pueden activar protocolos de seguridad:

- Disturbios civiles o protestas violentas.
- Crimen organizado sin motivación ideológica.
- Violencia interpersonal o tiroteos aislados sin motivación terrorista.

#### **CONVIENE SABER:**

- En relación con este tipo de emergencias hay que ser especialmente escrupuloso en distinguir entre las dos tipologías a pesar de que las actuaciones a acometer puedan ser muy parecidas. Lo cierto es que la situación, como tal, marca la diferencia, por ejemplo, determina qué autoridades intervienen.
- Los conflictos bélicos no están incluidos en la Cobertura de Riesgos Extraordinarios, pero sí se consideran riesgos extraordinarios —y, por tanto, pueden estar cubiertos— los actos de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular, siempre que no tengan carácter de conflicto bélico.
- Los desastres naturales también sí están incluidos, pero con matices: , siempre que se trate de los fenómenos expresamente definidos como *riesgos extraordinarios*, a saber: Inundaciones extraordinarias, terremotos y maremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas atípicas (tornados, vientos extraordinarios)

### **3.c Emergencias Sanitarias**

Se considera que hay una emergencia sanitaria cuando acontece toda situación extraordinaria, real o potencial, que suponga una amenaza grave para la salud pública, requiriendo la adopción inmediata de medidas excepcionales de prevención, control y atención sanitaria, así como la intervención coordinada de las autoridades sanitarias competentes. La declaración de Emergencia Sanitaria es competencia de la OMS, y es esa organización la que da las recomendaciones actualizadas sobre la forma de actuar.

Si por la razón que sea, la Oficina Internacional tiene conocimiento de que algún estudiante tiene síntomas de sufrir una enfermedad altamente infecciosa, debe poner la situación en conocimiento de las autoridades, de la propia universidad y de las sanitarias.

En esta circunstancia la ley de protección de datos sí permite actuar sin necesidad de consentimiento del afectado, aunque impone límites muy claros. La Universidad puede: informar a las autoridades

sanitarias, colaborar en el rastreo de contactos y adoptar medidas preventivas, esto sí, teniendo siempre presente el principio de mínima información.

Son enfermedades altamente infecciosas:

- Viruela,
- Poliomieltis por polio virus salvaje,
- Gripe humana causada por un nuevo subtipo de virus,
- Síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).
- Cólera
- Peste neumónica
- Fiebre amarilla
- Fiebres hemorrágicas virales (de Ébola, de Lassa, de Marburgo)
- Fiebre del Nilo Occidental
- Otras enfermedades de especial importancia nacional o regional, p.ej. dengue, fiebre del Valle del Rift, y enfermedad meningocócica.

### **3.d Emergencias ambientales y tecnológicas**

Se considerarán emergencias ambientales o tecnológicas aquellas situaciones que, sin constituir terrorismo, conflicto bélico o emergencia sanitaria en sí mismas, puedan generar un riesgo grave para las personas o las instalaciones universitarias.

Se incluyen, a título orientativo:

- Incendios de gran magnitud.
- Explosiones accidentales.
- Fallos estructurales de edificios.
- Vertidos contaminantes.
- Fenómenos meteorológicos extremos.
- Cortes prolongados de suministros esenciales.

### **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN: Emergencias Colectivas:**

Cuando la emergencia de seguridad afecte a personas de nuestra universidad desplazadas al exterior se llevarán a cabo, al menos, las siguientes actuaciones

- ✓ Intentar contactar de forma inmediata con las personas potencialmente afectadas.
- ✓ Verificar su estado físico, situación personal y localización.
- ✓ Contactar con el Ministerio de Asuntos Exteriores, a través de la Unidad de Emergencias Consulares.
- ✓ Coordinarse con la embajada o consulado correspondiente.
- ✓ Mantener comunicación con la institución de acogida.
- ✓ Facilitar el acceso a asistencia sanitaria, psicológica o logística si fuera necesario.
- ✓ Activar, en su caso, las coberturas de seguros correspondientes.
- ✓ Seguir las indicaciones de las autoridades españolas y locales.
- ✓ Valorar la necesidad de evacuación, repatriación o finalización anticipada de la estancia. Si este último hecho se produce, quien tenga asumida la dirección de actuaciones realizará, además, la gestión de las actuaciones académicas necesarias.

