

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

## PROGRAMA

# Súmate

Trato **digno** para **todos**

**CALIDAD Y SEGURIDAD  
PARA EL PERSONAL DEL ISSEMYM**

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES**

**Objetivo:** Establecer un protocolo de actuación como respaldo institucional para las y los servidores públicos del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios cuando se enfrenten a situaciones de violencia o eventualidades que pongan en peligro su integridad física, psicológica y patrimonial y sirva de instrumento, indicando cómo actuar y qué hacer ante algún tipo de riesgo durante el desempeño de sus labores en el servicio público, así como conocer las instancias para recibir asesoramiento, protección e intervención de las autoridades competentes.

La seguridad es una responsabilidad compartida de los servidores públicos y deben contribuir a establecer un ambiente seguro, por lo que es imprescindible fomentar la cultura de prevención.

### **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

**Identidad institucional:** Implica que cada servidor público se defina a sí mismo como perteneciente al ISSEMYM, por lo tanto, deben usar el gafete y, en su caso, el uniforme siempre que esté en el puesto de trabajo.

**Actitud positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al derechohabiente y transmitirle, a través de una imagen clara la seguridad de que su petición será atendida.

**Amabilidad:** Es un factor clave en la atención al derechohabiente. Con cortesía, respeto, sinceridad y buenos modales, se logra una percepción positiva del servicio.

**Escuchar:** Es tener la capacidad de prestar atención, de atender la petición o necesidad del derechohabiente

**Empático:** Es la capacidad de entender al derechohabiente, ponerse en su lugar y tratarlo con respeto y simpatía, esta cualidad ayuda a saber detectar lo que el derechohabiente requiere y atender a sus necesidades en la medida de lo posible.

**Asertividad:** Es expresarse de manera correcta, amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.

**Los gestos:** El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**El tono de voz:** *El tono de voz y la expresión deben ser amables, utiliza palabras completas al hablar, no usar diminutivos, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.*

**Infórmate:** *Mantente informado y actualizado sobre los trámites y servicios que otorga tu Instituto.*

**Trato digno:** *Implica ser conscientes y poner la voluntad de tratar a los demás al pie de la igualdad, toda persona merece que se le reconozca, valore y respete garantizando el resguardo de su dignidad.*

**“Siempre atiendo a los derechohabientes como me gustaría que me atendieran”**

### **MEDIDAS PREVENTIVAS**

*Se debe considerar que todo plan de prevención de agresiones debe proponer algunas recomendaciones para tratar de modificar las situaciones conflictivas, es por ello que además de llevar a cabo los ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO, contenidos en el Protocolo de Atención al Derechohabiente, a continuación, se sugieren algunas acciones que pueden contribuir a prevenir situaciones de conflicto; derivado de estas recomendaciones es importante conocer los tipos de agresiones a las que nos encontramos expuestos siendo de ayuda detectar y actuar frente a ellas, por ello, en este protocolo se relacionan los tipos de agresiones que pueden ser más frecuentes en la labor cotidiana del personal. Se consideran las siguientes actividades.*

- **Cursos de prevención de agresiones.** *Formación dirigida al personal para prevenir situaciones de conflicto. Se abordarán técnicas de detección de conductas violentas, habilidades de comunicación, empatía, asertividad, manejo de pacientes con problemas psíquicos, etc.*
- **Campañas de concienciación y sensibilización.** *Es fundamental concienciar para reducir o prevenir actuaciones conflictivas. Se plantean acciones divulgativas, como la edición de folletos y cartelería, entre otros.*

## **TIPOS DE AGRESIONES**

Este instrumento parte de la definición de **agresión**: Acometimiento realizado por una o varias personas contra otra y otras con el fin de causarle daño.

Las agresiones pueden ser:

- a) **Agresión verbal:** Se caracteriza por acusaciones, insultos, amenazas, juicios, críticas degradantes, órdenes agresivas o gritos, que derivan en un maltrato.
- b) **Agresión física:** Son actos destinados a herir o causar daño (golpes, empujones, jalones, etcétera) a la integridad física de una persona.
- c) **Agresión psicológica:** Comportamiento ofensivo de un miembro del personal o derechohabiente que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de un trabajador o de un grupo de trabajadores.
- d) **Atentado contra funcionario público:** Se refiere a quienes agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas.
- e) **Injuria:** Acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.
- f) **Violencia en el lugar de trabajo:** La acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.
- g) **Violencia ocupacional:** Aquella constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar, su salud.
- h) **Hostigamiento y acoso en el trabajo:** Aquella que abarca dimensiones físicas, psicológicas o sexuales, ya sea en incidentes aislados o comportamientos sistemáticos, puede darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros, como usuarios o pacientes.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**Asesoramiento jurídico:** La Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género podrá fungir como asesor de primer contacto a efecto de canalizar a las y los servidores públicos a las instancias competentes donde podrá acudir para denunciar en caso de ser sujeto de agresiones, sin asumir su representación jurídica.

**Acciones legales:** Las y los servidores públicos del Instituto al ser sujetos de una agresión deberán denunciar e informarlo al Órgano Interno de Control sobre la acción legal iniciada o por iniciar.

## **CÓMO ACTUAR ANTE UNA AGRESIÓN**

En cuanto el personal detecte algún riesgo de agresión debe salir rápidamente del lugar en el que se encuentre. Si esto no es posible, ha de solicitar ayuda al vigilante de seguridad o a compañeros, para que coparticipen en la resolución del conflicto. Si existe algún sistema de seguridad, accionarlo. Si persiste la situación de conflicto, se debe reclamar la presencia del elemento de seguridad en turno del CUSAEM, mismo que actuará conforme a su protocolo o procedimiento que corresponda a su actuación, además de registrarlo en su parte de novedades.

