



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA DE LOS ESTUDIANTES QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

(Aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2014)

Cada año académico un número relevante de estudiantes universitarios participan en programas de movilidad de la Universidad de La Rioja. Durante su estancia en el país de destino, los estudiantes pueden verse afectados por situaciones de emergencia, individuales o colectivas, cuyo tratamiento exige una respuesta rápida, coordinada y eficaz por parte de las distintas unidades de la Universidad. Ante estas situaciones, que en ocasiones pueden ser extraordinariamente difíciles, los equipos administrativos y de gestión de la Universidad tienen que estar preparados para actuar, evitando en lo posible la improvisación.

Con este propósito, se establece este *Protocolo de actuación ante situaciones de emergencia de los estudiantes que participan en programas internacionales de la Universidad de La Rioja*. El presente documento reúne un conjunto de actuaciones concretas y ordenadas que llevará a cabo el personal de la Universidad de La Rioja en los supuestos previstos, tanto para estudiantes de la Universidad de La Rioja que se desplazan a un centro extranjero como para estudiantes internacionales que visitan nuestra Universidad.

La eficacia del Protocolo dependerá de que las unidades implicadas en su ejecución tengan conocimiento de la noticia en el momento oportuno. Por este motivo, se invita a todos aquellos que tengan conocimiento de una situación de emergencia en la que puedan estar involucrados estudiantes de la Universidad de La Rioja, a ponerse en contacto con la Oficina de Relaciones Internacionales con el fin de facilitar los primeros datos.

TÍTULO I ESTUDIANTES DE INTERCAMBIO DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

SUPUESTO 1.- EMERGENCIA EN DESTINO

Se entiende por emergencia en destino las situaciones provocadas por catástrofes naturales, actos terroristas o cualquier otra situación de peligro o desastre.



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre los estudiantes que pudieran estar afectados por la situación de emergencia (nombre y apellidos, DNI, titulación, Universidad de destino, datos de contacto de la Universidad de destino).
2. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
3. Intentar establecer contacto con los estudiantes que se encuentren en la zona de emergencia.

En caso de no poder contactar con los estudiantes, intentar contactar con la Universidad de destino con el fin de solicitar información sobre el estado de los alumnos y sobre la situación producida.

4. Comprobar la cobertura del seguro con el que viajan los estudiantes y trasladar esta información a los alumnos y, si procede, a su familia.
5. Valorar si es necesario contactar con la Embajada o Consulado (ver *Título III Embajadas y Consulados*).
6. Mantener vías de comunicación abiertas con los estudiantes afectados.

Fase 3: Cierre

1. Comprobar que la situación de emergencia ha finalizado o que los estudiantes se encuentran fuera de la zona de peligro.
2. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 2.- ACCIDENTE SIN HOSPITALIZACIÓN



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.



Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante afectado (nombre y apellidos, DNI, titulación, Universidad de destino, datos de contacto de la Universidad de destino).
2. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
3. Intentar establecer contacto con el estudiante.

En caso de no poder contactar con el estudiante, intentar contactar con la Universidad de destino con el fin de solicitar información sobre el estado del alumno y sobre la situación producida.

4. Comprobar la cobertura del seguro con el que viaja el estudiante y trasladar esta información al alumno y, si procede, a su familia.
5. Mantener abierta una vía de comunicación con el estudiante afectado e interesarse por su evolución.
6. Valorar si procede ayudar al estudiante a tramitar su regreso a la Universidad de La Rioja.

Fase 3: Cierre

1. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 3.- ACCIDENTE CON HOSPITALIZACIÓN



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante (nombre y apellidos, DNI, titulación, Universidad de destino, datos de contacto de la Universidad de destino).

2. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
3. Intentar establecer contacto con el estudiante e interesarse sobre:
 - El estado general de salud y de ánimo.
 - Si ha contactado con su familia. En caso negativo, recomendar que lo haga inmediatamente. Si algo impide al alumno avisar a su familia, preguntar si desea que la Universidad de La Rioja realice este trámite.
 - Si se han realizado correctamente las gestiones oportunas con el centro hospitalario.
 - Si desea solicitar que se desplace un familiar.

En el caso de que el alumno se encuentre en estado grave y no esté en condiciones de hablar, intentar contactar directamente con el centro hospitalario y con el personal facultativo que atiende al estudiante.