Cuando la emergencia de seguridad se produzca en territorio español y afecte a personas internacionales acogidas:

- ✓ Activar los Planes de Autoprotección correspondientes, en caso de afectar a instalaciones universitarias.
- ✓ Contactar individualmente con las personas afectadas.
- ✓ Facilitar asistencia sanitaria y apoyo logístico.
- ✓ Informar y coordinarse con las embajadas o consulados de los países de origen.
- ✓ Comunicar la situación a las universidades de origen cuando proceda.
- ✓ Adoptar medidas académicas excepcionales (adaptación de calendarios, evaluación, docencia no presencial, etc.).

## 4. SEGUROS

Como decíamos al inicio, las instituciones tienen la obligación de asegurarse de que los estudiantes disponen de una cobertura adecuada mediante seguros (sanitarios, de accidentes, repatriación, etc.).

De hecho, todos los estudiantes nacionales de las universidades españolas disponen, desde el momento en que ejecutan su matrícula, del Seguro Escolar Obligatorio. Este seguro protege a los estudiantes, menores de 28 años, que cursen estudios oficiales desde 3º de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) hasta el final del 3er ciclo universitario, mediante prestaciones sanitarias y económicas, en caso de enfermedad, accidente escolar e infortunio familiar. Sin embargo, los flujos "incoming" no lo tienen de no ser que la universidad abone explícitamente su cuota. En cualquier caso, las indemnizaciones del seguro escolar son muy pequeñas.

La obligatoriedad que las universidades deben cumplir de asegurarse de que los estudiantes disponen de una póliza de seguro adecuada se ve incrementada cuando se habla de estudiantes que participan en programas de movilidad. Si su destino es la Unión Europea (UE), pueden disponer, también, de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE). Aun así, hay que complementar la cobertura que estos dos seguros comportan, por ejemplo, si el desplazamiento es a un país NO-UE entonces, además de lo anterior, debe incluir seguro médico

Si nos remitimos a la Guía Erasmus+, todos los estudiantes implicados en una actividad de movilidad en el marco de las Acciones Clave 1 o 2 del programa deberán estar asegurados contra los riesgos asociados a su participación en estas actividades. Por extensión, y por ese rol paradigmático que tiene el programa Erasmus+ por lo que se refiere a movilidad, entendemos que este principio debe aplicarse a todos los programas este tipo. En este sentido el programa Erasmus+ no define un formato único de seguro ni recomienda ninguna compañía de seguros concreta, sino que deja en manos de las universidades la búsqueda de la póliza de seguros más adecuada al tipo de proyecto que se vaya a ejecutar y a los formatos de seguro disponibles a nivel nacional. En este contexto puede ser muy útil que la Universidad proponga una póliza determinada puesto que eso le permite un mayor conocimiento de sus prestaciones, lo que facilita el apoyo a los estudiantes.

En cualquier caso, la póliza de seguros elegida debe dejar cubiertos los aspectos siguientes:

- Seguro de viaje (que incluya deterioro o extravío del equipaje);
- Seguro de responsabilidad civil a terceros (que incluya, cuando proceda, responsabilidad profesional);
- Seguro de accidentes y enfermedad grave (que incluya incapacidad temporal o permanente); que incluya avión medicalizado.
- Seguro de defunción (que incluya repatriación).

Al entorno del tema seguros puede ser conveniente conocer algunos detalles más:

- La participación en el Servicio de Voluntariado Europeo sí prevé una póliza de seguros concreta.
- Los seguros no contemplan las situaciones de suicidio.
- Muchas universidades americanas no aceptan más que el seguro que ellas proponen.

