



# GUÍA DE RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS EXTRAMUROS UVG



*Emil*  
*Revisión*  
*13/11/2024*

*M*



# Contenido

I. OBJETIVO.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
II. GUÍA DE ACCIONES POR RESPUESTA A EMERGENCIAS EXTRAMUROS UVG.....	5
1. PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN CASO DE EMERGENCIA.....	5
NÚMEROS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIA.....	5
2. PROTOCOLOS POR TIPO DE EMERGENCIA.....	6
2.1. PREVIO A VIAJAR.....	6
2.2. SEGURIDAD DEL ALOJAMIENTO.....	6
2.3. KIT DE EMERGENCIA.....	6
2.4. PLAN DE CONTINGENCIA.....	7
2.5. ALERTAS DE EMERGENCIAS.....	7
2.6. SEGUROS.....	7
2.7. SISMOS O TERREMOTOS.....	8
2.8. INUNDACIONES.....	8
2.9. HURACANES, TIFONES O CICLONES TROPICALES.....	10
2.10. ACTIVIDAD VOLCÁNICA LOCAL.....	11
2.11. INCENDIO FORESTAL.....	12
2.12. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES.....	13
2.13. MORDEDURA DE SERPIENTES.....	14
2.14. PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES COMUNES.....	15
2.15. AGRESIÓN O VIOLENCIA.....	16
2.16. ROBO O ASALTO.....	17
2.17. VIOLENCIA SEXUAL.....	18
2.18. SECUESTRO.....	20
2.19. POR DETENCIÓN POLICIAL.....	20
2.20. PERDIDA DE DOCUMENTOS EN EL EXTRANJERO.....	22
3. PROTOCOLO DE ACCIONES DE SEGURIDAD PREVENTIVA POR VIAJES AL EXTRANJERO.....	24
3.1. COMPORTAMIENTO ESTRATÉGICO.....	25
3.2. ELECCIÓN DEL EQUIPAJE.....	25
3.3. FORMA DE EMPACAR.....	26
3.4. DOCUMENTOS.....	26
3.5. SEGUROS.....	27
3.6. FINANZAS.....	27
3.7. HOSPEDAJE.....	27
3.8. CUMPLIR CON TODAS LAS NORMAS INTERNACIONALES.....	28
3.9. SEGURIDAD PERSONAL.....	28
3.10. CIBERSEGURIDAD.....	28
3.11. INTEGRACIÓN Y CULTURA LOCAL.....	28
III. CONTROL DE CAMBIOS.....	28
IV. REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	28



## I. OBJETIVO

Fortalecer los procesos administrativos, operativos, estratégicos y políticos de Universidad del Valle de Guatemala, para prevenir riesgos y amenazas en contra de la salud y vida de las personas, a través del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y Seguridad Industrial SSOSI/UVG.

### OBJETIVOS ESPÉCIFICOS

- Recomendar las acciones y mejores prácticas en seguridad internacional, protocolos consulares y gestión de riesgos para los viajeros.
- Proteger la vida, salud e integridad de los viajeros.
- Cumplir con mandatos legales nacionales e internacionales en materia SSO.
- Desarrollar las actividades académicas internacionales dentro de un ambiente seguro y libre de riesgos.
- Prevenir, mitigar y responder ante contingencias en el viaje.
- Brindar un servicio de salud y seguridad ocupacional (SSO) con ética y excelencia.



## II. GUÍA DE ACCIONES POR RESPUESTA A EMERGENCIAS EXTRAMUROS UVG

# 1. PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN CASO DE EMERGENCIA

<b>Paso 1</b>	Conserve la calma en todo momento.
<b>Paso 2</b>	Marque el número telefónico de la institución indicada.
<b>Paso 3</b>	Comunique con exactitud la emergencia y la gravedad de esta.
<b>Paso 4</b>	Informe la dirección exacta de la ubicación de la emergencia y proporcione un número telefónico de contacto.
<b>Paso 5</b>	Informe a su contacto, tutor o responsable del viaje de forma inmediata la contingencia.

## NÚMEROS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIA

Institución / Servicio	Teléfono(s)
Alerta Alba-Keneth	1546
Alerta Isabel Claudina	1572
Ambulancias IGSS	1522 / 128
Antinarcóticos	1577
Atención a la Víctima	23290088 / 40126777
Atención a las mujeres víctimas de violencia física	1572
Bomberos Municipales	123
Bomberos Voluntarios	122
Clinica Médica UVG	2507-1500 Ext. 21312, Móvil 31596152 y 47939204
CONRED	119
Cruz Roja	125 / 23816565
Denuncias de actividades relacionadas al crimen organizado	1561
Denuncias de pandillas	1518
Departamento Seguridad y Salud Ocupacional UVG	2507-1500 Ext. 21529 Móvil 30808037
Dirección de Seguridad UVG	59781736
Dirección General de Migración	24112411
EEGSA	22777000
Hospital General San Juan de Dios	23219191
Hospital Roosevelt	23217400
Línea de Información Nacional del VIH y Sida	1540
Municipalidad de Guatemala	1551 / 24212810
PMT	24119191
PNC Antiextorsión, Información de Pandillas y extorsión	1574
Policía Nacional Civil PNC	110 / 120
Procurador de los Derechos Humanos	1555
Procuraduría General de la Nación	1514
Provia	1551 / 2301099
Quejas y denuncias de agentes de PNC	30327356
Universidad del Valle de Guatemala	25071500

## 2. PROTOCOLOS POR TIPO DE EMERGENCIA



### 2.1 PREVIO A VIAJAR

- Consultar si el destino de viaje tiene riesgos por fenómenos naturales.
- Aprender las normas locales o extranjeras de emergencia. (alertas, refugios, sirenas)
- Descargar aplicaciones locales o extranjeras de alertas sísmicas de la localidad a donde se viaje.
- Prohibir documentar a través de fotos o vídeos el acontecimiento de una emergencia o fenómeno natural.
- Prohibir tomarse selfies (fotos propias) en el desarrollo de una emergencia o fenómeno natural.



