



CÓMO ELABORAR UN PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS

Un plan de gestión de crisis es un conjunto de protocolos cuidadosamente desarrollado para ayudar a las personas a abordar eficazmente situaciones de emergencia reales y percibidas cuando éstas surjan. Una emergencia real es aquella que plantea un peligro inmediato, mientras que una emergencia percibida es una situación potencialmente riesgosa que podría llegar a convertirse en una situación verdaderamente peligrosa. Es esencial que los distritos estén preparados para responder a emergencias reales y percibidas, ya que cualquiera de ellas puede convertirse en una situación de crisis, planteando graves riesgos para la salud, la seguridad y la protección de los estudiantes y voluntarios, así como para la reputación del distrito.

Obtén más información sobre cómo empezar, considera las mejores prácticas y revisa los modelos de formularios.

[Para comenzar](#)

[Mejores prácticas](#)

[Modelo de plan de gestión de crisis del distrito](#)

[Anexo A – Modelo de lista de contactos y protocolos de notificación de crisis del distrito](#)

[Anexo B – Modelo de cuestionario para sesiones de seguimiento](#)



PARA COMENZAR

¿POR QUÉ ES NECESARIO ELABORAR UN PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS?

Todas las actividades implican riesgos, especialmente las que se relacionan con los participantes en programas para la juventud. Es fundamental que los distritos cuenten con los planes necesarios para abordar las situaciones de crisis, sobre todo porque los jóvenes son especialmente vulnerables en tales casos.

El mejor momento para trazar un plan es antes de que se produzca una crisis. Una crisis puede surgir cuando menos se espere y los acontecimientos pueden desencadenarse rápidamente, lo cual empeora una situación de por sí tensa, dificultando aún más una respuesta rápida y con buen criterio. Algunas crisis son prevenibles y otras inevitables, por eso contar con un plan que incluya una serie de procedimientos para cuando se produzcan (o pudieran producirse) ciertos acontecimientos, principalmente cuando participa gente joven, es la mejor manera de ayudar a tu distrito a minimizar una crisis que pudiera afectar la salud, bienestar y seguridad de los participantes, además de mitigar los riesgos que pudiera sufrir la reputación del distrito.

¿CÓMO COMENZAMOS A ELABORAR UN PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS?

Para la gestión de crisis se requiere planificar con sumo cuidado. A tales efectos, es necesario formar un comité con personas dedicadas, evaluar detenidamente los riesgos potenciales a nivel local, impartir capacitación a los voluntarios y a la gente joven respecto a los riesgos y sus cargos/responsabilidades, practicar periódicamente los protocolos, y coordinar con los expertos para evaluar y actualizar el plan a medida que cambien las circunstancias. Para comenzar, se indican algunas consideraciones generales destinadas sobre todo a quienes desarrollan un plan de gestión de crisis por primera vez:

1. *Designar un equipo de gestión de crisis (EGC).* Nombra un grupo pequeño (cinco o seis personas) integrado por líderes distritales, representantes de los clubes y expertos locales, quienes liderarán el desarrollo de un marco de referencia para la protección contra las amenazas y el impacto de una crisis. Cada integrante del equipo debe tener funciones y responsabilidades a fin de llevar a cabo una respuesta a una emergencia (o si no el equipo debería designar a un grupo de personas específicamente encargado de

tal respuesta a una crisis dada). Es importante que el EGC sea un grupo reducido, para que las reuniones, comunicaciones y acciones de coordinación se realicen de manera fácil y eficiente.

2. *Determinar los riesgos existentes.* Distintas regiones del mundo son susceptibles a distintos tipos de crisis, incluidos los desastres naturales, la delincuencia, la inestabilidad gubernamental, etc. El equipo de gestión de crisis debe trabajar conjuntamente para considerar la ubicación del programa, además de los jóvenes participantes, voluntarios y distritos colaboradores del exterior, a fin de determinar qué riesgos puedan existir y de qué manera pueden influir en el programa y sus actividades.
3. *Consultar con expertos locales.* Aunque el equipo de gestión de la crisis debe seguir siendo relativamente reducido, es importante identificar y consultar con expertos de fuera del grupo (funcionarios de la policía y del gobierno local, personal médico de urgencias, autoridades de salud pública locales, etc.) al elaborar los protocolos para los riesgos que hayas identificado. Es posible que no solo tengan experiencia en la preparación de ese tipo de protocolos sino que además podrían participar en tu respuesta ante situaciones de crisis.
4. *Preparar un plan y protocolos para abordar cada tipo de crisis en distintos niveles de gravedad.* Además de desarrollar protocolos específicos para los tipos de crisis para los cuales estás planificando, es igualmente importante tener en cuenta los distintos niveles de gravedad de cualquier situación dada. Sería útil contar con varios planes diferentes para encauzar tu respuesta sobre la base del nivel de riesgo que implica (o implicaría) una crisis dada en cuanto a la salud, bienestar y seguridad de los involucrados.
5. *Preparar un plan de comunicaciones.* La comunicación es fundamental. Por tal motivo, es importante que el distrito elabore los protocolos necesarios para responder a los distintos tipos de crisis. Para más detalles respecto a la preparación de un plan de comunicaciones, consulta la sección "Mejores prácticas".
6. *Asegurarse de que todos estén permanentemente informados, preparados y capacitados.* La prevención es esencial para mitigar los riesgos que afectan tu programa. Antes de que comiencen las actividades, los distritos deben cerciorarse de que a todos los voluntarios y participantes reciban capacitación sobre como preservar su seguridad, así como mantenerse claramente informados sobre los procedimientos establecidos en el plan de gestión de crisis. Además de la capacitación habitual, considera la implementación de simulacros programados y no programados para poner a prueba la

preparación de los estudiantes y voluntarios, y a fin de detectar las posibles vulnerabilidades y oportunidades para mejorar.

