



Guía general de atención a emergencias de personas en movilidad

www.cigueme.unam.mx

Comisión para la Integración de una Guía de Atención a Emergencias en Movilidad (CIGuEME)

Contenido

1. Tipo de personas en movilidad.....	2
1.1. Salientes.....	2
1.2. Entrantes.....	3
2. Áreas Universitarias.....	4
3. Definición de emergencia.....	4
3.1. Categorías de emergencia.....	4
3.2. Atención de emergencia.....	5
4. Corresponsabilidad.....	5
4.1. Facultades, Escuelas, Institutos y Centros de origen o destino.....	5
4.2. Instituciones nacionales o extranjeras, de origen o destino.....	6
4.3. Sedes de la UNAM en el Extranjero.....	6
4.4. Coordinación General de Estudios de Posgrado (CGEP).....	8
4.5. Dirección General de Cooperación e Internacionalización (DGECI).....	8
4.6. Coordinación de Relaciones y Asuntos Internacionales (CRAI).....	8
4.7. Instancias coadyuvantes.....	8
5. Procedimiento general para la atención de emergencias.....	8
5.1. Procedimiento para la atención de emergencias médicas.....	9
5.1.1. Si la emergencia ocurre en el área universitaria.....	9
5.2. Procedimiento para la atención de emergencias legales.....	10
5.3. Procedimiento para la atención de emergencias por desastres y conflictos.....	10
Anexo 1. Referencias y sitios de interés.....	10

INTRODUCCIÓN

La atención a emergencias es un tema relevante en la gestión de actividades de movilidad, ya que existe la probabilidad de que las personas que participan en estas se vean afectadas por accidentes y contingencias. Se presenta esta guía general con la finalidad de agilizar la atención requerida en situaciones de emergencia, procurando su bienestar e integridad física y emocional.

No pretende ser exhaustiva considerando que cada área universitaria cuenta con una infraestructura institucional diferenciada y puede adoptar y adaptar los procedimientos específicos que considere necesarios para la implementación de los pasos generales que se reflejan en las modalidades de emergencia propuestas.

1. Tipo de personas en movilidad

1.1. Salientes

Las y los alumnos, egresados, profesores e investigadores, personal de confianza y funcionarios que realicen actividades de movilidad gestionadas por las áreas universitarias de la UNAM, en instituciones nacionales o extranjeras.

1.2. Entrantes

Las y los estudiantes, profesores e investigadores y personal de instituciones nacionales o extranjeras que realicen actividades de movilidad gestionadas por las áreas universitarias de la UNAM.

2. Áreas Universitarias

Facultades, escuelas, institutos, centros, campi universitarios foráneos, Sedes de la UNAM en el Extranjero y dependencias universitarias.

3. Definición de emergencia

Suceso o situación que se presenta de improviso y que pone en riesgo la salud y/o la integridad física o emocional de las personas en movilidad, de manera individual o colectiva, que requiere de una atención inmediata.

3.1. Categorías de emergencia

Se han identificado 3 categorías de supuestos que podrían ser considerados emergencias:

- Médicas
 - Enfermedad grave no crónica
 - Depresión
 - Crisis nerviosa o de ansiedad
 - Brote psicótico
 - Intento de suicidio

- Cirugía urgente
 - Accidente (atropellamiento, choque automovilístico, fractura, quemadura, entre otros)
 - Contingencia sanitaria
 - Defunción por accidente
 - Defunción por enfermedad
- Legales
 - Asalto
 - Violencia de género
 - Privación de la libertad por comisión de delitos
 - Secuestro o desaparición
 - Suicidio
 - Homicidio
- Por desastres y conflictos
 - Atentado terrorista
 - Conflicto bélico
 - Desastre natural (erupción volcánica, huracán, incendio, inundación, terremoto, tsunami, entre otros)
 - Incendio provocado

3.2. Atención de emergencias

El tratamiento de las emergencias se determina en función de su categoría y del tipo de persona en movilidad. Las instancias que podrían intervenir en la comunicación o atención de las emergencias son:

- Facultades, Escuelas, Institutos y Centros de origen o destino
- Instituciones nacionales o extranjeras, de origen o destino
- Sedes de la UNAM en el Extranjero
- Coordinación General de Estudios de Posgrado (CGEP)
- Dirección General de Cooperación e Internacionalización (DGECI)
- Coordinación de Relaciones y Asuntos Internacionales (CRAI)