### 2.2 SEGURIDAD DEL ALOJAMIENTO

- Evaluar las condiciones estructurales de las instalaciones del hospedaje.
- Elegir hoteles con buena reputación, con clasificación estándar internacional y patrones sísmicos.
- Preguntar al llegar cual es el plan de evacuación, salidas de emergencia, puntos de reunión, sistemas contrafuegos y botiquines de primeros auxilios.
- Verificar la red de lámparas de emergencia, son la guía de la salida a la ruta de evacuación.
- Evitar habitaciones en pisos intermedios si hay riesgo de derrumbe (los extremos muy alto o bajo suelen ser más seguros).



### 2.3 KIT DE EMERGENCIA

- Viajar siempre con un pequeño o básico kit de emergencia.
- Incluir copia de pasaporte y documentos, botella de agua, linterna pequeña, cargador portátil, silbato y medicamentos personales, dinero en efectivo (en moneda local) y una tarjeta con contactos de emergencia.
- Entender que el kit aplica para todo tipo de emergencias en viajes.



## 2.4 PLAN DE CONTINGENCIA

- Solicitar a la embajada de su país el plan de emergencias del país de destino.
- Registrarse en el programa de viajeros de su país.



## 2.5 ALERTAS DE EMERGENCIAS

- Guardar la calma y serenidad en todo momento.
- Escuchar al personal de emergencia o de evacuación.
- Observar señales visuales y seguir al grupo si no entienden el idioma. (las sirenas auditivas, luces estrambóticas y señalización son internacionales)
- Evacuar al escuchar la alarma de evacuación.
- Seguir las instrucciones del líder de evacuación.
- Evitar correr, gritar, perder el control y no usar elevadores.
- Investigar y aprender cómo se comunican las alertas y emergencias locales. (no todos los países usan las mismas señales o idiomas)
- Conocer los estándares internacionales de señalética y pictogramas. (Señalización prohibitiva, advertencia, informativa y de evacuación)
- Preguntar al personal del hotel o guías cómo se da la alarma sísmica o de incendio.
- Identificar el número de emergencias local (no siempre es 911)
- Guardar los contactos de su embajada o consulado.



## 2.6 SEGUROS

- Contratar un seguro de viaje que cubra desastres naturales.
- Verificar las cláusulas antes de viajar.
- Elegir un seguro que cubra pérdida de documentos, alojamiento alternativo y atención médica.



## 2.7 SISMOS O TERREMOTOS

- Guardar la calma y serenidad en todo momento.
- Escuchar al personal de emergencia.
- Observar señales visuales y seguir al grupo si no entienden el idioma. (las sirenas auditivas, luces estrambóticas y señalización son internacionales)
- Evacuar al escuchar la alarma de evacuación
- Seguir las instrucciones del líder de evacuación.
- Evitar correr, gritar, perder el control y no usar elevadores.
- Procurar alejarse de fachadas, vidrios, cables, fugas y postes.
- Detener la marcha si conduce y permanecer en el vehículo.
- Evaluar el entorno antes de salir después del temblor.
- Verificar si hay réplicas.
- Prohibir usar escaleras o ascensores dañados.
- Observar grietas, fugas de gas o cables eléctricos antes de moverse.
- Evitar difundir información no verificada de redes sociales o fuentes no fiables.
- Seguir instrucciones oficiales del gobierno local.
- Sintonizar medios oficiales o redes sociales de protección civil.
- Evitar regresar al edificio u hotel hasta que lo autoricen.
- Informar a familiares y embajada que está a salvo y seguro.



## 2.8 INUNDACIONES

- Investigar sobre el riesgo y las alertas locales. (cada país tiene diferentes sistemas de alerta y niveles de riesgo)
- Revisar antes y durante al viaje, si el destino está en temporada de lluvias, tifones o huracanes.
- Descargar aplicaciones locales de alerta meteorológica o de defensa civil.
- Aprender las palabras locales clave: “alerta”, “evacuación”, “peligro”, “refugio”.

- Preguntar en el hotel o embajada qué hacer si emiten una alerta de inundación.
- Elegir alojamientos en zonas seguras y con rutas de evacuación claras. (las zonas bajas o cercanas a ríos suelen ser las más vulnerables)
- Reservar y revisar si el alojamiento está cerca de ríos, canales o costas.
- Elegir hoteles con pisos superiores y acceso a vías principales (no callejones o zonas rurales aisladas).
- Preguntar dónde están las salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de reunión.
- Evitar dejar objetos importantes o documentos en la planta baja.
- Identificar las zonas de evacuación por tsunami, ya que una inundación costera puede venir acompañada de ese riesgo si estás en un destino costero.
- Preparar un mini kit de emergencia impermeable. (bolsa o estuche hermético con pasaporte, dinero local, teléfono, cargador portátil y medicamentos, linterna, silbato y un poncho impermeable, botella de agua, barritas energéticas, tarjeta con contactos de emergencia locales y de embajada)
- Evitar cruzar corrientes de agua. (el 50–60 % de las muertes en inundaciones ocurren porque las personas intentan cruzar corrientes, carreteras o puentes inundados)
- Subir a pisos superiores y desconectar aparatos eléctricos.
- Prohibir caminar o conducir en zonas inundadas. (solo 15–30 cm de agua pueden arrastrar a un adulto o un coche pequeño)
- Evitar el contacto con el agua estancada: puede contener químicos, aguas residuales o animales peligrosos.
- Evacuar si las autoridades ordenan evacuación, hacerlo de inmediato siguiendo rutas seguras y oficiales.
- Prohibir caminar o conducir hacia o en contra del agua.
- Estar comunicado e informado de fuentes fiables de comunicación. (no redes sociales)
- Sintonizar medios oficiales o redes sociales de emergencia.
- Informar a su embajada y familiares que está a salvo.