- Los estudiantes "Incoming" que llegan a nuestro país, si son de la UE, deben traer también la tarjeta sanitaria europea y un seguro con las coberturas de repatriación y responsabilidad civil a terceros. Si no llegan procedentes de la UE, el seguro debe incluir también atención médica.
- La existencia de la Cobertura de Riesgos Extraordinarios, que es una protección especial que existe en España para cubrir daños que no suelen estar incluidos en los seguros normales (hogar, coche, comercio, etc.). No se contrata aparte, va incluida automáticamente en muchos seguros privados mediante un pequeño recargo en la prima y la gestiona el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS)

#### **CONVIENE SABER**

La Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) es una tarjeta personal e intransferible que acredita que se está cubierto por el sistema público de salud de tu país y, por tanto, se tiene acceso a la sanidad pública de otros países europeos en las mismas condiciones que las personas aseguradas en ese país (el sistema sanitario de cada país es diferente, y puede que haya servicios que no cuestan nada "en casa" pero que no sean gratuitos en otro) si ocurre algo imprevisto en el ámbito sanitario (enfermedad, accidente, urgencia médica). No es una alternativa al seguro de viaje.

El Consorcio de Compensación de Seguros es un organismo público que paga indemnizaciones por daños extraordinarios (inundaciones, terremotos, terrorismo, etc.) cuando las aseguradoras privadas no los cubren, siempre que se tenga un seguro en vigor.

## 5. LA PROTECCIÓN DE DATOS

En este capítulo ofrecemos algunas pinceladas sobre este tema, pero es primordial tener en cuenta que, en todas las universidades españolas sean públicas o privadas, existe, por ley, la figura del Delegado/a de Protección de Datos (DPD), que es el/la regulador de la materia en la institución.

Decíamos en la introducción que otro de los elementos que aparece como una obligación clara de las universidades en caso de emergencia estaba referida al uso y cesión de datos personales.

En los últimos 20 años, tanto España como la UE han incrementado y fortalecido sustancialmente su legislación sobre protección de datos y por ello este tema ha avanzado considerablemente en los últimos años en las universidades españolas, que han adoptado nuevas medidas para garantizar la privacidad y seguridad de la información personal de estudiantes y personal académico.

Consecuentemente, la redacción de una Manual o Protocolo de actuación debe tener en consideración los aspectos relativos a este tema ya que nuestro marco jurídico dispone de los mecanismos para hacerlo con las garantías legales, organizativas y técnicas necesarias.

### **Recogida de datos ante una situación de emergencia**

La recogida de datos es un punto muy importante, porque recabar datos, así como el consentimiento para su uso, en el momento en el que se produce la alerta por emergencia, puede resultar estresante.

Recomendamos, pues, el uso de formularios específicos para situaciones de emergencia (por ejemplo, a quién hay que contactar, coordenadas de contacto...). Estos formularios deberán prepararse siguiendo las indicaciones de la "Guía para el cumplimiento del deber de informar", publicada por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Asimismo, deberá tenerse en cuenta lo previsto en la referida normativa sobre protección de datos y, en especial, el principio de licitud, lealtad y transparencia.

Si la emergencia requiere de la recogida de datos adicionales habrá que ser selectivo para seleccionar únicamente los datos relevantes e imprescindibles para la situación que se tiene que abordar (de acuerdo con el principio de minimización de datos), puesto que la recogida masiva e indiscriminada de datos personales no solo incumple con los principios de minimización, necesidad y proporcionalidad, sino que atenta contra los derechos y libertades de los ciudadanos, poniendo en riesgo su privacidad, en caso de que dichos datos fueran expuestos o divulgados a terceros no autorizados.

### **Transferencia de datos**

En algunas emergencias puede ser necesario utilizar o incluso transferir a otros organismos datos de los estudiantes afectados (cesión de datos a la universidad de origen, familiares o compañeros de los afectados). Si esto sucediera, debería sujetarse a:

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos.

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales,

El Real Decreto 1719/2010 del Estatuto del estudiante universitario, que en su artículo 7 sobre Derechos de los estudiantes universitarios recoge el derecho de éstos a que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley de Protección de Datos de carácter personal.