Otras instancias que podrían contribuir a la atención de emergencias son:

- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU)
- Dirección General de Atención a la Salud (DGAS)
- Programa de Atención Psicológica a Distancia de la UNAM
- Áreas de atención psicológica en las Entidades Académicas
- Espacio de Orientación y Atención Psicológica ESPORA
- Programa de Atención Psicológica a Distancia de la UNAM
- Centro de Orientación Educativa, Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE)
- Clínica de Atención Preventiva del Viajero (CAPV)
- Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género (DDUAIV)
- Oficinas Jurídicas de las Entidades Académicas

- Dirección General de Comunicación Social (DGCS)
- Sedes de la UNAM en el Extranjero
- Representaciones diplomáticas de México en el exterior, SRE
- Dirección de Protección Global, SRE

4. Corresponsabilidad

La participación de la DGECI, las EAs, las Instituciones y, en su caso, las Sedes de la UNAM en el Extranjero, quienes se encuentran vinculadas antes y durante la movilidad de personas, es esencial en una emergencia para crear una red de colaboración a fin de dar seguimiento al caso que se presente y compartir la responsabilidad en su atención.

4.1. Facultades, Escuelas, Institutos y Centros de origen o destino

Se constituyen como el área primordial de atención de las personas en movilidad. Debe contar con personal designado que detone las acciones a seguir y las comunicaciones hacia otras instancias corresponsables para la atención y seguimiento, según su competencia.

4.2. Instituciones nacionales o extranjeras, de origen o destino

Son corresponsables en el conocimiento y/o atención de una emergencia de una persona en movilidad, en relación con la información con la que cuenten, según su competencia.

4.3. Sedes de la UNAM en el Extranjero

Para los casos en los que la Sede sea gestora de las actividades de movilidad, deberá atender como área primordial la situación de emergencia.

4.4. Coordinación General de Estudios de Posgrado (CGEP)

Colabora en la atención y seguimiento de situaciones de emergencia de personas en movilidad de los programas que gestiona, en conjunto con las áreas universitarias que en cada caso corresponda.

4.5. Dirección General de Cooperación e Internacionalización (DGECI)

Colabora en la atención y seguimiento de situaciones de emergencia de personas en movilidad de los programas que gestiona, en conjunto con las áreas universitarias que en cada caso corresponda.

4.6. Coordinación de Relaciones y Asuntos Internacionales (CRAI)

Colabora en la atención y seguimiento de situaciones de emergencia de personas en movilidad de los programas que gestiona, en conjunto con las áreas universitarias que en cada caso corresponda.

4.7. Instancias coadyuvantes

- **Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU)**

Procura las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y académico de la comunidad universitaria a través del diseño, desarrollo e impulso de

políticas universitarias en materia de prevención y atención de riesgos. Promueve actividades extracurriculares; genera acciones que contribuyen a tener espacios con valores, incluyentes y sustentables; fomenta el cuidado de la salud a través de programas de seguimiento y prevención; y garantiza el derecho de movilidad fomentando la cultura vial.

<https://www.unam.mx/acerca-de-la-unam/sitios-web-en-la-unam/secretaria-de-servicios-la-comunidad>

- **Dirección General de Atención a la Salud (DGAS)**

Coordina las acciones y objetivos que se realizan en la universidad en materia de atención a la salud. Como parte de la SPASU, proporciona servicios de atención primaria a los alumnos y de urgencias a quien llegara a requerirlo.

<http://www.dgas.unam.mx/index.html>

- **Programa de Atención Psicológica a Distancia de la UNAM**

Programa coordinado por la SPASU y la Facultad de Psicología que proporciona atención psicológica a la comunidad universitaria, personal de salud y público en general mediante un conmutador virtual de 30 líneas.

<https://saludmental.unam.mx/psicologia-3.htm>

- **Áreas de atención psicológica en las Entidades Académicas**

Ofrecen apoyo psicológico a personas en movilidad que lo soliciten, de manera presencial y virtual a través de personal especializado.