4. Mantener abierta una vía de comunicación con la Universidad de acogida.
5. Comprobar la cobertura del seguro y trasladar esta información al alumno y, si procede, a su familia.

Prestar especial atención a los trámites y cobertura referentes a los gastos de desplazamiento de un familiar del alumno al país de destino.

6. Contactar, si procede, con la familia del alumno.

En el caso de que la familia esté al corriente, recordar a los familiares que la Universidad de La Rioja esta pendiente de la evolución del estudiante.

Explicar a los familiares las condiciones y el protocolo para desplazarse al país de destino de acuerdo con las condiciones del seguro.

Facilitar a la familia los datos de contacto de la Oficina de Relaciones Internaciones y, a ser posible, un teléfono móvil corporativo o privado.

7. Intentar mantener una vía de comunicación abierta con el centro hospitalario.
8. Recopilar información sobre otros estudiantes de la Universidad de La Rioja en el mismo destino. Valorar si procede establecer contacto con estos alumnos y solicitar su ayuda para visitar al estudiante hospitalizado y atender a sus familiares.
9. Realizar un seguimiento del estado del estudiante, una vez por semana si el estado no es grave y dos o tres veces por semana si es grave.

El contacto para el seguimiento se establecerá de acuerdo con el siguiente orden de preferencia:



- 1º. Con el interesado
 - 2º. Con un familiar del interesado.
 - 3º. Con el centro hospitalario.
 - 4º. Con compañeros de la Universidad de La Rioja en el mismo destino.
 - 5º. Con el responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de destino
10. Valorar si procede ayudar al estudiante a tramitar su regreso a la Universidad de La Rioja.

Fase 3: Cierre

1. Redactar informe según protocolo y archivar.
2. En caso de fallecimiento, consultar *Supuesto 4.-Defunción*.

SUPUESTO 4.- DEFUNCIÓN



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante (nombre y apellidos, DNI, titulación, Universidad de destino, datos de contacto de la Universidad de destino).
2. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales y, desde este Vicerrectorado, establecer un primer contacto con la familia.
3. Mantener una vía de comunicación constante y abierta con la Universidad de destino.
4. Establecer un primer contacto con el Consulado o Embajada de España (ver Título III Embajadas y Consulados), o de cualquier embajada de un país de la UE en el caso de que no exista una Embajada de España en destino y solicitar información sobre:
 - La localización del cadáver.
 - Las gestiones que debe realizar la Universidad de La Rioja.



5. Comprobar la cobertura del seguro y trasladar esta información a la familia.
6. Valorar la necesidad o el deseo de traslado de un familiar.
7. Solicitar información a la Embajada o Consulado sobre las cuestiones de traslado, certificados necesarios y la lista de funerarias con servicios de repatriación.
8. Informar a la familia sobre funerarias para el traslado de los restos. En caso de que el seguro del estudiante NO cubra el traslado de los restos, la Universidad de La Rioja valorará la forma de hacer frente a esta situación.
9. Comprobar si hay otros estudiantes en el mismo destino.
10. Solicitar a los compañeros que se encuentren en destino y a la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de acogida que se coordinen para ponerse a disposición de la familia y asistirles en las gestiones oportunas.
11. Facilitar el apoyo logístico a la familia durante el traslado de los restos a Logroño.

Fase 3: Cierre

1. Proceder de acuerdo con el tratamiento protocolario preestablecido por la Universidad de La Rioja para casos de decesos.
2. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 5.- DETENCIÓN Y ROBOS

Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante (nombre, DNI, titulación, Universidad de destino, datos de contacto, seguro médico con el que viajaba).
2. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
3. Si es posible, mantener una vía de comunicación constante y abierta con el estudiante.



4. Sólo en el caso de que el estudiante exprese su deseo de mantener informada a su familia, establecer contacto con la familia del alumno.
5. En caso de pérdida o sustracción de documentación, informar al estudiante que debe acudir a la Embajada o Consulado español a la mayor brevedad posible y tramitar un nuevo pasaporte o un salvoconducto que le permita regresar a España.

En caso de que no haya Embajada o Consulado español, indicar al estudiante que debe dirigirse a la Embajada de cualquier Estado miembro de la Unión Europea y solicitar un Documento Provisional de Viaje que le permitirá regresar a España.