Tanto el Reglamento General como la Ley Orgánica 3/2018, arriba citados, no permiten ceder los datos de carácter personal, salvo en ciertas condiciones, como son el disponer del consentimiento del interesado o cuando la cesión sea necesaria para el cumplimiento de una obligación legal (es decir, cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión Europea o una norma con rango de ley). Dicha norma dependerá de la situación de que se trate, por ejemplo:

- en caso de riesgo para la salud pública, epidemias; etc.: Ley 33/2011 de 4 de octubre, General de Salud pública
- en caso de riesgo para la seguridad: LO 4/2015 de 30 de marzo de Protección de la seguridad ciudadana (artículo 7 sobre el deber de colaboración en casos de riesgo para la seguridad y de colaborar con las autoridades y los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad).
- deber de colaborar con las autoridades en caso de emergencias: Ley 17/2015 de 9 de julio del Sistema Nacional de Protección Civil.

También cabe destacar que sería legítima dicha cesión cuando resulte necesaria para proteger los intereses vitales del interesado (cuando esté en peligro la vida de una persona), y bajo ciertas condiciones (la cesión debe ser absolutamente necesaria para salvaguardar la vida de la persona, no existiendo otra forma menos intrusiva; el tratamiento necesario para proteger la vida de una persona debe ejecutarse con la mayor celeridad, etc.).

En conclusión, en caso de emergencia vital o cuando esté en riesgo la vida de una persona, estaría justificada la cesión de datos (y siempre respetando lo dispuesto en el Reglamento y la Ley arriba citados) en casos como:

- Existencia de un interés vital (está en riesgo la vida o integridad física de una persona)
- Exista una situación urgente o riesgo grave
- Imposibilidad de recabar el consentimiento de la persona

Los datos tratados deben ser proporcionados para proteger el interés vital y no usarse para fines distintos. El tratamiento solo debe llevarse a cabo mientras subsiste el peligro y/o la situación de emergencia.

## 6. LA COMUNICACIÓN. TIPOLOGÍA Y CANALES PARA SU DISTRIBUCIÓN.

Toda situación de emergencia requiere la planificación de la comunicación que sobre ella se debe hacer y quien se responsabiliza de la misma. Eso permite que las actuaciones que se lleven a cabo puedan ser más rápidas y coordinadas. Esta planificación debe tener en cuenta también los principios de protección de datos que se han descrito en el apartado anterior.

A pesar de que información y comunicación no son lo mismo (información es *qué* se dice y la comunicación es *cómo* y *a quien* se dice) a menudo se tratan como si sí lo fueran. A efectos de este documento es lo que se ha hecho, porque su finalidad primera no es hablar de la comunicación.

### Tipología

De entrada, la comunicación tiene que clasificarse en dos tipos, la preventiva y la reactiva y ambas son, a la vez, internas o externas.

La comunicación preventiva y la comunicación reactiva son dos enfoques clave dentro de la comunicación organizacional, institucional y de crisis. Se diferencian principalmente por el momento y el objetivo con el que se comunican los mensajes. La comunicación preventiva es la que se realiza antes de que ocurra un problema o crisis, con el fin de anticiparse, reducir riesgos y preparar a los públicos. Por su parte, la comunicación reactiva es la que se lleva a cabo después de que haya ocurrido el hecho, problema o crisis. Es decir, la comunicación preventiva minimiza las crisis y prepara el terreno, mientras que la reactiva intenta responder de manera adecuada cuando los problemas ocurren.

Paralelamente, la comunicación interna es la que se da dentro de los equipos de respuesta que haya previsto la organización mientras que la externa es la que se da hacia el exterior de la organización, como medios de comunicación o familiares, e incluye las personas damnificadas por la emergencia, aunque es evidente que no podrá ser expresada de manera idéntica a los diferentes colectivos.