 *Consulta con una universidad u organización de servicio a la juventud local (especialmente si participa en programas de estudios en el exterior, campamentos, viajes u otras actividades de alto riesgo) y pide que el personal te ayude a detectar los posibles riesgos. Es posible que estén dispuestos a compartir contigo una copia de su propio plan u oficiar en calidad de consultores o asesores de tu equipo de gestión de crisis, o que te sugieran ideas útiles para trazar el plan del distrito.*

MEJORES PRÁCTICAS

¿PARA QUÉ TIPOS DE EMERGENCIAS DEBEMOS PLANIFICAR?

Al desarrollar un plan de gestión de crisis, se debe en primer lugar efectuar una evaluación por categoría para detectar los principales riesgos conocidos que afecten a la salud, bienestar y seguridad, según las características específicas del distrito (ubicación, programas, participantes, recursos, etc.).

Aunque es prácticamente imposible planificar para todas las situaciones imprevistas en determinados casos, al contar con un plan debidamente estructurado es más fácil garantizar que cuentas con las debidas herramientas para reaccionar de manera rápida y responsable ante lo inesperado. Por lo general, el plan de gestión de crisis del distrito debería incluir, entre otros, los procedimientos necesarios para abordar los siguientes tipos de emergencias:

Accidentes. Accidentes vehiculares, envenenamiento, incendios, caídas, lesiones deportivas, etc., que puedan requerir atención médica de emergencia.

 *Antes de planear actividades individuales o en grupo, averigua si están cubiertas bajo el seguro de responsabilidad civil del distrito y/o si las pólizas de seguro de viaje de los estudiantes cubren aspectos de su participación como el traslado de jóvenes en vehículos privados.*

Emergencias de salud física. Pueden surgir diversos tipos de emergencias de salud física no relacionadas con accidentes, como un serio brote de una enfermedad contagiosa, hospitalización debido a un problema de salud permanente, sobredosis de alcohol o drogas, etc.

Emergencias de salud mental. Las emergencias de salud mental incluyen, entre otras, conducta disruptiva o psicótica, casos graves de depresión o retraimiento, alcoholismo o drogadicción, ideas homicidas o suicidas, amenazas o intentos de suicidio u homicidio, y autolesiones.

 *Los voluntarios deben abstenerse de intervenir cuando surjan problemas de salud física o mental, a menos que cuenten con la debida formación. De lo contrario, se aconseja que utilicen los recursos y los servicios de profesionales disponibles en el ámbito local.*

Desastres naturales. Las regiones del mundo están expuestas a diversos desastres naturales, incluidos los incendios forestales, tsunamis y terremotos.

Inestabilidad política o civil. La inestabilidad gubernamental constante, una repentina rebelión o manifestaciones violentas suelen acarrear riesgos para la salud y seguridad a corto y largo plazo.

Delitos y violencia. Los incidentes como agresiones, asaltos, robos, hurtos y disturbios pueden producirse en cualquier lugar del mundo. En estos casos, los participantes en programas podrían ser tanto infractores como víctimas.

Amenazas o atentados terroristas. Un acto o amenaza de terrorismo es el uso deliberado (o amenaza de uso) de violencia contra la población civil.

Personas desaparecidas/Muerte. En muchos casos suele creerse que una persona joven “desaparece”, debido a la falta de comunicaciones respecto a sus planes y actividades. Aunque no son frecuentes, los secuestros, toma de rehenes (incluidas las demandas de rescate) u homicidios pueden ocurrir hasta en las mejores condiciones de seguridad. Asimismo, en raras y extremas circunstancias, un joven puede morir a causa de cualquier situación de crisis o de causas naturales. Es importante prepararse incluso para estos acontecimientos poco probables.

 *Rotary International mantiene una política de tolerancia cero respecto al acoso y abuso, y cuenta con pautas y normas específicas que deberán seguir todos los distritos para prevenir y responder a este tipo de incidentes y alegaciones. Asimismo, se requiere que todos los distritos certificados para participar en el Intercambio de Jóvenes de Rotary cumplan las pautas estipuladas respecto a las alegaciones de acoso y abuso sexual, y las incluyan en sus normas distritales para la protección de la juventud. Para más información sobre cómo deben proceder los distritos en tales situaciones, consulta las secciones sobre Protección a los jóvenes e Intercambio de Jóvenes del Código de Normas de Rotary o la [Guía de Rotary para la protección de la juventud](#).*

CONSIDERACIONES SOBRE LAS COMUNICACIONES

Para que la respuesta del distrito a una crisis sea eficaz, es necesario que los debidos protocolos de comunicación sean incorporados claramente al plan de gestión de crisis del distrito. Al contar con un firme plan de comunicaciones, se facilita la tarea de garantizar que la información se transmita a los participantes, sus familias y los voluntarios, de manera coherente, precisa y puntual. De tal manera, se minimizan los riesgos de confusión o

desinformación, y se transmite confianza en que la situación se está gestionando debidamente. Se recomienda, también, el nombramiento de un grupo cuya única responsabilidad sea gestionar e implementar el plan de comunicaciones durante una crisis, en coordinación con el EGC. Al trazar tu plan de comunicaciones, debes considerar los siguientes aspectos:

Establecer las responsabilidades principales. Determinar quién será responsable de decidir cuándo y a quién es necesario enviar una comunicación, quién se encargará de los mensajes, y quién transmitirá la información a todos los interesados.