- **Espacio de Orientación y Atención Psicológica ESPORA**

Programa que brinda atención profesional especializada y gratuita a miembros de la comunidad universitaria, su principal forma de intervención es individual mediante psicoterapia breve focalizada. Presta sus servicios en 14 sedes universitarias. <http://www.espora.unam.mx/index.html>

- **Centro de Orientación Educativa, Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE)**

Proporciona un servicio de orientación especializada en línea en el que se puede recibir apoyo en las áreas de lo vocacional, laboral, escolar y personal. De manera específica, ofrece un espacio de apoyo psicopedagógico para el alumnado que participa en actividades de movilidad estudiantil para dotar de recursos que apoyen su estancia fuera de la ciudad de origen y lograr una transición armoniosa, poniendo énfasis en la adaptación, la continuidad y la preparación a este cambio. <http://dgoae.unam.mx/COE/>

- **Clínica de Atención Preventiva del Viajero (CAPV)**

Unidad Mixta de Servicio, Investigación y Docencia a cargo de la División de Investigación de la Facultad de Medicina, especializada en prevenir y reducir los riesgos a la salud relacionados con los viajes y sirve de apoyo en la atención de alumnos, estudiantes y egresados en movilidad.

<http://clinicadeviajero.unam.mx/>

- **Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género (DDUAIV)**

Órgano que contribuye a la promoción de la igualdad entre los universitarios que recibe y atiende quejas del alumnado y personal académico por actos u omisiones que afecten los derechos que otorga la normativa universitaria; así como del alumnado, estudiantado, personal académico y personal administrativo por actos u omisiones que constituyan violencia de género.
<https://www.defensoria.unam.mx>

- **Oficinas Jurídicas de las Entidades Académicas**

Pueden ofrecer asesoría legal a las áreas universitarias para la atención en casos de emergencia, así como el acompañamiento que en su caso corresponda, a las personas en movilidad que lo soliciten.

- **Dirección General de Comunicación Social (DGCS)**

Es la encargada de informar con veracidad, oportunidad y suficiencia a la sociedad, el quehacer universitario a través de medios de comunicación internos y externos, con el fin de mantener permanentemente enterada a la comunidad y a la opinión pública del avance cotidiano de sus labores sustantivas. <https://www.dgcs.unam.mx>

- **Sedes de la UNAM en el Extranjero**

Coadyuvan en la atención de una emergencia de personas en movilidad que estén realizando actividades en alguna institución que se encuentra en su área de influencia. <https://sedesenelextranjero.unam.mx/>

- **Embajadas y Consulados de México en el Exterior, Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)**

Representaciones de México en el Exterior dependientes de la Secretaría de Relaciones Exteriores que pueden proporcionar apoyo a personas mexicanas en el exterior en una situación de emergencia. Tienen como objetivo salvaguardar, de conformidad con los principios y normas del derecho internacional y en apego a las leyes y reglamentos de cada país, los derechos e intereses de personas mexicanas en el extranjero.

Directorio de las Embajadas de México en el Exterior:

<https://portales.sre.gob.mx/directorio/embajadas-de-mexico-en-el-exterior>

Directorio de los Consulados de México en el Exterior:

<https://portales.sre.gob.mx/directorio/consulados-de-mexico-en-el-exterior>

- **Dirección de Protección Global, SRE**

Adscrita a la Coordinación de Protección Global de la Dirección General de Protección Consular y Planeación Estratégica de la Secretaría de Relaciones Exteriores, puede proporcionar información y asesoría relacionadas con la asistencia y protección consular a personas mexicanas en el exterior.

<https://portales.sre.gob.mx/directorio/index.php/oficinas-centrales/direccion-general-de-proteccion-consular-y-planeacion-estrategica>

5. Procedimiento general para la atención de emergencias

Se recomienda que las acciones descritas en este procedimiento sean realizadas preferentemente a través del Responsable de Internacionalización (RI), Responsable de Movilidad Estudiantil (RME), secretario académico, secretario general o figura análoga del área universitaria que corresponda, designada por el titular del área.

1. Conocimiento

El área universitaria toma conocimiento de la emergencia.

2. Consulta de información

El área universitaria consulta en sus registros y con otras instancias coadyuvantes, la información con la que cuenta respecto de la persona en movilidad.

3. Comunicación

El área universitaria establece contacto con la persona en movilidad para conocer el estatus de su caso.