### La información reactiva

Es difícil de planificar con tiempo por lo que se refiere a contenidos, puesto que siempre dependerá de la situación resultante de cada emergencia, pero sí se puede tener definido quién la da y a quién, si es interna o externa. Por ejemplo, ante una situación de emergencia en otro país, la Oficina Internacional puede dar las cifras de los estudiantes que están en aquel país y de los estudiantes de aquel país que están en la universidad, pero la información no se da a los medios de comunicación, puesto que esta responsabilidad suele recaer en otros servicios de la institución. También en el apartado del rol de las OI y en los referidos a protocolos de actuación según los diferentes niveles de emergencia se ha hecho mención explícita de los límites de la comunicación, sobre todo por lo que atañe a las OI.

### Canales para su distribución.

En relación con la comunicación reactiva externa será el responsable de la comunicación de emergencias junto con su equipo e, idealmente con la participación también de la OI, quien decidirá los canales más adecuados, que probablemente serán:

- Establecer una línea telefónica gratuita para emergencias, para poder resolver dudas. Hay que decidir si utilizar una línea ya existente o si se adjudica un nuevo número específico para esa emergencia con el fin de evitar saturación en la línea, a la vez que debería asegurarse una atención de 24h. Dependiendo del colectivo al que va dirigido también se tendrá en cuenta el idioma o los idiomas de atención.
- El envío de mensajes de texto a dispositivos móviles. Evidentemente para ello es necesario disponer de los números de contacto actualizados (a veces los participantes en la movilidad contratan otros números en los países de destino) y de los permisos para su utilización.
- El uso de las cuentas de correo electrónico que los estudiantes hayan registrado en las bases de datos de las instituciones de acogida o salida. Además de los correos corporativos es conveniente registrar otro tipo de dominios si se tiene la autorización para ello. En los mensajes automáticos que se envíen debe constar un tiempo previsto de respuesta (en casos de emergencia la franja puede estar entre 2 y 24 horas) así como información sobre otros medios para obtener información actualizada. La creación de direcciones de correo electrónico específicas para la emergencia concreta es altamente recomendable porque ordena la información, garantiza mayor eficiencia y facilita, por ejemplo, las estadísticas.
- Plataformas on-line con acceso personal restringido a las que sólo pueden acceder los interesados y una vez que se hayan identificado con su usuario y su clave.
- Redes sociales como blogs, X (twitter) o Instagram. En la actualidad se han convertido en el medio de comunicación más importante. Se ha registrado en algunas crisis que si bien suele ser el primer medio por el que llegan las noticias iniciales, se usa por los afectados una vez que ya ha ocurrido la crisis para compartir sus experiencias o dar información sobre su estado a familiares y amigos.

Los estudiantes normalmente pertenecen a un perfil de jóvenes que son usuarios frecuentes de las redes sociales y este sería el canal más rápido de comunicación. Es normal que los afectados intenten contactar con las familias y amigos y el boca en boca se convierte en un medio de comunicación importante ya que les interesa ver cómo otros en sus mismas circunstancias están reaccionando ante una situación de crisis. Además, y dependiendo del tipo de contingencia, el aspecto emocional es importante y compartir su experiencia o confirmar a sus allegados que esta persona está a salvo se convierte en una prioridad y a veces en una necesidad.

Además de estos medios mencionados, y dependiendo de la magnitud de la crisis, se puede utilizar canales tradicionales como la radio, la televisión o la prensa. La elección del canal estará basada en el colectivo al que se quiere dar información.

### **La información preventiva**

Evidentemente, la Universidad debe prever cómo y cuándo lo da a conocer a TODOS sus estudiantes (y personal también, claro) las actuaciones que tiene previstas para afrontar las Emergencias. Es decir, debe plantearse cómo les hace llegar la información, cuándo y cómo debe ser esta información para transmitir confianza y no desazón.

Puede ser muy útil que la institución disponga de acceso a, como mínimo, un contacto de emergencia proporcionado por el propio estudiante. Esta solicitud de información es compatible con los derechos de protección de datos y, bien gestionada, no los vulnera; sólo los contraviene si se incumplen los principios del RGPD (finalidad, minimización, transparencia y seguridad). El momento más adecuado para recabar esta información a todos los estudiantes de la universidad (que en el futuro también pueden formar parte del contingente outgoing) podría ser en el momento de la matrícula.

Cuando hablamos de información preventiva referida a la movilidad, ésta se dará -lógicamente- antes del inicio de la estancia.