 *La comunicación con los jóvenes y sus familias debe ser expeditiva, transparente, fáctica, compasiva, y libre de subjetividad u opiniones personales.*

Mantén un registro seguro de datos de contacto y protocolos de comunicación. Asegúrate de que los datos de contacto, especialmente los de los jóvenes y voluntarios, sean mantenidos debidamente y estén disponibles de inmediato, para comunicarse con todos los interesados en caso de emergencia. Prepara un diagrama de flujo de comunicación y sería aconsejable, también, contar con un plan de comunicaciones de respaldo, o incluso fijar puntos de encuentro para casos de interrupción de los servicios de teléfonos de línea y celulares o suministro eléctrico, o para casos en que una persona no se la pueda localizar.

Especificar los protocolos de comunicaciones dependiendo del tipo y el nivel de emergencia. Los distintos tipos de emergencia requieren distintos tipos de comunicación. Por ejemplo: para un posible desastre natural sería necesario primero emitir un aviso para informar a los involucrados respecto a la posible amenaza a su seguridad. Por otra parte, un incidente inesperado (como un atentado terrorista) puede requerir un nivel de comunicación más detallado, con las posibles medidas que deben tomarse para garantizar la seguridad y el bienestar de los participantes. Recuerda que los derechos de privacidad individuales dependen del tipo de emergencia.

Comunicaciones con los medios. Si el distrito considera que se debe alertar a los medios (o al público en general) respecto a una crisis, o si se te piden que respondas a las preguntas de los medios de comunicación, consulta la [Guía para manejar situaciones de crisis con los medios de comunicación](#). Asegúrate de incluir las medidas que se recomiendan en la guía en tu plan de comunicaciones específico del distrito, para que todos los involucrados sepan abordar las situaciones que se presenten.

Barreras lingüísticas. Aunque la actividad en distintos países y distintos entornos culturales y lingüísticos es una de las experiencias más enriquecedoras para los voluntarios y los jóvenes que participan en los programas de Rotary, abordar una crisis en tales entornos implica

dificultades reales. Considera de qué manera te comunicarás cuando surja una emergencia en casos en los que los involucrados no tengan una lengua en común, o que su escaso dominio del idioma impida una rápida y clara comunicación. Designa a integrantes adicionales de tu equipo de gestión de crisis que puedan proceder rápidamente, para facilitar las comunicaciones y la comprensión entre hablantes de distintos idiomas.

¿CÓMO DEBE SER NUESTRO PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS?

El plan de gestión de crisis debe estar claramente escrito, ser fácil de comprender y con la flexibilidad suficiente para modificarlo cuando cambien las condiciones o circunstancias locales. Repasa el modelo de plan de gestión de crisis y los anexos, a fin de orientarte respecto a la preparación de tu propio plan, singular y adaptado a las circunstancias locales. Estos modelos son generales y de modo alguno se pretende que sirvan como plan o plantilla completa. Son un punto de partida desarrollado por expertos en gestión de riesgos para ayudarte a encauzar a tu distrito en el desarrollo de su propio plan. Pese a que los planes de gestión de crisis de todos los distritos puedan tener elementos en común, es fundamental que el plan de cada distrito sea preparado por los líderes locales, a efectos de abordar sus propios riesgos y circunstancias específicas. Adapta las secciones, protocolos y anexos según tus propias necesidades.

 *Numerosas industrias utilizan listas de verificación al planificar para la prevención y la respuesta ante crisis específicas. Además de su utilidad para comprobar que se realicen todas las tareas necesarias paso a paso, ayudan a garantizar que la toma de decisiones se efectúe de manera coherente, sistemática e informada en medio de una situación tensa. Asimismo, suelen ser fáciles de seguir, lo cual ayuda a los estudiantes y otras personas menos familiarizadas con los protocolos del distrito.*

MODELO DE PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DEL DISTRITO

 Este documento constituye un marco de referencia básico que debe ser adaptado a la legislación y circunstancias locales. Se incluyen como guía varias notas sombreadas en gris las cuales deben eliminarse de la versión definitiva del plan.

PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DEL DISTRITO {NÚMERO DEL DISTRITO}.

ÍNDICE

- I. Propósito
- II. Preparativos y prevención de crisis
 - a. Desarrollo
 - b. Calendario de capacitación:
 - c. Simulacros programados y no programados
- III. Equipo de gestión de crisis
 - a. Equipo principal de gestión de crisis:
 - b. Equipo adicional de gestión de crisis:
- IV. Situaciones de crisis y protocolos de respuesta
 - a. Accidentes
 - b. Emergencias de salud física
 - c. Emergencias de salud mental
 - d. Desastres naturales
 - e. Disturbios políticos y civiles
 - f. Delitos o violencia
 - g. Amenazas o atentados terroristas
 - h. Personas desaparecidas
 - i. Muerte
- V. Resolución de crisis
 - a. Desescalamiento de crisis y declaración de que la crisis está resuelta
 - b. Recuperación
 - c. Reunión de seguimiento
 - d. Actualización del plan de gestión de crisis y capacitación para emergencias
- VI. Otras consideraciones importantes
 - a. Apoyo a los jóvenes durante una crisis
 - b. Protocolos administrativos
 - c. Seguros y gastos

- d. Pautas para manejar situaciones de crisis con los medios de comunicación
- Anexo A – Modelo de lista de contactos y protocolos de notificación *(debe actualizarse cada año)*
- Anexo B – Modelo de cuestionario para sesiones de seguimiento



Coloca el logo del distrito aquí.
Prepara tu propio logo utilizando los

I. PROPÓSITO

La salud, el bienestar y la seguridad de nuestros voluntarios y de los participantes en los programas es nuestra máxima prioridad. Este documento fue preparado a manera de recurso de procedimiento, para ayudar a los voluntarios y participantes del Distrito _____ (en adelante, **el distrito**) a responder eficazmente cuando se produce una crisis, a fin de minimizar el riesgo y contribuir a garantizar la seguridad de todos, en la mayor medida posible.

