



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Intervención en crisis y emergencias
Código	E000002469
Título	Grado en Psicología por la Universidad Pontificia Comillas
Impartido en	Grado en Psicología [Cuarto Curso] Grado en Psicología y Grado en Criminología [Quinto Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Optativa (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Psicología
Responsable	Luis De Sebastián Quetglas
Horario	Martes de 15:30 a 17:30 horas.
Horario de tutorías	Sala de profesores del edificio B, primera planta. El profesor de la asignatura no tiene despacho particular, y por lo tanto, es imprescindible contactar con él por medio de los medios disponibles para ello como la plataforma Moodle o como el correo electrónico ldesebastian@comillas.edu
Descriptor	INTERVENCIÓN, CRISIS, EMERGENCIAS, CATÁSTROFES, COMPORTAMIENTO, ESTRATEGIAS

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Luis De Sebastián Quetglas
Departamento / Área	Departamento de Psicología
Despacho	Sala de profesores del edificio B, primera planta. El profesor de la asignatura no tiene despacho particular, y por lo tanto, es imprescindible contactar con él por medio de los medios disponibles para ello como la plataforma Moodle o como el correo electrónico ldesebastian@comillas.edu
Correo electrónico	ldesebastian@comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
<p>Existe un gran número de definiciones de crisis y de descripciones de situaciones análogas como las emergencias, las catástrofes o los desastres. Las crisis pueden ser tanto individuales (i.e. pérdida de un ser querido) como sistémicas (e. i. desastre natural). Una crisis, de manera muy general, es un acontecimiento para el que las personas no disponen de las estrategias necesarias para hacerle frente y le ocasionan un sufrimiento intolerable. A no ser que las personas experimentemos algún tipo de ayuda, la situación puede llegar a ocasionarnos problemas emocionales, cognitivos y conductuales, y pueden incluso llegar a ser una amenaza para sí mismo (i.e. suicidio) o para los demás (i.e. homicidio).</p>



Esta asignatura prepara al estudiante a intervenir en contextos complejos de crisis y emergencias en los que existe una gran cantidad de incertidumbre, en los que abunda la ambigüedad en relación con las intenciones de los actores, y en los que coinciden personas con un elevado grado de vulnerabilidad (víctimas, supervivientes e intervinientes)

Esta materia proporciona al alumno una forma de intervenir caracterizada por la brevedad, la inmediatez, por la evaluación constante de la víctima y de la situación, y por la búsqueda continua de la seguridad de los participantes, en las que se busca devolver al paciente a situaciones lo más parecidas a la situación previa a la crisis.

Prerequisitos

No hay requisitos previos para cursar esta asignatura, pero, sin duda, será muy útil, tanto para la comprensión de los contenidos, como para la realización de actividades dentro y fuera del aula, haber cursado asignaturas relacionadas con la psicología del desarrollo (psicología del desarrollo: infancia y adolescencia, psicología del desarrollo: juventud, edad adulta y vejez), evaluación psicológica (evaluación psicológica I y II, peritaje psicológico), psicopatología (introducción a la psicopatología, psicopatología clínica), psicología forense (psicología criminal y forense) e intervención psicológica (teoría y práctica cognitivo-conductual, orientación e intervención familiar, teoría e intervención en psicoterapia humanista, terapias cognitivas, teoría y práctica cognitivo-conductual, negociación y mediación).

En el campo de la criminología se considera útil tener formación previa en derecho (introducción al derecho, teoría del derecho penal y del delito, consecuencias jurídicas del delito, derecho penitenciario y ejecución penal, derecho penal y derecho procesal), criminología (teorías de la criminalidad), intervención en entornos penitenciarios (tratamiento e intervención con delincuentes, intervención familiar, mediación y resolución de conflictos).

Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

CG04	Capacidad de toma de decisiones	
	RA1	Reconoce las alternativas y las dificultades de decisión en casos reales
	RA2	Realiza actividades y elabora trabajos en los que contempla distintas aproximaciones, las evalúa y propone decisiones argumentadas
	RA3	Muestra un equilibrio entre seguridad y riesgo cuando se le plantean opciones en casos complejos y asume la responsabilidad por esas opciones
CG05	Capacidad de resolución de problemas	
	RA1	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas
	RA2	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación



	RA3	Identifica problemas antes de que su efecto se haga evidente
	RA4	Insiste en la tarea y vuelve a intentarla cuando no se obtiene el resultado esperado o aparecen obstáculos
CG09	Habilidades en las relaciones interpersonales	
	RA1	Utiliza el diálogo para colaborar y generar buenas relaciones
	RA2	Muestra capacidad de empatía y diálogo constructivo
	RA3	Valora el potencial del conflicto como motor de cambio e innovación
	RA4	Es capaz de despersonalizar las ideas en el marco del trabajo en grupo para orientarse a la tarea
CG11	Compromiso ético	
	RA1	Reflexiona sobre su pensamiento y su actuación desde los valores propios del humanismo y la justicia
	RA2	Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta puede tener para los demás
	RA3	Conoce los fundamentos del hecho religioso en general y del hecho cristiano en particular así como su relación con la ética social y profesiona
	RA4	Conoce y asume de forma reflexionada los principios éticos y deontológicos profesionales
ESPECÍFICAS		
CE01	Conocer las funciones, características y limitaciones de los distintos modelos teóricos de la Psicología	
	RA1	Conoce los conceptos básicos y los principios fundamentales de los distintos modelos teóricos de la Psicología
	RA2	Identifica y diferencia las formas de evaluación e intervención de los distintos modelos teóricos de la Psicología
	RA3	Reconoce los límites y las aportaciones de los distintos modelos teóricos en Psicología
CE09	Saber analizar diferencias, necesidades y demandas de los destinatarios (individual, grupal y familiar) en diferentes contextos	
	RA1	Identifica problemas y alteraciones en el funcionamiento normal de los destinatarios en diferentes contextos
	RA2	Analiza y establece necesidades en función de las diferencias y problemas detectados
	RA3	Analiza las demandas de los destinatarios y evalúa su correspondencia con las necesidades detectadas
CE10	Ser capaz de negociar y establecer las metas de la actuación psicológica básica en diferentes contextos	



	RA1	Establece metas de actuación adecuadas a las necesidades y problemas planteados
	RA2	Explica y acuerda con los destinatarios las metas de la actuación psicológica en los diferentes contextos
CE11	Saber separar los intereses y necesidades del destinatario de los de los otros implicados	
	RA1	Conoce e identifica intereses y necesidades de todos los implicados en diferentes contextos
	RA2	Detecta los procesos psicológicos que se activan durante la intervención en todos los implicados
	RA3	Mantiene al margen los procesos y elementos activados durante la intervención ajenos al interés del destinatario
CE17	Ser capaz de elaborar el plan de la intervención en cada una de las fases básicas de todo tratamiento	
	RA1	Programa y planifica programas sencillos de prevención, tratamiento y rehabilitación
	RA2	Selecciona el diseño adecuado para garantizar la calidad y sistematización de cada paso en las distintas intervenciones
CE18	Conocer distintos tratamientos psicológicos en diferentes ámbitos aplicados y saber elegir las técnicas de intervención elementales	
	RA1	Conoce las técnicas de intervención principales de los diferentes modelos teóricos de la Psicología, sus alcances y sus limitaciones
	RA2	Selecciona las técnicas de intervención apropiadas en función de los distintos ámbitos de aplicación y otras variables relevantes
	RA3	Aplica adecuadamente técnicas sencillas de intervención psicológica
CE19	Ser capaz de utilizar estrategias y técnicas para involucrar en la intervención a los destinatarios	
	RA1	Sabe motivar y orientar hacia la acción a los destinatarios de la intervención
	RA2	Ajusta expectativas de los destinatarios de la intervención
	RA3	Proporciona información precisa para guiarles en su participación durante la intervención
CE20	Ser capaz de promover la salud y la calidad de vida en distintos contextos de intervención	
	RA1	Identifica los aspectos psicológicos, los hábitos comportamentales y estilos de vida que sirven para promover y mantener la salud y el bienestar
	RA2	Selecciona las intervenciones adecuadas para la implementación de conductas y hábitos de salud en diferentes contextos de intervención
CE21	Ser capaz de realizar una adecuada evaluación de la intervención	