## 2.9 HURACANES, TIFONES O CICLONES TROPICALES

- Evitar consumir agua o alimentos que hayan estado en contacto con el agua de la inundación.
- Prohibir regresar al hotel o a zonas afectadas hasta que las autoridades lo indiquen.
- Contactar de inmediato a su embajada o consulado para recibir asistencia.
- Cargar dispositivos y mantener baterías externas listas.
- Almacenar agua y alimentos.
- Evitar salir cuando empiecen los vientos.
- Procurar sujetar y alejar objetos sueltos del balcón o ventanas.
- Identificar una habitación interior segura sin ventanas (baño o pasillo).
- Estimar que si está en un alojamiento frágil (bungalow, cabaña o casa de playa), evacuar antes del impacto; no esperar a que empiece el viento o la lluvia.
- Tener en cuenta que los momentos de mayor riesgo son durante el paso del ojo del huracán y justo después, cuando hay escombros, cables caídos y desinformación.
- Permanecer bajo techo, lejos de ventanas y puertas.
- Estimar que no se debe de salir al “ojo del huracán”; parece calma, pero el viento regresa con fuerza.
- Mantener baterías cargadas y usar linterna solo si es necesario.
- Esperar la autorización oficial antes de salir o regresar al exterior.
- Evitar caminar en aguas estancadas o zonas con cables eléctricos.
- Informar a los familiares y a la embajada que estás a salvo.
- Seguir canales oficiales para conocer el estado de aeropuertos y carreteras.
- Evitar ir al aeropuerto hasta confirmar su apertura.



## 2.10 ACTIVIDAD VOLCÁNICA LOCAL

- Conocer e informarse antes y durante el viaje sobre la actividad volcánica local.
- Saber el nivel de alerta del país local puede evitar quedar atrapado en una zona de riesgo.
- Preguntar al llegar al hotel o guía turístico sobre rutas de evacuación y niveles de alerta (por colores o números).
- Monitorear la situación a través de apps o redes oficiales; muchas veces los cambios de alerta se anuncian con pocas horas de anticipación.
- Evitar excursiones a cráteres o zonas restringidas si hay señales de actividad.
- Proteger ojos y vías respiratorias por riesgos por caída de fragmentos, ceniza e inhalación de gases tóxicos.
- Identificar rutas seguras, los caminos deben dirigirse en dirección contraria al volcán y preferiblemente cuesta abajo (los flujos de lava y gases bajan por gravedad).
- Contar con un kit de emergencia básico. (mascarillas tipo N95 o paño húmedo para cubrir nariz y boca, gafas o lentes protectores contra la ceniza, agua embotellada, linterna, documentos, y efectivo en una bolsa hermética)
- Permanecer bajo techo si hay caída de ceniza: cerrar ventanas, puertas y conductos de ventilación.
- Evitar conducir, la ceniza reduce la visibilidad y daña motores.
- Estar alerta si percibe que aire se torna denso o con olor a azufre, usa una máscara o un paño húmedo y alejarse cuesta abajo del volcán lo antes posible.
- Mantener información con instrucciones oficiales locales de gobierno.
- Tener en cuenta que los peligros no terminan con el fin de la erupción. Pueden ocurrir flujos secundarios de lodo (lahars), contaminación del agua y cierres prolongados de aeropuertos por ceniza.
- Seguir los comunicados de las autoridades locales o de su embajada antes de moverse.
- Prohibir regresar a la zona afectada hasta que se confirme que es segura.
- Evitar beber agua o consumir alimentos expuestos a ceniza.
- Usar mascarilla si aún hay polvo en el aire.



## 2.11 INCENDIO FORESTAL

- Mantener en contacto con familiares y registra la situación en la embajada o consulado.
- Verificar con la aerolínea si hay cancelaciones o desvíos de vuelos: la ceniza puede afectar rutas durante varios días.
- Saber con anticipación si hay incendios activos o restricciones antes de viajar.
- Conocer información y mantenerse alerta, conocer el nivel de riesgo y las rutas de evacuación.
- Consultar fuentes oficiales locales: servicios meteorológicos, protección civil o parques nacionales.
- Descargar aplicaciones de alertas de emergencias globales.
- Evitar visitar parques o zonas boscosas si hay advertencias de incendio o altas temperaturas.
- Preguntar en el hotel o a guías turísticos cuáles son las rutas de evacuación y los puntos seguros (por ejemplo, playas, campos abiertos o zonas urbanas alejadas de bosques).
- Proteger la respiración, el mayor peligro no siempre es el fuego directo, sino el humo y las partículas finas que afectan los pulmones, incluso a kilómetros del incendio.
- Tener un pequeño kit de emergencia con mascarilla N95 o paño húmedo para filtrar el aire, gafas protectoras o lentes para el humo, botella de agua, linterna, documentos, cargador y dinero en efectivo.
- Evitar el aire libre, cierre ventanas, puertas y sistemas de ventilación si hay humo.
- Usar ropa de algodón o lana (no sintética), ya que los materiales sintéticos se derriten con el calor.
- Mantener hidratado el cuerpo y evitar esfuerzos físicos; el aire caliente y seco puede provocar deshidratación y mareo.
- Conducir con luces encendidas, cerrar las ventilas y no detener el vehículo en zonas de vegetación.
- Evacuar temprano y seguir las órdenes oficiales.
- Tomar en cuenta que los incendios cambian de dirección en minutos. Actuar por su cuenta puede ser mortal.
- Evacuar inmediatamente si las autoridades lo indican, no esperar a ver el fuego.