Nota: Explica el propósito del plan y las metas que aspire a lograr mediante el desarrollo y/o la implementación del plan.

II. PREPARATIVOS Y PREVENCIÓN DE CRISIS

a. Desarrollo

El plan de gestión de crisis del distrito abarca una amplia evaluación de los riesgos en el ámbito local, efectuada en colaboración con las siguientes entidades externas:

Nota: Indica la totalidad de instituciones policiales y judiciales, agencias de salud pública locales y nacionales, profesionales de la salud mental, etc., que hayan contribuido al plan en calidad de asesores.

b. Calendario de capacitación:

El distrito implementará el siguiente calendario de capacitación para todas las personas involucradas en el programa.

Ejemplo: A los estudiantes se les impartirá capacitación presencial en las sesiones para intercambistas inbound, una vez por año.

Resume el calendario de capacitación del distrito, la frecuencia y método de las sesiones de tu equipo de gestión de crisis (EGC), los estudiantes, voluntarios, etc.

c. Simulacros programados y no programados

Para evaluar el nivel de preparación para cuando se presente una crisis, el gobernador podrá iniciar un simulacro de crisis programado o no programado. En ambos casos, se deberán seguir las siguientes pautas:

- Se deberá aclarar debidamente que se trata de un simulacro y de que no hay riesgos inmediatos para los jóvenes ni los voluntarios.
- Los simulacros de crisis no podrán tener lugar durante una crisis en curso ni inmediatamente después de una crisis resuelta.
- Para evitar confusiones, no se deberá realizar un simulacro durante una conferencia, evento de capacitación, viaje grupal u otro evento programado.
- El gobernador confirmará cuándo haya finalizado el simulacro de crisis.
- El equipo de gestión de crisis conducirá de inmediato una sesión de seguimiento, como se indica en el Capítulo VI.

Nota: La eficacia de un plan depende de tu capacidad para ejecutarlo con éxito; por consiguiente, se recomienda que el gobernador o el Equipo principal de gestión de crisis realice por lo menos un simulacro al año, ya sea programado o no programado. Ten en cuenta otras consideraciones para la realización de simulacros según las circunstancias locales.

III. EQUIPO DE GESTIÓN DE CRISIS

El equipo de gestión de crisis (**EGC**) del distrito, estará integrado por las siguientes personas y tendrá a su cargo las responsabilidades que se indican a continuación. En caso de vacante, licencia temporaria o discapacidad de cualquiera de los miembros del Equipo principal de gestión de crisis o adicional, el gobernador designará a una persona debidamente capacitada para reemplazarlo.

Equipo principal de gestión de crisis:

Gobernador de distrito: Responsable de la supervisión de todos los aspectos de la respuesta ante una crisis; convoca reuniones y delega tareas cuando sea necesario. Representa el distrito y oficia como portavoz ante los medios de comunicación. Tiene autoridad de para determinar el nivel de la crisis (previa consulta con el EGC) y tomar decisiones como respuesta a la crisis de conformidad con los protocolos pertinentes. Se deberá contar con un suplente idóneo, para aquellos casos en que el gobernador se vea afectado por la crisis o le sea imposible cumplir con sus deberes de gestión de la crisis por cualquier otro motivo.

Funcionario distrital para la protección de la juventud: Colabora en la supervisión de la respuesta ante la crisis y, cuando sea apropiado, oficia como asesor o consulta con los expertos locales si es necesario, monitorea la evolución de la situación, y coordina la comunicación dentro del distrito, y entre el distrito, sus clubes y Rotary International. No se requiere que este funcionario sea socio activo de un club.

Presidente del Comité distrital de Intercambio de Jóvenes: Oficia como contacto principal para los estudiantes de Intercambio de Jóvenes y sus familias, y coordina la comunicación con ellos. Es responsable de garantizar la seguridad de todos los estudiantes y de saber dónde se encuentran en caso de producirse una crisis. Asume, también, la responsabilidad de transmitir información actualizada a todos los integrantes del EGC.

Presidente del Comité Distrital de Interact: Oficia como contacto para los jóvenes interactianos y sus familias, y coordina la comunicación con ellos. Es responsable de garantizar la seguridad de todos los estudiantes y de saber dónde se encuentran en caso de producirse una crisis. Asume, también, la responsabilidad de transmitir información actualizada a todos los integrantes del EGC.

Presidente del Comité Distrital de RYLA: Oficia como contacto para los jóvenes participantes en el programa de Seminarios de Rotary para Líderes Jóvenes (RYLA) y sus familias, y coordina la comunicación con ellos. Es responsable de garantizar la seguridad de todos los estudiantes y de saber dónde se encuentran en caso de producirse una crisis. Asume, también, la responsabilidad de transmitir información actualizada a todos los integrantes del EGC.