	RA1	Planifica los pasos necesarios para la evaluación de la intervención
	RA2	Controla, operativiza y evalúa variables dependientes, independientes y extrañas
	RA3	Diferencia y recoge información sobre eficacia, efectividad y eficiencia de la intervención
	RA4	Interpreta adecuadamente los resultados de la intervención
CE22	Saber proporcionar retroalimentación a los destinatarios de forma adecuada y precisa	
	RA1	Interpreta adecuadamente los resultados de la intervención
	RA2	Da la información necesaria al destinatario de forma clara y precisa
	RA3	Sabe ajustar la información proporcionada a las necesidades, al ritmo y a la capacidad de asimilación del destinatario
CE23	Conocer y ajustarse a las obligaciones deontológicas de la profesión	
	RA1	Identifica los elementos y problemas éticos presentes en el quehacer profesional
	RA2	Analiza los dilemas éticos en base a normas deontológicas y principios éticos
	RA3	Utiliza adecuadamente la terminología deontológico y ética
	RA4	Resuelve casos prácticos y éticamente complejos

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

En un área de intervención psicológica como la de crisis y emergencias, existen tres bloques temáticos importantes:

Bloque temático I: El primer bloque incluye contenidos relacionados con la formación básica en intervención en crisis (enfoque de la intervención en crisis, ayuda culturalmente eficaz en caso de catástrofe, modelos de intervención y evaluación, habilidades básicas de entrevista, gestión de casos de crisis y asesoramiento telefónico y online en emergencias).

Bloque temático II: Este segundo bloque aborda contenidos relacionados con la intervención de casos específicos (trastorno de estrés postraumático, crisis letales (suicidio y homicidio), abuso sexual, violencia doméstica o de género, intervención en crisis en contextos familiares, duelo y crisis en centros escolares) y crisis en centros educativos).

Bloque temático III: El tercer bloque de contenidos está relacionado con las consecuencias de este tipo de intervención en los profesionales (comportamiento violento de los pacientes/clientes, cuestiones éticas en la intervención en crisis, burnout, traumatización vicaria y fatiga por compasión).

Este curso, tanto por su duración como por sus objetivos, aborda cuestiones relacionadas con el primer bloque de contenidos, y en ocasiones con contenidos del segundo y tercer bloque.

CONTENIDOS Y TEMAS



Tema 1: La legislación en el ámbito de la protección civil en España

El estudiante debe conocer cuales son las principales normas que recogen el comportamiento de los profesionales de la psicología en situaciones de crisis y emergencias. Estas normas enmarcan su trabajo (i.e. su intervención) dentro de un contexto lleno de incertidumbre y de ambigüedad como lo son estas situaciones.

En este tema vamos a abordar de forma rápida y breve la principal normativa sobre la gestión de situaciones de emergencia y de crisis en nuestro país.

Estas normas básicas son:

1. Código deontológico del psicólogo
2. [Ley del Sistema Nacional de Protección Civil](#)
3. [Estrategia Nacional de Protección Civil](#)
4. [Plan Estatal General de Emergencias de Protección Civil](#)
5. [Norma Básica de Protección Civil](#)

Tema 2: Introducción a la intervención en crisis

En este tema estudiaremos las definiciones más habituales en intervención en crisis (individual y sistémica) y daremos a conocer las características definitorias de las crisis humanas y su evolución. Además, expondremos las habilidades y competencias necesarias que el profesional de la psicología debe esforzarse por mantener y /o adquirir si desea intervenir en este tipo de situaciones. Finalmente, daremos acceso a un modelo teórico integrador que nos va a permitir comprender de forma rápida y provisional los elementos esenciales que intervienen en una crisis (Hoff et al. 2009).