4. Notificación

La emergencia es informada a la persona titular del área universitaria que gestiona las actividades de la persona en movilidad y en su caso, a las áreas universitarias que pudieran estar involucradas, a las instituciones de origen o destino correspondientes y a los contactos de emergencia.

5. Evaluación

El área universitaria evalúa la situación y determina las acciones a realizar.

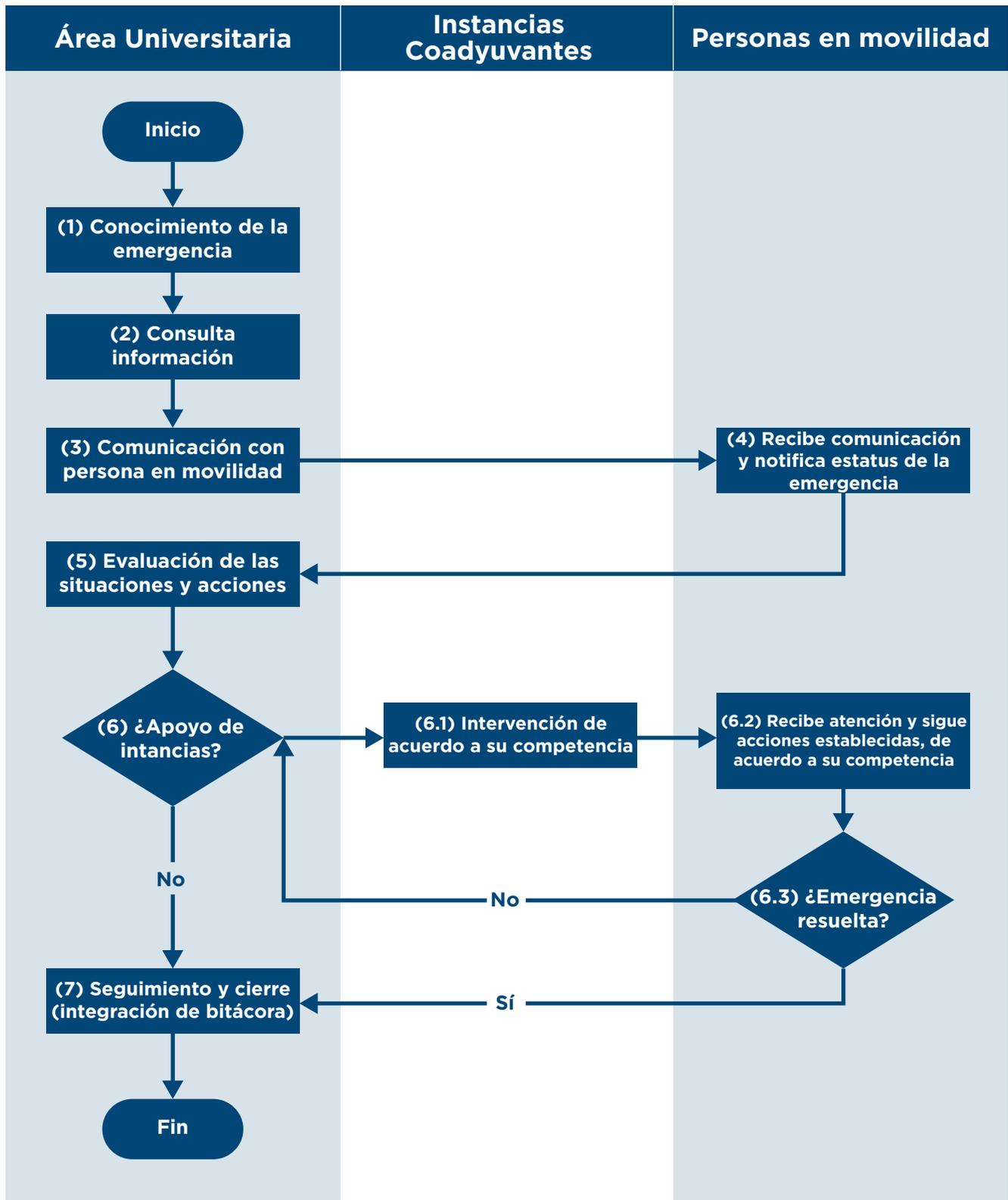
6. Gestión de apoyo coadyuvante

En caso de requerirse, se establece comunicación con las instancias coadyuvantes que se determinen, a fin de solicitar su intervención en el ámbito de su competencia.