Equipo adicional de gestión de crisis:

Ejemplo: Jane Díaz, socia del Club Rotario de XX, integrante del Comité Distrital de Intercambio de Jóvenes, responsable de garantizar que todos los miembros del EGC, padres y familias estén suscritas al sistema de alertas automatizadas de las respectivas agencias gubernamentales, entidades de salud pública o sistemas de notificación para emergencias. Monitorea sistemáticamente las notificaciones de emergencias, y notifica las emergencias reales y potenciales a los integrantes del Equipo principal de gestión de crisis.

Nota: A fin de garantizar que la coordinación sea eficaz, es esencial que los encargados de gestionar y seguir este plan entiendan las atribuciones propias de sus cargos y sus responsabilidades en lo que se refiere a las respuestas pertinentes. En esta sección,

indica quiénes son cada uno de los integrantes de este equipo, sus cargos, y una descripción de sus responsabilidades.

IV. SITUACIONES DE CRISIS Y PROTOCOLOS DE RESPUESTA

Cada una de las secciones abajo incluidas resume las situaciones de crisis por tipo y los protocolos que deben seguirse dependiendo del nivel. El Equipo principal de gestión de crisis, y en última instancia el gobernador de distrito decide el nivel que tiene la crisis y cuándo escalar o desescalar dicha crisis.

Nota: A continuación tenemos dos ejemplos de protocolo de respuesta en base a tres niveles de crisis. Prepara un conjunto de protocolos de respuesta con base en cada uno de los tipos de crisis que se indican en el índice o incluye tipos adicionales conforme a las circunstancias locales. Puesto que cada tipo de crisis requiere una respuesta distinta, es importante establecer claramente definiciones y protocolos para cada tipo. Considera, también, preparar listas de verificación para cada tipo de crisis mencionado en la sección de "Mejores prácticas".

a. Accidentes

Nivel I – Accidente/lesiones leves: La emergencia (real o percibida) en el momento no representa un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los afectados, no parece que sea necesaria la intervención médica e involucra solamente a una o dos personas. Si más de dos personas son afectadas por un accidente o lesiones leves, procede según el protocolo de Nivel II

1. Avisa de inmediato al personal médico o de otro tipo responsable o disponible en el lugar, para evaluar el accidente/las lesiones.
2. Dispón que un voluntario calificado/capacitado, administre los primeros auxilios a la(s) persona(s) herida(s)/lesionada(s), y, si es necesario, trasladarlas de manera segura al área de refugio designada.
3. Sigue monitoreando a la(s) persona(s) afectada(s), y solicita atención médica si es necesario (escala al Nivel II).
4. Comunícate con los padres/tutores legales dentro de las 24 horas siguientes al accidente o lesiones.
5. Notifica el accidente o las lesiones al funcionario distrital para la protección de la juventud y a Rotary International dentro de las 72 horas siguientes al accidente/las lesiones.
6. _____

Nivel II – Accidente/lesiones graves: La emergencia (real o percibida) es posible que represente un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los afectados y requiere que una o dos personas reciben atención médica, o más de dos personas son afectadas por un accidente/lesiones leves

1. Avisa de inmediato al personal médico o de otro tipo responsable o disponible en el lugar, para evaluar el accidente/las lesiones.

2. Comunícate de inmediato con los servicios de atención médica de emergencia.
3. Dispón que un voluntario calificado/capacitado, administre los primeros auxilios a la(s) persona(s) herida(s)/lesionada(s), y, si es necesario, trasladarlas de manera segura al área de refugio designada.
4. Asegúrate de que los demás participantes en el programa para la juventud estén supervisados mientras sean atendidas las personas herida(s)/lesionada(s).
5. Tan pronto como llegue el personal de asistencia médica de emergencia, comunícate con los padres/tutores legales y el funcionario distrital de protección a la juventud.
6. Si se requiere que la(s) persona(s) afectada(s) sean trasladadas a un hospital o una clínica médica de emergencia, designa a un voluntario adulto para acompañar a los afectados, y a otro voluntario adulto para supervisar a los demás participantes en el programa para la juventud.
7. Comunícate con la persona designada para atender consultas acerca de seguros o reclamaciones, para determinar los pasos que deben seguirse para notificar a la(s) compañía(s) proveedora(s) de seguros.
8. Determina si habrá o podrá haber cobertura mediática y activa los protocolos pertinentes para manejar situaciones de crisis con los medios de comunicación.
9. Notifica el accidente o las lesiones al funcionario distrital para la protección de la juventud y a Rotary International dentro de las 72 horas siguientes al accidente/las lesiones.
10. _____

Nivel III – Accidente/lesiones muy graves: La emergencia (real o percibida) representa un riesgo significativo o muy grave para la salud o la seguridad de los afectados, y requiere inmediatamente atención médica de emergencia o una intervención para salvar la vida de los afectados.

1. Avisa de inmediato al personal médico o de otro tipo responsable o disponible en el lugar, para evaluar el accidente/las lesiones.
2. Comunícate de inmediato con los servicios de atención médica de emergencia.
3. Dispón que un voluntario calificado/capacitado, administre los primeros auxilios a la(s) persona(s) herida(s)/lesionada(s), y, si es necesario, trasladarlas de manera segura al área de refugio designada.
4. Asegúrate de que los demás participantes en el programa para la juventud estén supervisados mientras sean atendidas las personas herida(s)/lesionada(s).
5. Tan pronto como llegue el personal de asistencia médica de emergencia, comunícate con los padres/tutores legales y el funcionario distrital de protección a la juventud.
6. Designa a un voluntario adulto para que acompañe a la(s) persona(s) afectada(s) a un hospital o clínica médica de emergencia, y a otro voluntario adulto para supervisar a los demás participantes en el programa para la juventud.
7. Comunícate con la persona designada para atender consultas acerca de seguros o reclamaciones, para determinar los pasos que deben seguirse para notificar a la(s) compañía(s) proveedora(s) de seguros.
8. Determina si habrá o podrá haber cobertura mediática y activa los protocolos pertinentes para manejar situaciones de crisis con los medios de comunicación.