Tema 3: Los modelos y teorías de la intervención en crisis

La actuación del psicólogo en crisis y emergencias ha hecho proliferar una gran cantidad de modelos explicativos y de teorías que quieren explicar y describir la experiencia de las víctimas, la efectividad de las intervenciones del profesional de la psicología y la evolución de estas experiencias traumáticas en el ser humano y en los grupos. En este tema abordaremos de una forma práctica las principales explicaciones sobre el comportamiento humano en crisis y emergencias.

Tema 4: El manejo de los pacientes en crisis

La intervención crisis y emergencias es un área de la psicología aplicada que es complementaria con la intervención psicológica clínica a largo plazo porque los pacientes en este tipo de tratamientos clásicos son susceptibles de experimentar crisis de diferente intensidad. Además, también es útil en la actividad pericial en este tipo de situaciones de emergencia. (i. e. violencia doméstica). Sin embargo, el paciente o cliente de la intervención en crisis se diferencia de otros tipos de situaciones por los principios de la intervención, los objetivos de la misma, el comportamiento del paciente, el seguimiento y por el tipo de evaluación empleada (v.g. el traje psicológico), y todo ello debe ser conocido por el estudiante para poder enmarcar su actuación profesional de manera correcta y objetiva

Tema 5: La evaluación de la intervención en crisis

Para evaluar la severidad de un caso en intervención en crisis debemos conocer, en primer lugar, la lógica subyacente a la evaluación A (v.g. Afective, B: Behaviour, C: Cognition), en segundo lugar, el sistema de evaluación en crisis y emergencias y, por último, la escala de triaje. En esta asignatura experimentaremos con la escala de severidad (v.g. triaje) y probaremos su utilidad para evaluar casos de intervención en crisis y emergencias. El alumno sacará sus propias conclusiones sobre la pertinencia y adecuación de este tipo de evaluaciones.

Tema 6: La intervención en crisis en línea y por teléfono



La gran mayoría de la intervención en crisis hoy en día se hace por teléfono y en línea. La popularidad de este tipo de servicios se debe a varias cuestiones, la primera, la extensión que tiene el uso de la red y el teléfono móvil, la segunda, la inmediatez del refuerzo (v.g. reforzamiento negativo) de este tipo de servicios, y la tercera, el anonimato del paciente o cliente que le permite tener el control de la intervención en todo momento. El alumno debe saber enmarcar su intervención en crisis en las condiciones que este tipo de medios de contacto tienen y deben conocer también los tipos de usuarios que utilizan estos servicios (i.e. bromistas,) y la forma de responder.

Tema 7: la intervención en crisis culturalmente adaptada

Los alumnos aprenderán a modular su intervención en crisis en entornos culturalmente diferentes en los que los métodos de intervención occidentales deben ser adaptados o sustituidos por otras técnicas y metodologías que se adapten mejor a la cultura predominante. Además, los alumnos aprenderán a cuestionar muchos de los parámetros occidentales de intervención psicológica (i.e. el individualismo) y aprenderán también a modular los parámetros culturales relevantes más habituales para adaptar su intervención (i.e. tolerancia a la ambigüedad)

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

La actividad docente de esta asignatura tiene lugar en clase y en la plataforma Moodle y sin olvidar los aspectos teóricos quiere ser práctica. Las actividades no presenciales, en ocasiones, completarán las actividades presenciales y, en otras ocasiones, serán el punto de partida o el punto final de las sesiones presenciales.

En esta asignatura también se valora mucho la asistencia, la puntualidad en las sesiones presenciales, la participación en clase y la participación en los foros y actividades docentes de la plataforma a lo largo del curso.