## 2.12 PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

- Tomar en cuenta que si no hay instrucciones, pero el humo o calor son intensos, aléjate cuesta abajo o hacia zonas despejadas.
- Evitar regresar al alojamiento por pertenencias.
- Establecer que no debe ingresar a zonas quemadas sin autorización: pueden colapsar estructuras o reactivarse llamas.
- Evitar respirar polvo y ceniza; usar mascarilla y paño húmedo.
- Revisar alertas de carreteras cerradas o vuelos cancelados por humo.
- Investigar sobre el destino a visitar, condiciones de seguridad, normas viales, distritos a evitar, costumbres locales, zonas en emergencias, alertas de viaje, etc.
- Cuidar la salud y el bienestar básico durante el viaje.
- Tomar en cuenta que los accidentes de vehículos constituyen uno de los mayores riesgos para quienes viajan internacionalmente.
- Tener en consideración que se recomienda familiarizarse con el entorno, mapas, rutas seguras, etc.
- Conocer el entorno reduce la probabilidad de entrar en zonas peligrosas, evita usar transporte no confiable y estar prevenido ante riesgos específicos del país.
- Asegurar documentos, comunicaciones y contactos de emergencia
- Estar atento al entorno (“situational awareness”), evitar vestir de forma que llame la atención, no mostrar objetos de valor, evitar zonas oscuras o poco transitadas, usar transporte confiable.
- Tomar en cuenta que los incidentes no son sólo accidentes “inocentes”, sino que implican robo, agresión o vulnerabilidad, especialmente cuando te comportas como “turista fácil”.
- Respetar las normas de movilidad y de actividades de riesgo.
- Cumplir con el uso de cinturón de seguridad, evitar conducir de noche o bajo la influencia del alcohol, usar casco en motocicletas o bicicletas, evitar deportes de aventura sin guía o en equipo sin verificar.
- Tomar en cuenta que se debe vacunarse si es necesario, mantener higiene, evitar alimentos o aguas poco seguras, hidratarse, descansar bien, y reconocer que el cambio de entorno puede afectar.
- Atender que los accidentes “menores” o enfermedades pueden arruinar el viaje o requerir atención médica en un país extranjero donde los costos o el acceso pueden complicarse.



## 2.13 MORDEDURA DE SERPIENTES



- Usar ropa y calzado protector.
- Utilizar pantalones largos, botas altas (que cubran los tobillos) y calcetines gruesos ayuda a crear una barrera adicional entre la piel y posibles colmillos de serpiente.
- Tomar en cuenta que las mordeduras suelen ocurrir en pies, tobillos o piernas al caminar o al sentarse en áreas con vegetación o rocas.
- Mantener vigilancia activa del entorno
- Observar dónde pisas, no metas la mano o el pie en zonas que no puedes ver (bajo rocas, troncos, arbustos densos), y evitar caminar en hierba alta sin visibilidad.
- Considerar que las serpientes suelen esconderse en vegetación, pilas de leña, rocas caídas o bajo troncos. Al entrar “a ciegas” en esos espacios se arriesgan a pisar o molestar una serpiente.
- Usar un bastón o palo para tantee el terreno por delante cuando caminas por zonas donde podría haber serpientes.
- Permanecer en rutas claras y evitar zonas de alto riesgo serpenteadas.
- Caminar por senderos bien marcados, evitar desviarte por maleza densa o arbustos, mantenerse alejado de troncos o rocas volteados sin inspección.
- Acampar evitando sitios al borde de rocas grandes, troncos apilados o vegetación espesa, colocar la tienda en zona visible y despejada.
- Prohibir tocar, molestar o manipular serpientes. (aunque parezcan muertas)

- Intentar matar, manipular, mover troncos donde puedan estar escondidas o recoger leña sin cuidado. Incluso una serpiente que parece muerta aún puede morder.
- Dar un paso atrás con calma y detenerse al encontrarse con una serpiente. No hacer movimientos bruscos ni intentar atraparla.
- Investigar antes del viaje sobre hábitos locales de serpientes y planes de emergencia.
- Averiguar si la región tiene serpientes venenosas, cuáles son sus horarios de mayor actividad (amanecer, tarde, noche), y dónde está el centro médico más cercano que tenga antiofídico o antiveneno.
- Saber en qué zonas y momentos hay mayor riesgo te permite planificar actividades fuera de esos momentos.
- Llevar contigo información de contacto médico local, aplicación de emergencia, y evitar explorar de noche sin iluminación adecuada.