9. Notifica el accidente o las lesiones al funcionario distrital para la protección de la juventud y a Rotary International dentro de las 72 horas siguientes al accidente/las lesiones.
10. _____

Nota: Incluye niveles o protocolos adicionales según las circunstancias locales.

b. Emergencias de salud física

Nivel I – Monitoreo: La emergencia (real o percibida) en el momento no afecta directamente a los estudiantes ni a los voluntarios, y se percibe que la situación está contenida/aislada.

1. Distribuye o comunica información a los voluntarios, estudiantes y sus padres, y a RI, indicando en qué medida la situación afecta/ha afectado a las ciudades y países vecinos, etc., a fin de sensibilizar y enseñar a los interesados a protegerse. Asegúralos, también, que la situación está siendo monitoreada por tu equipo de gestión de crisis.
2. Continúa monitoreando las novedades que se produzcan, incluidas las alertas y actualizaciones emitidas por las entidades gubernamentales nacionales, estatales/provinciales y locales, para complementar la información brindada anteriormente.
3. _____

Nivel II – Planificación: La situación aún no afecta directamente a los estudiantes ni a los voluntarios, pero ha evolucionado o se ha propagado a otras áreas y ya no está contenida ni aislada.

1. Encarga al equipo de gestión de crisis que monitoree los acontecimientos y planifica para el siguiente nivel de gravedad.
2. Prepara comunicaciones formales para las personas que expresan su inquietud respecto a los acontecimientos, además de comunicaciones informativas proactivas para todos los interesados (voluntarios, estudiantes y padres).
3. Identifica los criterios bajo los cuales se requeriría posponer o cancelar las reuniones presenciales u otras actividades.
4. Identifica los criterios bajo los cuales se requeriría el autoaislamiento, la cuarentena, tratamiento médico o repatriación de los participantes en el programa.
5. Prepara un plan específico basado en los criterios identificados, en caso de que la emergencia se propague o directamente afecte tu región, incluidos los estudiantes y voluntarios, y comunica dicho plan a todos. El plan debe incluir fechas y medidas específicas que se tomarán si la situación no mejora, o si empeora.
6. Comunícate con la persona designada para atender consultas acerca de seguros o reclamaciones, para determinar los pasos que deben seguirse para notificar a la(s) compañía(s) proveedora(s) de seguros, y obtener acceso a los recursos que tales compañías tengan disponibles.
7. _____

Nivel III – Medidas que deben tomarse: La emergencia afecta directamente el distrito o la región, a los estudiantes y los voluntarios.

1. Implementa las medidas indicadas para el Nivel II, a fin de prevenir riesgos para los estudiantes o voluntarios (por ejemplo: cancelación de actividades, eventos o viajes).
2. Comunica los procedimientos de emergencia y contingencia a los estudiantes, voluntarios y padres.
3. Comunica los procedimientos de emergencia y contingencia a todas las entidades de gobierno locales, y nacionales, organizaciones internacionales o de salud pública pertinentes cuando sea necesario, a fin de coordinar la repatriación o viajes de los participantes, de manera segura.
4. Comunícate con la persona designada para atender consultas acerca de seguros o reclamaciones, para determinar los pasos que deben seguirse para notificar a la(s) compañía(s) proveedora(s) de seguros, y obtener acceso a los recursos que tales compañías tengan disponibles.
5. Emite las devoluciones de fondos o avisos de cancelación para todos los eventos, viajes para los cuales los participantes se hubieran inscrito o hubieran pagado la inscripción, o de cualquier otro gasto relacionado con el programa.
6. Notifica a RI dentro de las 72 horas de haber tenido lugar cualquier tratamiento médico, hospitalización o repatriación de los participantes en relación con una emergencia de salud física.
7. Prosigue la tarea de monitorear y adaptar los procedimientos a medida que evoluciona la situación.
8. _____

Nota: Añade niveles o protocolos de respuesta adicionales según las circunstancias locales. Por ejemplo: en «Nivel III: Medidas que deben tomarse», pueden incluirse medidas específicas para cada programa, como los procedimientos a seguir en caso de que se decida establecer una cuarentena o restricciones de viajes en relación con un brote de una enfermedad contagiosa, y qué factores se requerirían para decidir la cancelación de eventos presenciales como seminarios o campamentos de RYLA o requerir que todos los estudiantes de Intercambio de Jóvenes de Rotary hospedados con familias anfitrionas regresen a su país de origen cuando sea seguro y posible hacerlo. Incluye todas las medidas que se requieren para implementar estas medidas de manera segura y eficiente

V. RESOLUCIÓN DE CRISIS

a. Desescalamiento de la crisis y declaración de que la crisis está resuelta:

El gobernador de distrito será responsable de desescalar la crisis (lograr que descienda a un nivel menor), y declarar que está resuelta, de conformidad con las siguientes condiciones:

Desescalamiento de una crisis: Una crisis puede llevarse de un nivel elevado a uno menor cuando sea apropiado, cuando se hayan tomado todas las medidas y se hayan seguido los debidos protocolos de respuesta, aunque aún sea necesario mantener un nivel de sensibilización o respuesta ante la crisis, y tal respuesta adecuada coincida con

los protocolos descritos para un nivel menor. Al desescalar la crisis, el gobernador se comunicará con el Equipo principal de gestión de crisis y activará los protocolos de notificación según sea necesario.