Metodología Presencial: Actividades

1. Tareas diseñadas para exponer y para comprender conocimientos como:

- 1.1. Escuchar lecciones expositivas
- 1.2. Escuchar audios
- 1.3. Ver presentaciones y vídeos

CE09, CE18, CE01

2. Tareas con el objetivo de mostrar y demostrar la comprensión común de un tema como:

- 2.1. Responder a las preguntas del profesor y de los compañeros.
- 2.2. Rellenar cuestionarios o pruebas escritas
- 2.3. Realizar simulaciones

CG09, CG04, CG05

3. Tareas preparadas para obtener y demostrar la comprensión individual de un tema como:

- 3.1. Formular preguntas
- 3.2. Comentar imágenes y noticias
- 3.3. Establecer diálogos y debates

CG09, CG11, CE22



Metodología No presencial: Actividades

<p>1. Llearemos a cabo actividades que permitan a los alumnos compartir su propia comprensión original sobre algún asunto como:</p> <p>1.1. Escribir una redacción o un informe 1.2. Desarrollar una metáfora 1.3. Crear una película 1.4. Participar en una acción cívica</p>	CE09, CE19, CE01
<p>2. Realizaremos actividades en las que los alumnos podrán adquirir conocimientos como:</p> <p>2.1. Leer textos, mapas, gráficos y tablas. 2.2. Ver presentaciones y escuchar audios 2.3. Buscar información</p>	CE23, CE18, CE01
<p>3. Además, realizaremos otras actividades que permitan a los alumnos expresar que han adquirido la misma comprensión de un tema como:</p> <p>3.1. Responder a un cuestionario en línea 3.2. Crear un mapa mental o conceptual 3.3. Crear una línea de tiempo</p>	CE18, CG09, CE01

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES	
Lecciones magistrales	Ejercicios prácticos/resolución de problemas
13.00	13.00
HORAS NO PRESENCIALES	
Ejercicios prácticos/resolución de problemas	Estudio personal y documentación
29.00	20.00
CRÉDITOS ECTS: 3,0 (75,00 horas)	

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Examen escrito	En cada una de las preguntas solo habrá una respuesta correcta y las respuestas erróneas restarán nota a la calificación final. La opción de respuesta correcta será decidida por el profesor y se incluirá en	



Examen escrito de 30 preguntas con tres opciones de respuesta.	los contenidos de los apuntes, en las exposiciones orales del profesor, y en las presentaciones de clase.	50 %
Resolución de ejercicios o casos prácticos. Se contemplan aquí todas las actividades incluidas en la metodología, tanto las actividades presenciales como las actividades no presenciales	El profesor aportará antes de las actividades las rúbricas con los criterios de evaluación	25 %
Trabajos grupales y/o individuales Valoraciones y evaluaciones de videos en los que se ejemplifican crisis humanas y sistémicas.	En estas actividades se valorará que el alumno demuestre que va adquiriendo y dominando los contenidos de la asignatura. El profesor proporcionará antes de plantear estas actividades las rúbricas de evaluación.	25 %

Calificaciones

La calificación derivada del proceso de evaluación se expresará de forma definitiva en una escala de 0 a 10, siendo 5 el punto identificado con una adquisición razonable de las competencias evaluadas. Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del plan de estudios se calificarán de acuerdo con la siguiente escala numérica de 0 a 10, con un decimal, a la que se podrá añadir la correspondiente calificación cualitativa: de 0 a 4,9: Suspenso (SS); de a 5,0-6,9: Aprobado (AP); de 7,0 a 8,9: Bien (NT); de 9,0 a 10: Sobresaliente (SB).

La fórmula para obtener la nota final es una media ponderada en la que el examen supone el 50% de la nota final, otro 25% deriva de los trabajos individuales/o grupales y otro 25% proviene de los ejercicios prácticos. Los alumnos recibirán rúbricas detalladas con los criterios de evaluación para que los conozcan en detalle y con el objetivo de adecuar su comportamiento a la nota deseada.