6. Obtener información sobre otros estudiantes en destino.
7. Si procede, contactar con la Universidad de destino para contrastar la información y mantener una vía abierta con la Oficina de Relaciones Internacionales de dicha Universidad.
8. Si procede, contactar con la Embajada o Consulado español y solicitar información sobre:
 - La situación legal del estudiante.
 - Las gestiones que deben llevarse a cabo desde la Universidad de La Rioja.
9. Mantener una vía abierta con la Embajada o Consulado.
10. Si no se ha establecido previamente contacto con la familia, en el caso de que la Embajada o Consulado confirme que el alumno ha manifestado su deseo de comunicar su situación a la familia se procederá a contactar con la familia del estudiante.
11. Valorar la continuidad, anulación o interrupción de la beca concedida e informar, en su caso, a la Universidad de destino.

Fase 3: Cierre

1. Analizar el estado final de la situación del estudiante.
2. Redactar informe según protocolo y archivar.



TÍTULO II
ESTUDIANTES INTERNACIONALES EN LA
UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

**SUPUESTO 1.- SITUACIÓN DE EMERGENCIA DE ESTUDIANTES INTERNACIONALES DURANTE
SU ESTANCIA EN LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA**

Se entiende por emergencia las situaciones provocadas por catástrofes naturales, actos terroristas o cualquier otra situación de peligro o desastre.

Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
2. Evaluar la situación considerando, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Posibles alumnos implicados y el estado de los mismos.
 - Posible evolución futura de lo sucedido.
 - Posibles medidas a tomar.
3. Informar a las Universidades Socias que tienen alumnos en la Universidad de La Rioja sobre:
 - La situación acontecida y su posible evolución.
 - Las medidas que ha tomado la Universidad de La Rioja.
 - Si la Universidad de La Rioja tiene conocimiento de la existencia de estudiantes implicados.
4. Solicitar a las Universidades socias que contacten con los estudiantes que se encuentren en la Universidad de La Rioja.

Fase 3: Cierre

1. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 2.- ACCIDENTE SIN HOSPITALIZACIÓN



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante (nombre, pasaporte, Universidad de origen, teléfonos, seguro médico con el que ha viajado y condiciones).
2. Si el alumno no recibió asistencia, dependiendo de la gravedad, se procederá a indicar el centro de salud o, en su caso, centro hospitalario al que debe acudir de acuerdo con las condiciones de su seguro médico.
3. Valorar si es necesario informar a la Universidad de origen de lo sucedido.

Fase 3. Cierre

1. Mantener el contacto con el estudiante hasta su recuperación.
2. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 3.- ACCIDENTE CON HOSPITALIZACIÓN



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante: datos del estudiante (nombre, pasaporte, Universidad de origen, teléfonos), localización del alumno, centro hospitalario y médico responsable, fecha de ingreso, seguro médico con el que ha viajado y condiciones del seguro.
2. Contactar con el centro hospitalario con el fin de interesarse sobre el estado del alumno.
3. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
4. En caso de que el alumno se encuentre consciente, visitar al estudiante y proporcionarle la ayuda oportuna.
5. En caso de que el alumno se encuentre inconsciente, realizar las visitas oportunas con el fin de estar pendientes de su evolución.
6. Informar a la Universidad de origen para que avise a la familia.
7. Proporcionar ayuda logística en caso de que se desplace un familiar (hotel, desplazamiento, etc).
8. En caso de que el alumno necesite ayuda o atención en la habitación, se establecerá contacto con otros alumnos de su Universidad que se encuentren en la Universidad de La Rioja hasta que lleguen, en su caso, los familiares.