## 2.14 PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES COMUNES

- Actualizar sus vacunas y consultar con un especialista de salud del viajero.
- Llevar contigo un registro de vacunación y comentar con tu médico sus condiciones de salud actuales (si tienen enfermedades crónicas, alergias, etc.) para personalizar la protección.
- Prestar especial atención a lo que comes y bebes.
- Evitar beber agua embotellada, hielo de origen dudoso, consumir alimentos bien cocinados, y evitar productos no pasteurizados o puestos de venta callejera sin garantías.
- Tomar en cuenta que una de las enfermedades más comunes entre viajeros es la diarrea del viajero, causada por bacterias, virus o parásitos que se transmiten por alimentos o agua contaminados.
- Evitar verduras crudas o frutas que no puedan pelar por sí mismo, y bebidas que no estén selladas.
- Lavar tus manos frecuentemente con agua y jabón, usar desinfectante cuando no haya agua, evitar tocarse la cara después de manipular superficies en aeropuertos o transporte público, y si están en lugares concurridos considerar usar mascarilla o evitar aglomeraciones.
- Tomar en cuenta que muchas enfermedades que se contraen al viajar son infecciones respiratorias (como gripe, resfriados, neumonías) y se propagan por contacto con superficies contaminadas o personas enfermas.

- Mover periódicamente los músculos durante vuelos largos, beber agua, y evitar fatigarse demasiado, un sistema inmune descansado trabaja mejor.
- Proteger el cuerpo en contra de insectos y vectores de enfermedades.
- Usar repelente, ropa de manga larga, evita zonas con aguas estancadas y sigue consejos específicos del destino. En muchos destinos (principalmente tropicales o subtropicales) hay riesgo de enfermedades transmitidas por mosquitos o garrapatas (dengue, malaria, Zika, fiebre amarilla).
- Revisar si el destino exige o recomienda medicamentos preventivos (profilaxis antipalúdica) o vacunas específicas para vectores.
- Llevar un pequeño botiquín de viaje con analgésicos, medicamentos para la diarrea, apósitos, repelente, protector solar. Verificar que su seguro de salud cubra atención internacional y averiguar dónde está el hospital o clínica más cercana en tu destino.
- Contar con recursos disponibles puede ahorrar complicaciones si se enferma en un país con sistema sanitario diferente, o si hay barreras de idioma. Además, una atención temprana puede evitar complicaciones.
- Llevar consigo un historial médico, medicamentos que usas, copias de recetas, e información sobre alergias o condiciones médicas preexistentes.



## 2.15 AGRESIÓN O VIOLENCIA

- Escapar o alejarse si es posible.
- Evadir siempre, no enfrentar al agresor si puede evitarlo.
- Buscar rutas de escape, salidas visibles, zonas concurridas y bien iluminadas.
- Cerrar vidrios arriba y, de ser posible, dirige el vehículo a un lugar seguro o llamar a ayuda.
- Considerar que si estás en un espacio cerrado (casa, habitación de hotel, etc.), evita quedarse en habitaciones sin salida o con objetos que puedan convertirse en armas.
- Mantener la calma, comunicar y solicitar ayuda de inmediato.
- Hablar con voz calmada, no provocativa.
- Intentar no subir el tono ni caer en enfrentamientos verbales que escalen la violencia.

- Evitar negociar con el agresor.
- Llamar la atención si es posible, busca a un testigo, activa una alarma del vehículo, haz ruido para atraer la atención de personas alrededor.
- Documentar lo que sucede y conserva evidencia solo si es posible, pero sin ponerse en riesgo.
- Tener registro de lo que ocurrió: dónde, cuándo, cómo, quién estaba presente, características del agresor.
- Acudir al médico si se está herido.
- Guardar mensajes, fotos, videos, testigos que puedan respaldar lo ocurrido.
- Elaborar un plan de seguridad personal para el futuro
- Identificar lugares seguros a los que puede acudir.
- Buscar apoyo emocional y legal.
- Investigar sobre sus derechos legales, de los servicios de ayuda disponibles.
- Presentar denuncia o informe ante las autoridades locales.



## 2.16 ROBO O ASALTO

- Mantener la calma y evitar la confrontación.
- Proteger la integridad física en todo momento. Los asaltantes suelen estar nerviosos o bajo efectos de sustancias, y cualquier provocación puede aumentar el peligro.
- Evitar los movimientos bruscos o gritar.
- Eliminar desafiar o discutir con el agresor.
- Entregar los objetos de valor sin resistencia. No negocie con el asaltante.
- Mantener conciencia situacional. Estar atento al entorno permite detectar comportamientos o situaciones sospechosas con antelación.
- Evitar caminar distraído con el celular o audífonos.
- Observar vehículos o personas que parezcan seguirte.
- Planear rutas seguras y bien iluminadas.

- Informar a alguien de confianza si debes transitar por zonas inseguras.
- Buscar rutas de escape y refugio. Saber dónde puedes refugiarte o pedir ayuda puede marcar la diferencia.
- Identificar salidas, tiendas abiertas o lugares concurridos antes de entrar a una zona.
- Cruzar la calle si se percibes peligro, entrar a un local o dirígete a un sitio con cámaras y gente.
- Evitar los callejones o zonas sin visibilidad.
- Usar tecnología a tu favor, el uso estratégico de la tecnología puede acelerar la respuesta policial y el rescate.
- Instalar apps de emergencia o pánico (por ejemplo, botones SOS conectados a autoridades).
- Tener el número de emergencias en marcación rápida.
- Saber cómo actuar bajo presión reduce la parálisis o el pánico.
- Participar en talleres de seguridad personal o defensa básica (solo como último recurso, no para confrontar).
- Ensayar mentalmente qué harías en diferentes escenarios.
- Aprender primeros auxilios básicos.

- Mantener conciencia situacional.
- Estar atenta(o) al entorno y a las personas cercanas puede ayudar a detectar señales de riesgo antes de que se materialicen.
- Observar comportamientos invasivos o insistentes.
- Evitar aislarse en lugares desconocidos o con poca iluminación.
- Informar a alguien de confianza dónde estará y con quién.
- Desconfiar de personas que intenten controlar sus movimientos, bebidas o decisiones.
- Usar herramientas tecnológicas de seguridad. Las aplicaciones y dispositivos pueden ser aliados importantes en situaciones de riesgo.
- Compartir la ubicación en tiempo real con alguien de confianza.