Declaración de que la crisis está resuelta: Se considera resuelta una crisis cuando se han seguido todos los pasos de los que constan los protocolos de respuesta, no hay riesgo inmediato para los jóvenes participantes ni los voluntarios, y no hay necesidad de mantener un nivel de sensibilización o respuesta ante la crisis. El gobernador se comunicará con el Equipo principal de gestión de crisis en caso de quedar resuelta la crisis, y activará los protocolos de notificación cuando sea necesario.

Nota: Indica los criterios adicionales para desescalar o resolver una crisis, y los protocolos de respuesta para cada caso, según las circunstancias locales.

b. Reunión de seguimiento:

Inmediatamente después de una crisis resuelta, un simulacro de crisis o una situación en la que casi se produce una crisis, el Equipo principal de gestión de crisis organizará una sesión de seguimiento a la que podrán asistir los miembros del Equipo adicional de gestión de crisis si fuera necesario. El propósito de esta reunión es garantizar que se siguieron los protocolos de respuesta y, si fuera necesario, tomar cualquier medida como consecuencia de la resolución de la crisis, incluidas, entre otras, las actualizaciones del plan de gestión de crisis y la realización de sesiones de capacitación para emergencias.

Se incluirá una copia del cuestionario para sesiones de seguimiento (Anexo B) en los registros formales, y el gobernador asumirá la responsabilidad de garantizar que se tomen las medidas que se recomienden en la reunión de seguimiento.

Nota: Las reuniones de seguimiento pueden ser formales o informales, pero siempre deben incluir una evaluación sincera y completa de la respuesta antes la crisis, para así poder efectuar las mejoras pertinentes.

c. Actualización del plan de gestión de crisis y capacitación para emergencias:

Es importante examinar periódicamente el plan de gestión de crisis, el cual deberá actualizarse como se indica a continuación:

- Cada año, antes del comienzo del nuevo año rotario, a más tardar el *{fecha}*.
- Después de cambios entre los líderes o las normas de protección de la juventud.
- Como resultado de las recomendaciones efectuadas en una reunión de seguimiento posterior a una crisis resuelta, un simulacro de crisis o una situación en la cual casi se produce una crisis.

Las sesiones de capacitación (no programadas), deberán impartirse en las siguientes circunstancias:

- Inmediatamente después de una crisis resuelta, cuando los resultados de la reunión de seguimiento constatan la necesidad de dicha capacitación.

- Si la crisis o emergencia relacionada con los jóvenes estuvo a punto de producirse, especialmente cuando en la reunión de seguimiento se constata que no se siguieron las normas de protección de la juventud o los protocolos de respuesta.

Nota: Es posible que éstas no sean las únicas circunstancias en las que se requiera actualizar tu plan de gestión de crisis, o en las que se requiera capacitación adicional. Incluye los requisitos adicionales pertinentes, según las circunstancias locales.

VI. OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES

a. Apoyo a los jóvenes durante una crisis

Es posible que los jóvenes participantes requieran apoyo adicional, servicios de salud mental o atención médica durante o inmediatamente después de una crisis. Es importante mantenerse en contacto con quienes han vivido una crisis directamente, o con personas que han sufrido indirectamente el impacto de una crisis (familiares o amigos, u otras personas allegadas a quienes han sido afectados por una crisis).

Se deben seguir los siguientes procedimientos durante e inmediatamente después de una crisis.

- Evaluar el estado físico, mental y emocional de las personas jóvenes directa o indirectamente afectadas por la crisis.
- Brinda apoyo a la persona afectada, sin dejar de respetar su derecho a la privacidad o confidencialidad, cuando sus datos no estén sujetos a los requisitos de presentación de informes.
- Concierta una sesión en la que cualquier persona directa o indirectamente afectada por la crisis consulte con una persona adecuada (asesor del club, funcionario distrital de protección de la juventud, etc.).
- Ofrece servicios de apoyo adicionales como se indica a continuación. Notifica a _____ cuándo se requieran servicios de apoyo adicionales

Tipo de servicio	Proveedor	Teléfono	Correo electrónico
<i>Por ejemplo: Salud mental</i>	<i>Psicoterapia ABC</i>	<i>+1-123-555-5555</i>	<i>ABC@email.com</i>

Nota: Indica los tipos de servicio de apoyo adicional que tu distrito puede ofrecer según las circunstancias locales, o los tipos de servicios profesionales que el distrito ha contratado o a los que dispone en el marco de las normas del distrito para la protección de la juventud.

b. Protocolos administrativos

Presentación de informes: Todos los informes requeridos (a nivel distrital, local, estatal/provincial, nacional, internacional y para RI) deberán presentarse dentro de los plazos estipulados.

Conservación de registros: Se deberá compilar y archivar un registro oficial de la respuesta a la crisis, incluido el cuestionario de seguimiento completo, junto con otros materiales pertinentes (comunicados de prensa/mediáticos, cobertura de los medios de comunicación, solicitudes de reclamaciones a la compañía de seguros, cartas oficiales, correspondencia por correo electrónico, informes policiales, etc.) junto con otros informes privados y confidenciales, con acceso exclusivo a las personas que necesitan examinar tales registros.