Fase 3. Cierre

1. Mantener el contacto con el estudiante hasta su recuperación.
2. En caso de fallecimiento, consultar *Supuesto 4.-Defunción*.
3. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 4.- DEFUNCIÓN



Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica sobre el estudiante: localización física del fallecido, datos del estudiante (nombre, pasaporte, titulación, Universidad de origen, teléfonos y seguro).
2. Informar al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales.
3. Informar a la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de origen. Si es posible, facilitarles los números de teléfono móvil en España de otros alumnos extranjeros de la misma Universidad.
4. Si existe algún compañero del fallecido en nuestra Universidad, contactar con él para que recoja los enseres del alumno y colabore con la recepción de la familia.
5. Prestar colaboración y apoyo logístico en las gestiones de repatriación o de recepción de la familia.
6. Prestar colaboración y apoyo logístico en las gestiones solicitadas por la Universidad de origen.
7. En caso de fallecimiento por accidente, contactar con la Policía para recabar datos. Facilitar a la Policía el contacto de la Oficina.
8. Contactar con el Consulado/Embajada del país de origen del estudiante para las cuestiones relacionadas con la repatriación.
9. Ponerse a disposición de la familia para las gestiones oportunas, como pueden ser, entre otras:

- Recibir a la familia.
- Acompañar a la familia a la Comisaría de Policía en la que se gestione el accidente.

Es importante averiguar si la comisaría posee traductor, en caso contrario, intentar encontrar alguien que pueda asumir esta función.

- Contactar, a través del teléfono español que la compañía de seguros haya facilitado a la familia, con una funeraria que realice las gestiones necesarias.

De no contar con seguro médico, el Consulado puede proporcionar un listado de funerarias que se encargan de la repatriación.

- Recordar a la familia su derecho a poner una denuncia.
- Solicitar información sobre si se va a llevar a cabo un reconocimiento.

Finalizado el reconocimiento, el juez emite la autorización de repatriación. A partir de este momento, la funeraria podrá embalsamar el cuerpo y solicitar los permisos necesarios.

10. Proceder de acuerdo con el tratamiento protocolario preestablecido por la Universidad de La Rioja para casos de decesos.

Fase 3. Cierre

1. Remitir una carta de condolencia del Rector a la Universidad de origen y a la familia.
2. Redactar informe según protocolo y archivar.

SUPUESTO 5.- DETENCIÓN Y ROBOS.

Las siguientes actuaciones serán llevadas a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales salvo que se especifique la intervención de otra unidad administrativa o de gestión.

Fase 1. Recepción de la emergencia

1. Contrastar la información recibida.

Fase 2. Tratamiento

1. Recopilar la información básica: datos del estudiante (nombre, pasaporte, titulación, Universidad de origen, teléfonos y seguro).
2. Confirmar que se trata de una emergencia que debe ser gestionada (en su totalidad o en parte) por la Universidad de La Rioja y determinar el grado de implicación y las funciones que se van a asumir desde la Universidad.
3. Sólo en caso de detenciones:
 - Contactar con la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de origen para informar de lo sucedido.
 - Facilitar el contacto entre la Universidad de origen y el Consulado del país de origen.
 - Mantener abierta una vía de comunicación con la Universidad de origen.
4. En caso de robo, valorar la necesidad de denunciar en la Policía. La Policía dispone de un listado de Embajadas y Consulados.
5. En caso de sustracción de documentación (Pasaporte), valorar la necesidad de contactar con la Embajada o el Consulado para tramitar una nueva documentación.

Fase 3. Cierre

1. Redactar informe según protocolo y archivar.

TÍTULO III

EMBAJADAS Y CONSULADOS ESPAÑOLES

La Unidad de Emergencia Consular atiende las emergencias y consultas en horario de oficina en el teléfono 00 34 91 3948900. Fuera de este horario y siempre que se trate de una emergencia grave, se puede contactar con el Ministerio en el teléfono 00 34 91 3799700.

Las Embajadas y Consulados disponen de un teléfono de emergencia que sólo ha de ser utilizado en casos de auténtica emergencia. El uso de dicho teléfono está concebido, esencialmente, para aquellos casos que no pueden ser atendidos dentro del horario laboral habitual del Consulado y que revisten carácter excepcional.

Más información:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAICiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/RecomendacionesDeViaje.aspx#>

TÍTULO IV

PROTECCIÓN DE DATOS Y DIFUSIÓN

Todos los datos personales, académicos y clínicos que puedan derivarse de la aplicación de este Protocolo serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Ley 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de diciembre 21, del desarrollo de esta ley.

En aquellos casos en los que las circunstancias exijan una difusión en medios de comunicación, la Universidad de La Rioja definirá una línea de comunicación basada en el respeto, la transparencia y la protección de la intimidad de los estudiantes involucrados.