7. Seguimiento y cierre

El área universitaria continúa las acciones y mantiene, en su caso, comunicación con las instancias correspondientes e integra una bitácora para dar seguimiento hasta su conclusión y cierre.

Diagrama de flujo - Procedimiento general para la atención de emergencias



5.1. Procedimiento para la atención de emergencias médicas

1. Conocimiento

El área universitaria toma conocimiento de la emergencia.

2. Consulta de información

El área universitaria consulta en sus registros y con otras instancias coadyuvantes, la información con la que cuenta respecto de la persona en movilidad.

3. Comunicación

El área universitaria establece contacto con la persona en movilidad para conocer el estatus de su caso.

4. Notificación

La emergencia es informada a la persona titular del área universitaria que gestiona las actividades de la persona en movilidad y en su caso, a las áreas universitarias que pudieran estar involucradas, a las instituciones de origen o destino correspondientes y a los contactos de emergencia.

5. Evaluación

El área universitaria evalúa la situación y determina las acciones a realizar.

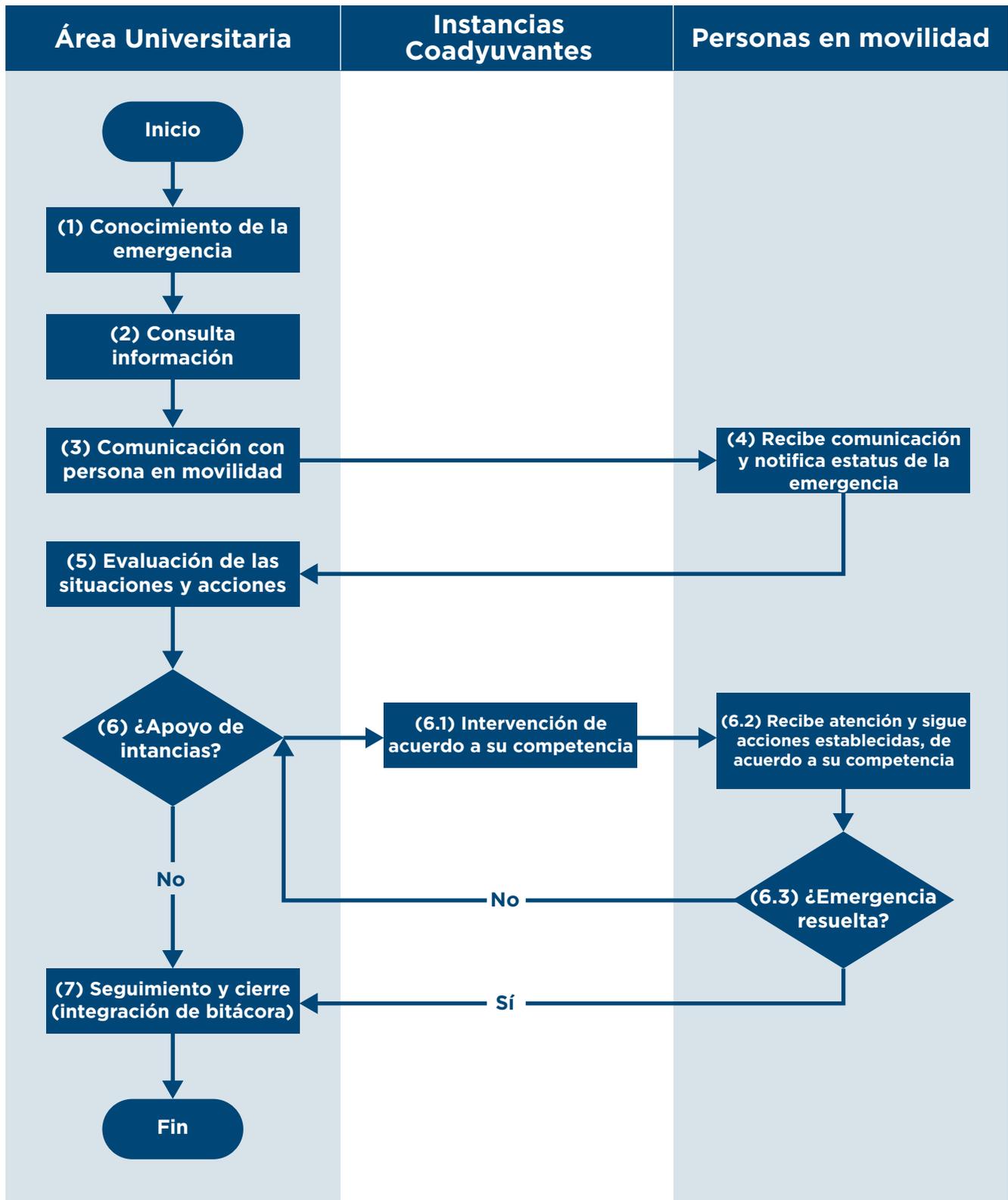
6. Gestión de apoyo coadyuvante

En caso de requerirse, se establece comunicación con las instancias coadyuvantes que se determinen, a fin de solicitar su intervención en el ámbito de su competencia.

7. Seguimiento y cierre

El área universitaria continúa las acciones y mantiene, en su caso, comunicación con las instancias correspondientes e integra una bitácora para dar seguimiento hasta su conclusión y cierre.

Diagrama de flujo - Procedimiento general para la atención de emergencias médicas



5.1.1. Si la emergencia ocurre en el área universitaria

Las acciones que se describen pueden ejecutarse de manera simultánea y sin un orden específico:

1. Conocimiento

El área universitaria toma conocimiento de la emergencia. Guardar la calma.

2. Comunicación

El área universitaria se presenta en el lugar de la emergencia para conocer el estado de la persona en movilidad.

3. Consulta de información

El área universitaria consulta en sus registros y con otras instancias coadyuvantes, la información con la que cuenta respecto de la persona en movilidad.

4. Evaluación

Estando en el lugar de la emergencia el área universitaria evalúa la situación y determina las acciones a realizar. Si no es grave, de ser posible, brinda los primeros auxilios y canaliza a los servicios médicos. Si es grave, llama a los servicios de emergencia para el traslado de urgencias médicas y da acompañamiento durante el traslado.

5. Gestión de apoyo coadyuvante