### **1. Atención sanitaria**

Si se produce una agresión física, es fundamental que la víctima reciba atención sanitaria para que se emita un informe, lo más detallado posible, sobre las lesiones sufridas y el tratamiento requerido.

### **2. Información sobre el agresor**

El personal agredido debe recabar toda la información posible sobre el agresor, la situación de violencia y, si había testigos, recabar también sus datos. Se puede completar esta información

con imágenes, si las hay. Si se producen daños y/o lesiones, pueden registrarse incluso con la cámara del teléfono móvil.

### **3. Comunicar el incidente**

Es importante comunicar la agresión al jefe inmediato superior y este a su vez a las autoridades de la unidad médico-administrativa, quienes darán cuenta a sus Jefes de Unidad y Coordinaciones o Direcciones, según corresponda.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

*Cuando la agresión se presente entre compañeros de trabajo, el servidor público agredido deberá denunciar el hecho haciendo uso de la página [www.secogem.gob.mx/sam](http://www.secogem.gob.mx/sam) y cumplimentar un formulario desde su área.*

*Cuando la agresión se presente por parte de un derechohabiente, el servidor público agredido deberá denunciar el hecho haciendo uso de la página*

*<https://fgjem.edomex.gob.mx/pre-denuncia-en-linea> y cumplimentar un formulario desde su área.*

*Para gestionar correctamente este tipo de situaciones, es **fundamental denunciar los hechos y ponerlos en conocimiento de los jefes inmediatos y autoridades del Instituto**, para adoptar medidas preventivas **que nos permitan avanzar hacia una sanidad con cero agresiones.***

#### **4. MEDIDAS CAUTELARES O DE PREVENCIÓN**

- A.** Si la agresión se efectuó al personal médico, de enfermería o paramédico, se recomienda, de ser posible, el cambio de paciente o de sus familiares o acompañantes a otra unidad médica. En el caso de que esto no sea posible, solicitar que se adscriba el paciente a otro personal de la misma unidad médica para su correspondiente atención, evitando cualquier contacto con el personal que fue agredido.*
- B.** Si la agresión es presentada en unidades de atención al derechohabiente, se recomienda que sin demora se ponga en conocimiento al jefe inmediato superior y este intervenga en la atención de la persona que agredió o bien de cualquier otra que se identifique como su familiar o acompañante de la misma.*
- C.** Si la agresión aconteciera en las estancias de desarrollo infantil, por parte de los progenitores o familiares o por quien se presente a nombre y por autorización de los mismos, de inmediato deben cambiar a la o el niño de sala para no continuar el contacto entre quien recibió la agresión y quien la efectuó.*
- D.** Para el caso de las y los servidores públicos en oficinas administrativas, en cuanto identifiquen un tono alterado de las personas o palabras inadecuadas e insultantes, inmediatamente deben retirarse del lugar y solicitar la ayuda de los compañeros o jefes para controlar la situación, así como del personal de seguridad y poner en marcha su protocolo respectivo sin excepción.*

#### **CONSEJOS PARA PREVENIR AGRESIONES**

*Todo plan de prevención de agresiones debe proponer algunas recomendaciones para tratar de modificar las situaciones conflictivas, es por ello que además de llevar*

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

a cabo los **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**, a continuación, se sugieren algunas acciones que pueden contribuir a prevenir situaciones de conflicto:

### **DURANTE LA ATENCIÓN**

- *Informar al ciudadano de forma amable, clara, cercana y comprensible.*
- *Las y los servidores públicos deben conocer sus derechos y también sus deberes.*
- *Tratar de reducir la burocracia para evitar confundir a los derechohabientes.*
- *Trabajar habilidades de comunicación y fomentar la empatía (saber escuchar).*
- *Identificar al paciente, derechohabiente, familiares y acompañantes, o bien personas externas que por su actitud o tono amenazante por detalles de comunicación no verbal (puños apretados, señalar con el dedo) sean potencialmente agresivos.*
- *Mantener la calma. No responder a provocaciones y manejar un tono neutro, asertivo, comprensivo y profesional, así como evitar comentarios inapropiados o bien descalificaciones.*

### **SI PERSISTE LA AGRESIVIDAD, SE PUEDE PROBAR CON LAS SIGUIENTES TÉCNICAS:**

- *Tratar de encontrar puntos de vista comunes con el potencial agresor.*
- *Permitir que hable intentando que libere su tensión emocional. Mantener la escucha activa mientras se expresa.*
- *Admitir posibles deficiencias de organización o propias, para tranquilizar la situación.*
- *Buscar el apoyo de otros profesionales, jefes inmediatos, o compañeros que puedan mediar el conflicto y ayudar a resolver la tensión.*

### **EN CASO DE QUE SE INTUYA UNA AGRESIÓN INMINENTE:**

- *Debemos dar la conversación por finalizada.*
- *De inmediato informar al jefe inmediato superior y/o autoridades de la unidad médico-administrativa.*
- *Localizar una forma de salir del lugar.*
- *En caso de visualizar una agresión física, gritar y pedir ayuda si resulta imposible salir del lugar.*
- *Evitar el uso de tonos o estilos de comunicación que puedan transmitir hostilidad, frialdad, menosprecio, desinterés, etc.*

---

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

### **LO QUE NUNCA DEBEMOS HACER:**

- *Incurrir en insultos.*
- *Restar importancia a las quejas que nos transmite el potencial agresor.*
- *Proponer acuerdos que no se pueden cumplir y dar información que no es real.*
- *Dar la espalda al presunto agresor.*
- *Buscar contacto físico o exceso de proximidad.*