## 2.17 VIOLENCIA SEXUAL

- Usar apps con botones de pánico o contacto de emergencia.
- Configurar accesos rápidos en su teléfono para llamar a emergencias (por ejemplo, presionar varias veces el botón de encendido).
- Mantener el celular cargado y accesible siempre.
- Fortalecer redes de apoyo y comunicación.
- Tener una red de personas que te apoyen y sepan actuar ante una situación de riesgo.
- Acordar “palabras clave” con amistades o familia para avisar de peligro sin levantar sospechas.
- Negar aceptar bebidas o acompañamientos de personas en quienes no confíes.
- Tener en cuenta que, si se siente incómodo/a en una cita, reunión o espacio, avisa a alguien y busca salir acompañada/o.
- Afirmar límites y actuar ante señales de invasión.
- Reconocer y defender sus límites personales ayuda a detener comportamientos inapropiados antes de que escalen.
- Expresar con claridad un “no” firme cuando algo incomode.
- Alejarse físicamente de la persona o situación sin sentir culpa.
- Buscar ayuda de testigos, personal de seguridad o autoridades cercanas.
- Confiar en sus instintos, si algo no se siente bien, probablemente no lo es.
- Preparar emocionalmente ante situaciones inesperadas.
- Aprender defensa personal preventiva básica.
- Participar en cursos de defensa personal orientados a evasión y escape, no al enfrentamiento directo.
- Aprender tácticas simples para zafarte y correr hacia zonas seguras.
- Trabajar la gestión del miedo con técnicas de respiración y autocontrol.



## 2.18 SECUESTRO

- Mantener un perfil bajo.
- Evitar compartir información personal, financiera o de ubicación en redes sociales.
- Exhibir joyas, dinero o pertenencias de valor en público es un potencial riesgo.
- Variar rutinas, horarios, caminos, etc.
- Cambiar frecuentemente horarios y rutas al trabajo, escuela o lugares habituales.
- Evitar patrones predecibles que faciliten el seguimiento.
- Reforzar la seguridad en casa y en el vehículo.
- Asegurar puertas y ventanas con cerraduras confiables.
- Observar el entorno y evitar lugares solitarios.
- Mantener las ventanas cerradas y los seguros puestos cuando conduzca.
- Ser precavido con desconocidos y situaciones sospechosas
- Prevenir es no aceptes ayuda o invitaciones de extraños.
- Caminar a un lugar público o contacta a las autoridades si existe persecución o seguimiento.
- Establecer códigos o palabras clave con familiares para avisar si hay peligro.
- Informar a alguien de confianza sobre planes y horarios.



## 2.19 POR DETENCIÓN POLICIAL

- Según la Constitución Política de la República de Guatemala, ninguna persona puede ser detenida “sino por causa de delito o falta y en virtud de orden librada con apego a la ley por autoridad judicial competente”.
- La ley establece que toda persona detenida debe ser informada inmediatamente de sus derechos, “especialmente que puede proveerse de un defensor” y que éste podrá estar presente en todas las diligencias policiales o judiciales.
- No estás obligado a declarar sin la presencia de un defensor.
- Identificación y control del procedimiento policial. Los agentes policiales deben identificarse, mostrar su insignia, la unidad debe estar correctamente rotulada y en el caso de retenes, deben respetar los lineamientos establecidos.

- Si te detienen en un retén en vehículo, asegúrese de que el punto esté bien ubicado (iluminación, sin curva peligrosa) y pide que te expliquen el motivo de la detención.
- No someterse a interrogatorios ilegales o “informales”.
- La ley prohíbe que le interroguen sin la presencia de un juez o defensor competente; los interrogatorios extrajudiciales “carecen de valor probatorio”.
- Si te presionan para declarar o firmar algo sin su defensor, pide que esperen hasta que tengas asesoría. No firme ningún documento.
- Si considera que la detención fue arbitraria, el agente no respetó sus obligaciones o hubo abuso de autoridad, tiene derecho a presentar una denuncia ante la Procuraduría de los Derechos Humanos o ante el Ministerio Público.

### **Acciones**

- Verificar la legalidad de la detención.
- Solicitar que te informen la causa de la detención, la autoridad que la ordena, y el lugar en el que permanecerás. Esto está garantizado por la ley.
- Mantener la calma. Pregunta “¿Por qué me están deteniendo?” y guarda silencio ante presiones, hasta que comprendas la situación.
- Asegurar de que respeten su derecho a un abogado defensor.
- Evitar declaraciones que puedan comprometerte hasta tener asesoría legal.
- Tomar nota mental o en tu teléfono de nombre del agente y número de la patrulla. Esto puede servir después si hay que hacer una queja.
- Registrar y documentar lo sucedido, y busque denunciar si hubo abuso.
- Conservar las pruebas, hora, lugar, testigos, fotos del lugar, registro de lesiones, si las hay.
- Contactar a un abogado o un defensor de derechos humanos para que te oriente sobre cómo presentar la denuncia.
- Conectar de inmediato a un abogado de confianza ante cualquier contingencia.
- Eliminar la idea o acción de dar dinero. (mordida)



## 2.20 PERDIDA DE DOCUMENTOS EN EL EXTRANJERO

- Si los documentos van a ser usados oficialmente en otro país (actas de nacimiento, títulos, antecedentes penales, etc.), deben estar apostillados (si el país es parte del Convenio de La Haya) o legalizados (si no lo es). El trámite se hace en el país donde fueron emitidos.
- Traducción oficial, muchos países exigen que los documentos estén traducidos al idioma local por un traductor jurado o certificado.