Nota: Indica los plazos específicos para presentar los informes requeridos, ya sea en esta sección o como referencia para cuando deban incluirse en las normas del distrito para la protección de la juventud. Añade los requisitos adicionales de conservación de registros que sean necesarios según las circunstancias locales.

c. Seguros y gastos

Seguros: El distrito mantiene una póliza de seguro de responsabilidad civil que puede incluir cobertura por lesiones corporales y/o daños contra la propiedad que ocurran durante una emergencia o una crisis. Para recabar información adicional y verificar las pautas sobre notificación de accidentes o incidentes, repasa la cobertura y los límites establecidos en la póliza. Remite todas las preguntas o pedidos de formularios de reclamaciones a {nombre del proveedor/agente de seguros}.

Nota: El seguro de un estudiante debe cubrir gastos de atención médica, repatriación y evacuación. Estudia bien los requisitos estipulados en la póliza y los procedimientos para activar la cobertura, notificar pérdidas y presentar una reclamación.

Gastos: El distrito mantiene un fondo de emergencia para la gestión de crisis, destinado a los gastos en los que se incurra y requieran pago inmediato a fin de garantizar la seguridad y el bienestar de los jóvenes participantes y voluntarios, incluidas los gastos que puedan ser reembolsadas posteriormente por la compañía proveedora de seguro de responsabilidad civil y los gastos que no puedan ser reembolsados. En la medida de lo posible, todos los gastos deberán ser aprobados de antemano por {nombre de la persona responsable}. A efectos de solicitar reembolsos y actualizar los registros, deberán presentarse recibos de todos los gastos.

Nota: Indica el nombre y los datos de contacto del proveedor de seguros o menciona dónde buscar la información sobre la cobertura y la póliza, y designa un contacto principal para todas las preguntas o reclamaciones relacionadas con seguros. El costo de las crisis puede ser elevado, especialmente cuando el seguro no cubre algunos rubros. Consulta con el Comité Distrital de Finanzas y la entidad proveedora de seguros para

determinar el monto que debes destinar al fondo de emergencia para la gestión de crisis y de qué manera dichos fondos serán guardados, auditados y administrados. Indica cualquier otra consideración de procedimiento adicional según las circunstancias locales.

d. Pautas para manejar situaciones de crisis con los medios de comunicación

A menos que se indique lo contrario, en caso de que los medios planteen cualquier consulta, pedido de comentarios, entrevistas u otros detalles relacionados con una crisis, la persona designada como portavoz ante los medios deberá ser el gobernador de distrito. En el marco de su capacitación para hacer frente a una crisis, se deberá instruir a los voluntarios a que se abstengan de hacer comentarios o de publicar cualquier texto o contenido relacionado con la crisis en cuestión, y a que remitan dicho texto o contenido al portavoz designado.

Nota: Indica las pautas, consideraciones de procedimiento y personas responsables adicionales según las circunstancias locales. Consulta la [Guía para manejar situaciones de crisis con los medios de comunicación](#) para más información al preparar las pautas de tu distrito para el manejo de situaciones de crisis.



Coloca el logo del distrito aquí.
Prepara tu propio logo utilizando los

ANEXO B – MODELO DE CUESTIONARIO PARA SESIONES DE SEGUIMIENTO

! Este cuestionario debe adaptarse a las circunstancias locales e incluir instrucciones claras, el nombre de la persona responsable designada e indicar plazos realistas para el seguimiento.

Sección 1 – Panorama general de la crisis

Tipo de crisis:

Nivel de la crisis:

Breve descripción:

Fecha(s) en las que se produjo:

Sección 2 – Lista de verificación de la respuesta a la crisis

- Sí No 1. ¿Fueron identificados debidamente el tipo y el nivel de la crisis?
- Sí No 2. ¿Se tomaron las debidas medidas para desescalar la crisis a un nivel menor?
- Sí No 3. ¿Se siguieron los protocolos de respuesta adecuados para el tipo/nivel de la crisis?
- Sí No 4. ¿Se siguieron debidamente los protocolos de notificación?
- Sí No 5. ¿Se cumplieron debidamente los requisitos para la presentación de informes?
- Sí No 6. *En caso de ser obligatoria la presentación de informes: ¿Fue remitido un informe a RI dentro de las 72 horas de transcurrido el incidente?*
- Sí No 7. ¿Fue notificado el proveedor de seguros?
- Sí No 8. ¿Se resolvió la crisis de manera adecuada?

Si respondiste “No” a alguna de las preguntas, explica por qué abajo:

SECCIÓN 4 – Seguimiento tras la resolución de la crisis

Indica las tareas de seguimiento requeridas, la persona responsable de cada una y el plazo para cumplir cada tarea:

Tarea de seguimiento	Persona responsable	Plazo
<i>Ejemplo: Actualizar el plan de gestión de crisis</i>	<i>GD, miembro del Equipo principal de gestión de crisis</i>	<i>4 semanas o a más tardar el (fecha)</i>
<i>Ejemplo: Organizar una sesión de capacitación mediante Zoom, para difundir el plan de gestión de crisis actualizado</i>	<i>Funcionario distrital para la protección de la juventud, miembro del Equipo principal de gestión de crisis</i>	<i>6 semanas o a más tardar el (fecha)</i>

Sección 5 – Reconocimiento

Los abajo firmantes reconocen que han participado en la reunión de seguimiento posterior a la crisis y aceptan llevar a cabo cualquiera de las tareas de seguimiento descritas en la Sección 4.

Nombre en letra de imprenta

Fecha

Nombre en letra de imprenta

Fecha