La actitud en clase y con las tareas asignadas es una pieza importante en esta asignatura. Una buena actitud motiva al resto de compañeros, mejora el clima de la clase y eleva el nivel de aprendizaje de la asignatura.

Para el examen extraordinario los criterios de evaluación son los mismos, se aplicará la misma fórmula y se sustituirá la nota del examen extraordinario por la del ordinario.

Para la tercera y cuarta convocatoria, los alumnos no tendrán que asistir a clase, pero tendrán que presentarse al examen y su nota será la del examen sin tener en cuenta ningún otro criterio.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Actividades	Fecha de realización	Fecha de entrega
Tema 1: La legislación en el ámbito de la protección civil en España	15.01.24	26.01.24



Tema 2: Introducción a la intervención en crisis	29.01.24	09.02.24
Tema 3: Los modelos y teorías de la intervención en crisis	26.02.24	08.03.24
Tema 4: El manejo de los pacientes en crisis	11.03.24	22.03.24
Tema 5: La evaluación de la intervención en crisis	02.04.24	12.04.23
Tema 6: La intervención en crisis en línea y por teléfono	15.04.26	19.04.24
Tema 7: la intervención en crisis culturalmente adaptada	22.04.24	26.04.24

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

James, R.K. y Gilliland, B.E. (2016). *Crisis intervention strategies*. (8ª edición). Cengage Learning.

Bibliografía Complementaria

American Psychology Association. (2016). *APA handbook of trauma psychology. Foundations in knowledge*. (Vol. 1). American Psychology Association. <http://dx.doi.org/10.1037/0000019-000>

American Psychology Association. (2016). *APA handbook of trauma psychology. Trauma practice*. (Vol. 2). American Psychology Association. <http://dx.doi.org/10.1037/0000020-000>

Barbanel, L., & Sternberg, R. J. (Eds.). (2005). *Psychological interventions in times of crisis*. Springer Publishing Company.

Briere, J. N., y Scott, C. (2014). *Principles of trauma therapy: A guide to symptoms, evaluation, and treatment (DSM-5 update)*. Sage Publications.

Cavaiola, A. A., y Colford, J. E. (2017). *Crisis intervention: A practical guide*. Sage Publications.

Everstine, D. S., y Everstine, L. (2013). *Strategic Interventions for People in Crisis, Trauma, and Disaster: Revised Edition*. Routledge

Hillman, J. L. (2013). *Crisis intervention and trauma: New approaches to evidence-based practice*. Springer Science & Business Media.

Hoff, L.A., Brown, L. y Hoff, M.R. (2011). *People in crisis*. (6ª edición). Routledge.



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2023 - 2024

Hoff, L. A. (2014). *Crisis: How to help yourself and others in distress or danger*. Oxford University Press

Kanel, K. (2014). *A guide to crisis intervention*. Cengage Learning.

Roberts, A. R. (Ed.). (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford university Press

Ministerio del Interior. (2015). Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. En Dirección General de de Protección Civil y Emergencias (Ed) (Julio de 2023). *Código de Protección Civil* (pp. 7-32) Disponible en

Ministerio del Interior. (2019).Orden PCI/488/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Protección Civil, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional. En Dirección General de de Protección Civil y Emergencias (Ed) (Julio de 2023). *Código de Protección Civil* (pp. 33-59)

Ministerio del Interior. (2020).Resolución de 16 de diciembre de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el Plan Estatal General de Emergencias de Protección Civil.En Dirección General de de Protección Civil y Emergencias (Ed) (Julio de 2023). *Código de Protección Civil* (pp. 60-84)

Ministerio del Interior. (2023).Real Decreto 524/2023, de 20 de junio, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.En Dirección General de de Protección Civil y Emergencias (Ed) (Julio de 2023). *Código de Protección Civil* (pp. 85-94)

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)