### Acciones

- Verificar la validez y vigencia de los documentos.
- Asegura que pasaporte, identificaciones y certificados no estén por vencer (idealmente con más de 6 meses de vigencia).
- Guardar copias digitales seguras (escaneadas en PDF) y copias físicas aparte.
- Legalizar o apostillar documentos personales.
- Guardar los documentos originales en un lugar seguro.
- Llevar solo copias cuando sea posible (por ejemplo, para trámites o identificación cotidiana).
- Usar cajas de seguridad, servicios de resguardo en el alojamiento o bancos.
- Tener versiones digitales en la nube con acceso protegido (Google Drive, iCloud, OneDrive, etc.).
- Considerar una memoria USB cifrada como respaldo.
- Proteger siempre los datos personales.
- Negar compartir documentos con terceros no verificados.
- Evitar enviar fotos o escaneos de documentos por redes sociales o mensajería sin cifrado.
- Denunciar inmediatamente la pérdida de los documentos ante las autoridades competentes. (policía, migración, consulado o embajada)
- Reportar el hecho ante la policía local y conserva el acta o constancia.
- Contactar al consulado o embajada de su país para reponer documentos o recibir asistencia.
- Mantener el bloqueo y reemplazo, si se trata de una tarjeta de residencia, licencia o documentos financieros, notifícalo a las autoridades o bancos correspondientes.

- Conservar las versiones apostilladas y traducidas, ya que pueden ser útiles para validar estudios, matrimonios o experiencia laboral adquirida en el extranjero.
- Verificar si se requiere homologación de títulos o certificados.

### DECÁLOGO UNIVERSAL PARA PREVENIR Y RESPONDER A EMERGENCIAS EN VIAJES LOCALES O AL EXTRANJERO

1	Investigar si el destino de viaje tiene riesgos por fenómenos naturales, conflictos políticos, ideológicos, criminales, delincuencia común, crimen organizado, etc.
2	Aprender el marco legal básico de las normas locales o extranjeras de emergencias.
3	Guardar la calma y serenidad en todo momento ante cualquier emergencia y evitar correr, gritar o perder el control.
4	Evacuar al escuchar cualquier tipo de alarma de emergencia.
5	Contratar un seguro de viaje que cubra desastres naturales.
6	Guardar los contactos telefónicos de su embajada, consulado, migración, emergentes y tutores.
7	Viajar siempre con un pequeño o básico kit de emergencia. Incluir copia de pasaporte y documentos, botella de agua, linterna pequeña, cargador portátil, silbato y medicamentos personales, dinero en efectivo (en moneda local) y una tarjeta con contactos de emergencia.
8	Descargar aplicaciones locales o extranjeras de alertas de emergencias del lugar a donde se viaje.
9	Es prohibido documentar a través de fotos o vídeos el acontecimiento de peligro por emergencia o fenómeno natural. Usted se coloca en riesgo, aléjese del peligro y evacue hacia un lugar seguro. No tomarse selfies (fotos propias).
10	Seguir instrucciones oficiales del gobierno local. No atender información de dudosa credibilidad o de fuentes no fiables. (Redes sociales)

### 3. PROTOCOLO DE ACCIONES DE SEGURIDAD PREVENTIVA POR VIAJES AL EXTRANJERO.



#### 3.1 COMPORTAMIENTO ESTRATÉGICO

- a. Llegar temprano al aeropuerto y observar el manejo del equipaje en mostrador.
- b. Llevar en un bolso de mano únicamente la documentación de viaje necesaria. (pasaporte, boletos de viajes, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, reservaciones de hospedaje, documentos personales, etc.)
- c. Estar alerta, no dejar el equipaje sin supervisión, ni siquiera por breves momentos.
- d. Guardar el equipaje con candado en hoteles o residencias o bajo llave cuando no se está presente.



## 3.2 ELECCIÓN DEL EQUIPAJE

- a. Utilizar maletas rígidas o semirrígidas que ofrecen mejor protección ante golpes y reducen la posibilidad de apertura forzada.
- b. Usar candado TSA (Travel Sentry Approved), obligatorio en algunos países como EE. UU. y permite inspecciones sin romper el cierre.
- c. Utilizar colores distintivos, pero discretos, evitar color negro estándar (común y propenso a confusión), pero también evitar colores llamativos que atraigan atención.
- d. Instalar marcas, cintas o distintivos únicos de reconocer.
- e. Colocar una señal visual única (cinta, parche, etiqueta de color) para identificar tu maleta rápidamente.
- f. Etiquetar con datos limitados como nombre corto, correo electrónico o número de contacto (nunca dirección completa).
- g. Fotografiar el equipaje antes del vuelo (por dentro y por fuera), útil en caso de pérdida o reclamo.
- h. Instalar precintos o bridas de seguridad, detectan manipulación no autorizada.
- i. Usar fundas o envoltorios plásticos profesionales (en aeropuertos), evita que abran o ensucien la maleta.
- j. Prohibir aceptar paquetes o encargos de desconocidos, incluso si parecen inocentes. (adultos de la 3ra. edad, mujeres embarazadas, niños, etc.)
- k. Resguardar, cuidar o proteger equipaje de amigos o desconocidos es totalmente prohibido en el aeropuerto. (puede ser involucrado en tráfico de drogas o ilícitos)