Como ya hemos dicho, esta información preventiva puede ser interna o externa.

Por lo que se refiere a la información interna, es importante destacar que, en el supuesto que la Universidad no solicite un contacto de emergencias de forma general, la Oficina Internacional puede hacerlo siempre que su uso se limite estrictamente a la finalidad de emergencias durante la movilidad y cumpla el RGPD y la LOPDGDD puesto que no hay contradicción jurídica en que una unidad concreta trate ese dato para una finalidad específica y justificada: *La movilidad internacional incrementa riesgos (salud, seguridad, desplazamientos, terceros países), lo que justifica objetivamente disponer de un contacto de emergencia mientras dura la movilidad.*

La Universidad también puede plantearse la posibilidad de que los estudiantes “incoming” firmen, a su llegada, un documento en el que manifiesten que son conocedores de las medidas que se tomarían en caso de cometer acciones contrarias a la ley que supongan un descredito para la Universidad comprometan la integridad de sus bienes e instalaciones, o pongan en peligro la integridad y seguridad de otros alumnos. Este documento tendría utilidad en las situaciones que se describen en el Apartado 3.2, cuando el estudiante es un posible agresor.

### **Para los flujos de salida**

Esta información puede comentarse en las sesiones informativas de preparación de la movilidad, o añadirse en la documentación que se entrega a los participantes, describirse en las páginas web de movilidad de la universidad, etc.

Este paquete informativo deberá contemplar:

- Recordatorio de que el estudiante, una vez en destino, deberá conocer las instrucciones emergencia que pueda haber en su institución de acogida y en su alojamiento y seguirlas.
- Recordatorio de la necesidad de contratación de una póliza de seguro (privada o de la universidad) que contemple los supuestos descritos en el apartado de seguros de este documento.
- Si la universidad dispone de ello, recordatorio de la existencia de una plataforma de gestión de seguridad y emergencias, como por ejemplo SAFEY.
- Recordatorio de la existencia del teléfono 112 para emergencias, que es un número estándar para toda la UE. Otros países tienen números diferentes.
- Información sobre la Situación de Emergencia Consular y recomendación encarecida de inscripción en el Registro de Matrícula Consular correspondiente al lugar donde vaya a hacer la movilidad y en la modalidad “no residentes” para poder activar -o bien recibir ayuda- de ese servicio. Si el país de destino no hay representación consular española, como ciudadano/a de la UE se puede acudir a la embajada o consulado de cualquier otro país de la UE (protección consular europea).

- Recordatorio de consultar las recomendaciones ministeriales antes de viajar a cualquier país. Pueden encontrarse en: [www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx](http://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx)
- Recomendación de tener a mano: si lo hay, el número de teléfono para emergencias de la propia universidad, el número del consulado español correspondiente (todos suelen tener asistencia telefónica de 24 horas), y el número de la póliza de seguros contratada, así como el teléfono de urgencias del propio seguro.
- Sugerencia de activar el botón SOS de su móvil.

Además, y quizás de forma más diferenciada y específica según el destino, se pueden incluir informaciones como por ejemplo:

#### Ante situaciones de terrorismo o conflicto bélico:

- ✓ Mantén la calma
- ✓ Mantente informado y comunicado en la medida de lo posible
- ✓ Sigue instrucciones de autoridades Autoprotección y socorro
- ✓ Aléjate del foco del peligro
- ✓ Cuando lleguen al lugar miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, evita movimientos bruscos o repentinos que puedan ser considerados como amenazas y mantén las manos a la vista, procurando no llevar nada en ellas que pueda confundir a los policías actuantes

#### Prevención sanitaria adicional

##### Antes del viaje

- ✓ Comprobar vacunas obligatorias
- ✓ Ver otras vacunas recomendables

##### Durante el viaje:

- ✓ Beber todo embotellado, evitando el consumo de hielo.
- ✓ Utilizar agua embotellada también para la higiene bucal
- ✓ Asegurarse de que el envase en que nos sirvan la comida no estaba abierto.
- ✓ Evitar ensaladas y comidas crudas y en el caso de fruta tomarla pelada por uno mismo
- ✓ Usar gel hidroalcohólico o jabón de manera continuada.