En caso de requerirse, se establece comunicación con las instancias coadyuvantes que se determinen, a fin de solicitar su intervención en el ámbito de su competencia.

6. Notificación

La emergencia es informada a la persona titular del área universitaria que gestiona las actividades de la persona en movilidad y en su caso, a las áreas universitarias que pudieran estar involucradas, a las instituciones de origen o destino correspondientes y a los contactos de emergencia.

7. Seguimiento y cierre

El área universitaria continúa las acciones y mantiene, en su caso, comunicación con las instancias correspondientes e integra una bitácora para dar seguimiento hasta su conclusión y cierre.

5.2. Procedimiento para la atención de emergencias legales

1. Conocimiento

El área universitaria toma conocimiento de la emergencia.

2. Consulta de información

El área universitaria consulta con otras áreas universitarias la información con la que cuenta respecto de la persona en movilidad.

3. Comunicación

El área universitaria establece contacto con la persona en movilidad para conocer el estatus de la emergencia y aplica el *Cuestionario para identificar el tipo de emergencia legal* de que se trata (ver Cuestionario).

4. Notificación

La emergencia es informada a la persona titular del área universitaria que gestiona las actividades de la persona en movilidad y, en su caso, a las áreas universitarias que pudieran estar involucradas, a las instituciones de origen o destino correspondientes y contactos de emergencia.

5. Evaluación

El titular del área universitaria, asesorado por la oficina jurídica o figura análoga, determina las acciones a realizar.

6. Gestión de apoyo coadyuvante

En caso de requerirse, se solicita la intervención de las instancias coadyuvantes que se determinen en el ámbito de su competencia.

7. Seguimiento y cierre

El área universitaria continúa las acciones y mantiene, en su caso, comunicación con las instancias coadyuvantes correspondientes e integra una bitácora para dar seguimiento hasta su conclusión y cierre.

Cuestionario para identificar el tipo de emergencia legal

1. Nombre completo.
2. Entidad académica/dependencia de la UNAM o Institución de origen a la que perteneces.
3. Indica el lugar en el que te encuentras.
4. Describe brevemente la situación en la que te encuentras y si tienes algún documento legal relacionado, menciónalo.
5. ¿Has contactado a alguien más? (IES de origen, contacto de emergencia, familiares, etc.).
6. ¿Has contactado a alguna autoridad o te has acercado a alguna institución? ¿cuál?
7. ¿Qué orientación te han proporcionado?
8. ¿Has llevado a cabo alguna acción? ¿cuál?
9. ¿Necesitas asesoría legal?