## 3.3 FORMA DE EMPACAR

- a. Equipar el equipaje pesado con distribución equilibrada.
- b. Etiquetar de forma externa e interna con los datos personales básicos.
- c. Conocer la información de objetos prohibidos de llevar antes de empacar.
- d. Evitar dejar espacios vacíos dentro de la maleta; rellenar con ropa o bolsas inflables para impedir inserción de objetos ajenos. (drogas, armas, joyas o dinero)
- e. Guardar objetos de valor (dinero, documentos, electrónica), siempre en el equipaje de mano.
- f. Llevar una copia digital y física de documentos importantes en diferentes lugares dentro de una carpeta impermeable.
- g. Evitar llevar objetos prohibidos o dudosos (navajas, aerosoles, baterías de litio sueltas, alimentos perecederos).
- h. Usar bolsas organizadoras o packing cubes para clasificar y reducir revisiones innecesarias.

- i. Empacar única y exclusivamente insumos, equipo, vestimenta y calzado que sean únicamente necesarios.
- j. Guardar en la mochila de mano una “bolsa de emergencia” con ropa interior, una camiseta, medicamentos esenciales y cargadores, por si la maleta se retrasa o se pierde.
- k. Activa la opción de rastreo si tu equipaje tiene chip Bluetooth (como AirTag o Tile).
- l. Si tu aerolínea lo permite, registra el número de equipaje y haz una foto del talón de check-in.



### 3.4 DOCUMENTOS

- a. Verificar que el pasaporte y visado tengan al menos 6 meses de validez antes del vencimiento.
- b. Llevar fotocopias, copias impresas y digitales (encriptadas o protegidas por contraseña) de pasaporte, visado, seguro médico, seguro de viajes, documentos académicos, reservaciones.
- c. Llevar copia impresa o digital con un listado de números telefónicos de emergencias. (consulado, embajada, agente viajero, agencia de viajes, seguro médico, seguro de viajero, tutores responsables académicos o laborales, hoteles, líneas aéreas, estación de policía y hospitales cercanos)
- d. Tener presente un número de casa y teléfono de un contacto local de confianza. (mentor, coordinador o amigo)



### 3.5 SEGUROS

- a. Contratar un seguro médico internacional que cubra atención de urgencias y hospitalización, evacuación médica y repatriación, responsabilidad civil y pérdida de equipaje.
- b. Llevar un botiquín personal con medicamentos y receta original o nombre genérico.



### 3.6 FINANZAS

- a. Informar al banco sobre el viaje para uso de tarjeta en modo internacional y evitar bloqueos.
- b. Llevar dos medios de pago diferentes. (tarjeta y efectivo local)
- c. Usar billeteras virtuales seguras y evitar portar grandes sumas en efectivo.
- d. Nunca portar todo el dinero en efectivo del viaje durante recorridos.



### 3.7 HOSPEDAJE

- a. Elegir residencias o alojamientos validados por la universidad o agencias reconocidas.
- b. Verificar previamente a la llegada, la ubicación de las instalaciones de hospedaje. (seguridad del barrio, transporte, iluminación, hospitales, clínicas, estaciones de bomberos o policía)
- c. Guardar parte del dinero en efectivo u objetos de valor en una caja fuerte o lugar seguro.
- d. Aprender las rutas de evacuación y números de emergencia locales (ambulancia, policía, bomberos)



### 3.8 CUMPLIR CON TODAS LAS NORMAS INTERNACIONALES

- a. Consultar las restricciones de aduanas del país de destino.
- b. Investigar la cantidad permitida de medicamentos o productos alimenticios.
- c. Cumplir con los límites de valor en efectivo.
- d. Revisar en vuelos con escala, las reglas de líquidos y baterías según cada aeropuerto o aerolínea.



### 3.9 SEGURIDAD PERSONAL

- a. Evitar rutinas predecibles (mismos horarios o trayectos diarios).
- b. Mantener un perfil bajo, no exhibir joyas, dispositivos costosos o dinero.
- c. Confiar en el instinto, si un lugar o situación no se siente seguro, retírese.
- d. Aceptar bebidas o comida de desconocidos es prohibido.
- e. Informar siempre a alguien de confianza sobre los desplazamientos o viajes cortos.
- f. Presentar en caso de robo la denuncia policial, avisar al consulado y a la aseguradora.



### 3.10 CIBERSEGURIDAD

- a. Usar VPN para conectarte a redes Wi-Fi públicas (universidad, aeropuertos, cafés).
- b. Activar autenticación de dos factores (2FA) en correo y redes sociales.
- c. Compartir en redes sociales la ubicación en tiempo real o planes de viaje es prohibido.
- d. Bloquear en caso de robo o pérdida, todos los dispositivos de forma remota.
- e. Mantener la calma en crisis políticas, manifestaciones, desastres o disturbios, seguir instrucciones oficiales gubernamentales. No redes sociales o medios de dudosa fiabilidad.



### 3.11 INTEGRACIÓN Y CULTURA LOCAL

- a. Respetar y aprender las normas culturales y legales del lugar. (forma de vida, espiritual, cultura, costumbres, consumo de alimentos o de alcohol, vestimenta, gestos o comportamientos públicos)
- b. Conocer los derechos y deberes legales de los extranjeros en el país de destino.



## III. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	02/02/2026	Creación del documento.



## IV. REVISIÓN Y APROBACIÓN

**Elaboró:**

M.Sc. Víctor Rosales - Jefe de Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

**Revisó:**

Ing. Manolo Orantes - Director General Administrativo

Ing. Luis Fernando Andrade - Vicerrector Administrativo

**Aprobó:**

Lic. Roberto Moreno - Rector