#### **Para los flujos de entrada**

Habrá que encontrar situaciones paralelas a las de los flujos de salida (sesiones de bienvenida, "flyers", página web... etc.) al inicio de su periodo de movilidad en nuestra universidad donde poder informarles de los Protocolos para emergencias y actuaciones que tengamos previstas en caso de producirse.

Este paquete informativo deberá contemplar:

- Si hay alguna situación de riesgo puntual que puedan encontrarse en la zona.

- Cuáles son los planes de autoprotección y Protocolo de Emergencia de la Universidad y, de haberlos, cuáles son los teléfonos de 24 horas que haya a su disposición y qué hacer si se ven implicados en algún suceso.
- Recordatorio que se espera que hayan contratado una póliza de seguros que cubra lo exigido por nuestra universidad.
- Recordatorio de la plataforma ALERTCOPS.
- Recordatorio de la existencia del teléfono 112 para emergencias, así como de su versión app (112 móvil)

Además, las OI, de no hacerlo la Universidad, pueden exigir al menos un contacto de emergencia reducido a los datos mínimos (nombre, relación, teléfono / email) y dejando claro para qué se usará (únicamente para emergencias reales). En este punto las OI deberán ser muy conscientes de las restricciones que se han explicado en el apartado de tipologías de emergencias.

## CONVIENE SABER

La situación de emergencia consular consiste en un supuesto excepcional en el que un ciudadano español en el extranjero se encuentra en grave riesgo o dificultad y requiere asistencia inmediata de las autoridades consulares españolas (Embajadas o Consulados), dentro de los límites que marca la ley y el Derecho internacional.

Hay emergencia consular cuando concurren circunstancias graves, imprevistas o urgentes, como, por ejemplo:

- Riesgo para la vida o la integridad física (accidente o enfermedad grave, hospitalización, fallecimiento).
- Privación de libertad (detención, arresto o prisión).
- Situaciones de violencia o catástrofes (conflictos armados, atentados, desastres naturales, evacuaciones).
- Desamparo grave (pérdida de documentación sin medios económicos, abandono, trata).
- Crisis colectivas que afecten a varios nacionales (cierres de fronteras, crisis sanitarias)

Si se tiene conocimiento desde España de que alguien necesite ayuda consular hay que llamar al 91 000 1240 o escribir a [unidaddecrisis@maec.es](mailto:unidaddecrisis@maec.es). Para emergencias desde fuera de España, consultar el sitio web

<https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Telefonos-de-Asistencia-consular.aspx>

SAFEY es un Sistema de seguridad y emergencias centrado en viajeros o estudiantes que combina:

- App móvil con alertas basadas en ubicación GPS en tiempo real
- Botón SOS y señalización de emergencias
- Plataforma para que administradores vean ubicación y estado de usuarios
- Datos "just-in-time" para avisos y gestión de crisis de grupos.

La tecnología ha estado en uso desde hace años y está diseñada especialmente para mantener seguros a estudiantes o personal en el extranjero.

Más información en <https://www.safeyglobal.com>

ALERTCOPS es una aplicación móvil gratuita y oficial, desarrollada por el Ministerio del Interior de España, que permite a los ciudadanos enviar alertas de seguridad geolocalizadas, fotos o vídeos a la Policía Nacional y Guardia Civil de forma rápida y directa. Actúa como un canal de comunicación en

tiempo real para denunciar delitos (robos, agresiones, violencia de género) o pedir ayuda urgente mediante un chat o un botón SOS.

La aplicación sí está disponible en varios idiomas. Según las especificaciones oficiales, se puede usar la app en: español, inglés, alemán, francés, italiano, catalán, gallego y euskera

Además de los idiomas anteriores, cuando se inicia una alerta y se abre el chat con las fuerzas de seguridad, aparece un sistema de traducción simultánea a más de 100 idiomas, lo que permite que la persona sea atendida en prácticamente cualquier idioma.