5.3. Procedimiento para la atención de emergencias por desastres y conflictos

1. Conocimiento

El área universitaria toma conocimiento de la emergencia.

2. Consulta de información

El área universitaria consulta con otras instancias coadyuvantes la información con la que cuenta respecto de la persona en movilidad.

3. Comunicación

El área universitaria establece contacto con la persona en movilidad para conocer el estatus de su caso o con los contactos del lugar de residencia proporcionados, en su caso, por la persona en movilidad.

4. Notificación

La emergencia es informada a la persona titular del área universitaria que gestiona las actividades de la persona en movilidad y, en su caso, a las áreas universitarias que pudieran estar involucradas, a las instituciones de origen o destino correspondientes y a los contactos de emergencia.

5. Evaluación

El área universitaria evalúa la situación y toma conocimiento de las acciones establecidas por las autoridades de cada país y brinda seguimiento, en su caso.

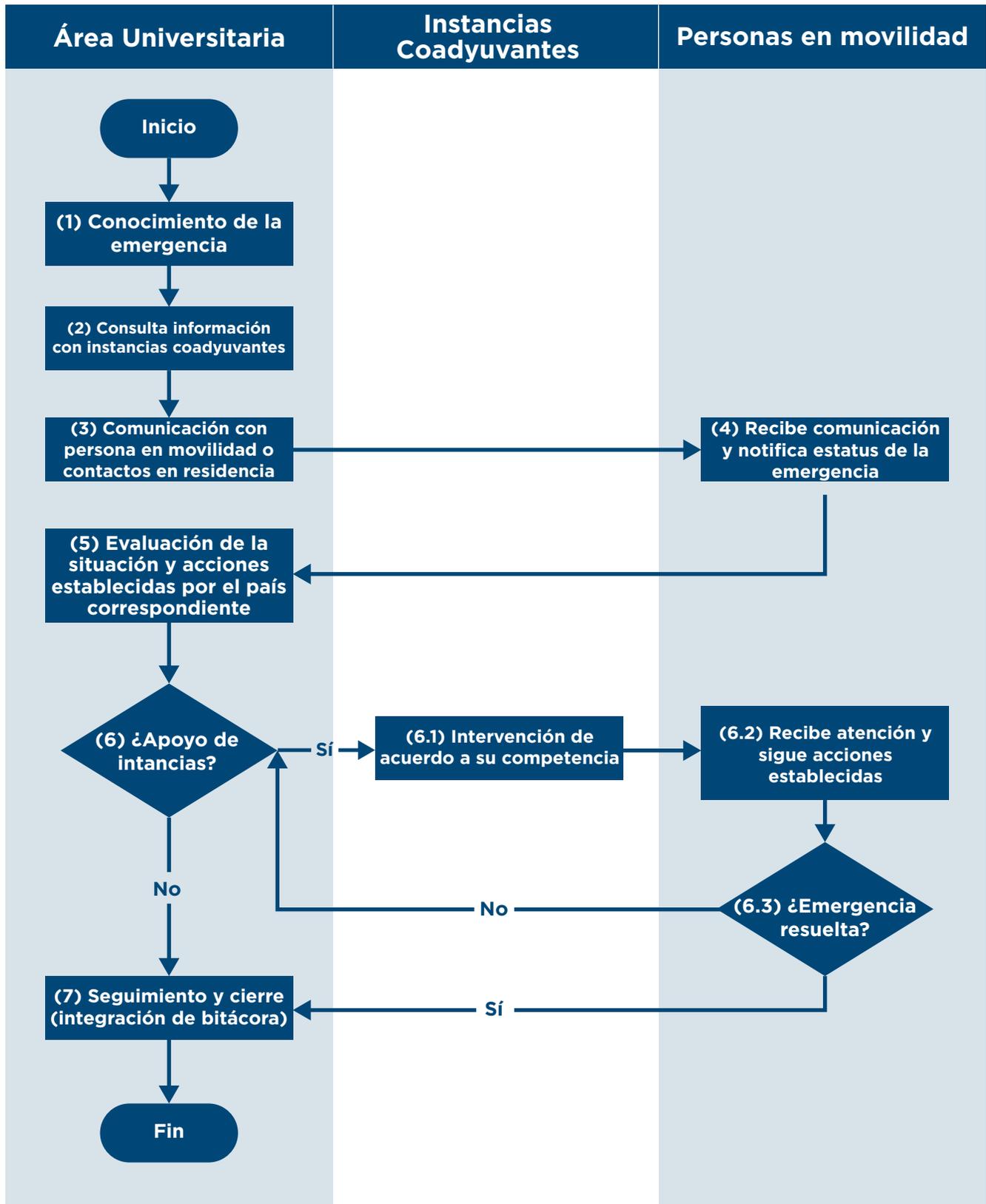
6. Gestión de apoyo coadyuvante

En caso de requerirse, se establece comunicación con las instancias coadyuvantes que se determinen, a fin de solicitar su intervención en el ámbito de su competencia.

7. Seguimiento y cierre

El área universitaria continúa las acciones y mantiene, en su caso, comunicación con las instancias correspondientes e integra una bitácora para dar seguimiento hasta su conclusión y cierre.

Diagrama de flujo - Procedimiento para la atención de emergencias por desastres y conflictos



La información contenida en este documento tiene fines exclusivamente de consulta para las áreas universitarias involucradas en la gestión de actividades de movilidad, para la atención a casos de emergencia por los que las personas en movilidad pudieran verse afectadas. No podrá considerarse su aplicación o referencia para ningún otro tipo de gestión académico-administrativa.

Anexo 1. Referencias y sitios de interés

- Circular 03/2013 de la Tesorería y la Secretaría Administrativa
https://dgapa.unam.mx/images/papiit/circulares-unam/2013_papiit_circular_SAD_003.pdf