Más información en: <https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops>

# ANNEXO

## Número de teléfono de interés

Emergencias		112
Emergencias Sanitarias		061
Emergencias consulares	Desde España	91 0001249
	Des de fuera de España	Consultar el de cada país en la web: <a href="https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Telefonos-de-Asistencia-consular.aspx">https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Telefonos-de-Asistencia-consular.aspx</a>
Guardia Urbana		092
Policía Nacional		091
Guardia Civil		062
Bomberos		080
Los propios de cada compañía de seguros		

## Ficha de incidencias – Emergencias Universitarias

### PROPUESTA

#### A. Datos generales

- Número de incidencia:
- Fecha:
- Hora:
- Campus / Facultad / Edificio:
- Aula / Zona exacta:

#### B. Persona que comunica la incidencia

- Nombre y apellidos:
- Cargo / Relación con la universidad:  
 Estudiante  PDI  PTGAS  Personal externo  Otro
- Teléfono de contacto:
- Correo electrónico:

#### C. Tipo de emergencia (marcar lo que corresponda)

##### Nivel 1 – Emergencias básicas / administrativas

- 1.1 Extravío de documentación personal
- 1.2 Problemas de extranjería (visados, permisos de residencia, NIE...)
- 1.3 Conflictos administrativos relacionados con la estancia

## Nivel 2 – Emergencias de nivel medio / seguridad

- 2.1 Estrés o ansiedad derivados del cambio cultural repentino
- 2.2 Accidentes, enfermedades o lesiones sin riesgo vital inmediato
- 2.3 Asaltos, pero sin violencia grave
- 2.4 Arresto y detención policial

## Nivel 3 – Emergencias de nivel crítico

- 3.1 Accidentes, enfermedades o lesiones de riesgo vital
  - 3.2 Agresiones de todo tipo (violencia de género, xenofobia...)
  - 3.3 Desaparición de un estudiante
  - 3.4 Defunción de un estudiante
- 3.a Desastres naturales
  - 3.b Atentados terroristas y conflictos bélicos
  - 3.c Emergencias Sanitarias
  - 3.d Emergencias de Seguridad

- Otro

## D. Descripción de la incidencia

Describe de forma clara y breve lo ocurrido, indicando cómo se detectó la emergencia y su evolución.

.....  
.....  
.....

## E. Personas afectadas

- Número de personas afectadas:
- ¿Hay heridos?  Sí  No
- ¿Se ha requerido asistencia sanitaria?  Sí  No
- Datos de personas afectadas (si procede):  
Nombre / Vinculación / Estado

.....

## F. Medidas adoptadas

- Aviso a servicios de emergencia (112)
- Aviso a otros servicios administrativos
- Evacuación parcial
- Evacuación total
- Primeros auxilios
- Aislamiento de la zona
- Otras medidas: \_\_\_\_\_

.....

## G. Intervención de servicios externos

- Servicios intervinientes:  
 Policía  Bomberos  Sanitarios  Protección Civil
- Hora de llegada:
- Observaciones relevantes:

.....

## H. Resolución de la incidencia

- Estado final:

Resuelta  En seguimiento  Derivada

- Hora de finalización:
- Responsable de cierre:

I. Observaciones adicionales

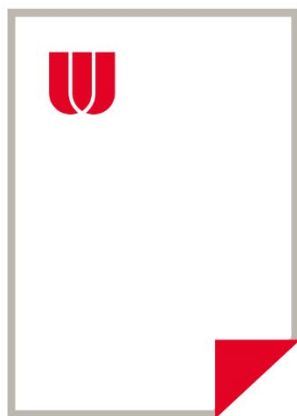
J. Firma

- Persona que registra la incidencia:
- Firma:
- Fecha y hora:

K. Protección de datos (cláusula breve)

Los datos personales recogidos serán tratados por la Universidad exclusivamente para la gestión de la emergencia y el cumplimiento de obligaciones legales, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

crue  
Universidades  
Españolas



Guía para la  
elaboración  
de  
Protocolos  
de  
Emergencia