- Circular del Seguro de Accidentes en Prácticas de Campo con vigencia del 1 de agosto de 2023 al 31 de julio de 2024
http://www.patrimonio.unam.mx/patrimonio/descargas/cir_d-gpu_09_2023.pdf
- Lineamientos Generales para Regular la Movilidad Estudiantil de Licenciatura en la UNAM
http://www.abogadogeneral.unam.mx:6060/files/acuerdos/767-AcuerdoEstablecenLosLineamientoGeneralesMovilidadEstudiantilLic_010623.pdf
- Lineamientos Generales para Regular la Movilidad del Alumnado y Estudiantado del Posgrado de la UNAM
<https://www.posgrado.unam.mx/media/archivos/lineamientos-movilidad-posgrado.pdf>
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU)
<https://www.unam.mx/acerca-de-la-unam/sitios-web-en-la-unam/secretaria-de-servicios-la-comunidad>
- Dirección General de Atención a la Salud (DGAS)
<http://www.dgas.unam.mx/index.html>
- Programa de Atención Psicológica a Distancia de la UNAM
<https://saludmental.unam.mx/psicologia-3.htm>
- Espacio de Orientación y Atención Psicológica ESPORA
<http://www.espora.unam.mx/index.html>
- Centro de Orientación Educativa, Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) <http://dgoae.unam.mx/COE/>
- Clínica de Atención Preventiva del Viajero (CAPV)
<http://clinicadeviajero.unam.mx/>
- Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género (DDUAIV) <https://www.defensoria.unam.mx>

- Dirección General de Comunicación Social (DGCS)
<https://www.dgcs.unam.mx>
- Sedes de la UNAM en el Extranjero
<https://sedesenelextranjero.unam.mx/>
- Embajadas y Consulados de México en el exterior, Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)

Directorio de las Embajadas de México en el Exterior:

<https://portales.sre.gob.mx/directorio/embajadas-de-mexico-en-el-exterior>

Directorio de los Consulados de México en el Exterior:

<https://portales.sre.gob.mx/directorio/consulados-de-mexico-en-el-exterior>

- Dirección de Protección Global, SRE
<https://portales.sre.gob.mx/directorio/index.php/oficinas-centrales/direccion-general-de-proteccion-consular-y-planeacion-estrategica>
- Normas para la Asistencia y Protección Consular a Personas Mexicanas en el Exterior SRE
<https://sre.gob.mx/d-g-de-proteccion-consular-y-planeacion-estrategica?id=146>