



Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social

SECRETARÍA DE CONFLICTOS

DR. ARTURO OLIVARES CERDA

SECRETARIO GENERAL DEL C.E.N. DEL S.N.T.S.S.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

ÍNDICE

Antecedentes	3
Objetivo	5
Objetivos Específicos	5
Ámbito de aplicación	5
Responsables de la aplicación del protocolo	6
Definiciones	6
Protocolo de actuación	7
Procedimiento derivado de la falta de atención y seguimiento de las agresiones al personal	9
Que se requiere para presentar una denuncia	11
Que derechos tengo como víctima u ofendido	13
Por que es importante documentar el hecho de una agresión	14
Guía rápida ante una agresión	15
Importancia de documentar el hecho de la agresión	17
Diagrama	21
Registro de agresiones a personal	22
Bibliografía	26



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

1. ANTECEDENTES

El artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que todas las autoridades del Estado Mexicano, en el ámbito de sus respectivas competencias, tienen la obligación de **promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a dichos derechos humanos.**

La Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 7, establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esa Declaración, y contra toda provocación a tal discriminación. Así mismo la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica", establece en su artículo 1 que los Estados Parte, se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Con fecha **5 de febrero de 2019** se publicó en el DOF el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal. En el mismo se establece que los servidores públicos en el ámbito de sus atribuciones y competencias promoverán y respetarán los derechos humanos, así como la igualdad entre hombres y mujeres, respetando la identidad y orientación sexual; empleando un lenguaje incluyente en todas las comunicaciones institucionales, eliminando el lenguaje discriminatorio, fomentando una cultura igualitaria e incluyente. Conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal las dependencias entidades y empresas productivas del estado deberán emitir un Código de Conducta, considerando las reglas de integridad que fomenten la identificación por parte de los servidores públicos con cada ente público. Que cualquier persona o servidor público podrá hacer del conocimiento los casos de incumplimiento al código de ética o conducta ante el Comité quien emitirá recomendaciones encaminadas a mejorar el clima organizacional y a evitar la reiteración de conductas contrarias; o ante los Órganos Internos de Control a fin de determinar si se actualiza una falta administrativa sin perjuicio de las acciones que en derecho correspondan

Con fecha **25 de junio de 2019** el H. Consejo Técnico del IMSS aprobó mediante acuerdo SA2.HCT.250619/204. P. DA el Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas servidoras públicas del IMSS.

Estableciendo entre las acciones para el buen trato, superación personal y profesional:

- Conocer y cumplir con los protocolos de buen trato al atender a personas derechohabientes o al interactuar con mis compañeros y compañeras de trabajo.
- Implementar estrategias que propicien permanentemente la mejora de la atención y los servicios institucionales.
- Atender con oportunidad las quejas y/o solicitudes de la población derechohabiente y usuaria
- Repudiar, combatir y denunciar cualquier acto de violencia física y/o emocional que afecte a la población derechohabiente y usuaria de los servicios, así como al personal institucional.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

- Repudiar, combatir, y denunciar actos que afecten la operación de los servicios otorgados y los bienes muebles e inmuebles del Instituto.
- Reportar a las autoridades correspondientes respecto a cualquier situación que ponga en riesgo a las compañeras y compañeros de trabajo.

Que en términos de lo dispuesto por los artículos 6 y 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se establece la obligación de los entes públicos de **CREAR Y MANTENER CONDICIONES QUE PERMITAN LA ACTUACIÓN ETICA Y RESPONSABLE DE CADA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA**. Que el impacto de las políticas presupuestales incide en el desempeño de los servidores públicos que enfrentan situaciones de confrontación por parte de los usuarios y derechohabientes insatisfechos con el servicio.

La actual pandemia del Coronavirus Sars-Cov-2 ha dejado una serie de imágenes que sin duda marcarán de forma singular la historia reciente de la humanidad. No obstante, resultan particularmente memorables las alarmantes escenas de los miembros del personal de salud siendo víctimas de las agresiones por parte de los derechohabientes y no derechohabientes dentro de las propias instalaciones médicas.

Al respecto, es importante reflexionar este fenómeno a la luz de los derechos **fundamentales de un sector de la sociedad que sin duda ha sido protagonista en la lucha de los efectos que ha traído esta crisis sanitaria**.

Un factor adicional para considerar es la indiferencia con la que se han abordado las agresiones en contra del personal de la salud, lo cual ha derivado en la **impunidad** de estos casos **y el respectivo incremento de su exposición al riesgo**. Una de las situaciones durante los últimos meses es que aquellos eventos en donde los protagonistas de estos ataques se han enfrentado a la justicia han sido escasos o poco difundidos.

Las agresiones en contra del personal médico en su lugar de trabajo no son un fenómeno que haya surgido a raíz de la emergencia sanitaria del COVID-19. De acuerdo con **un estudio de 2015 de la Revista Panamericana de Salud Pública de la Organización Panamericana de la Salud**, 66,7% de los participantes en una encuesta multinacional reportaron haber sido víctimas de alguna agresión en su lugar de trabajo. El estudio concluía que "las agresiones al personal de salud en países latinoamericanos de habla hispana constituyen un problema frecuente que genera secuelas emocionales y laborales, y causan una percepción de inseguridad en el lugar de trabajo en los profesionales sanitarios.

En una encuesta que involucro testimonios de 562 trabajadores de la salud en el IMSS, solo en las primeras semanas del inicio de la pandemia se reporto que 47.7% de los participantes experimento agresiones, 12.8% de tipo verbal y 34.9% verbal/física durante el último año; siendo las mujeres las más agredidas, donde el 16.8% recibió una agresión, 13.2% de tipo verbal y 3.6 verbal física, representado un 2.5 a 3 veces mayor riesgo de sufrir violencia.

De abril a agosto de 2020 se publicaron en México al menos 81 notas de prensa que informaban de agresiones contra personal de salud en más de 20 entidades federativas. La mayoría de ellas (64%) se registraron en los meses de abril y mayo. Datos que solo en las primeras semanas reflejan una tendencia en aumento.

En México **no se cuenta con cifras que revelen el porcentaje de profesionales que han sido agredidos**. Además, la situación actual derivada del COVID-19, el confinamiento en casa, la información no verídica de



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

medios de comunicación, el desempleo, han producido un incremento de pánico en la población, lo cual podría estar influyendo en el aumento de la violencia.

Una larga tradición de espíritu de servicio caracteriza a los trabajadores al servicio del Instituto Mexicano del Seguro Social y conscientes de la trascendente situación que vivimos, sin embargo dichas circunstancias afectan el desarrollo y desempeño de los servidores públicos que por la realización de sus funciones se encuentran sujetos a amenazas contra su integridad física, moral y profesional que repercuten en el desempeño del servicio público asignado. Las conductas violentas, aunque no lleguen a la agresión física, rompen el vínculo de confianza que siempre debe existir en la relación profesional de la salud-paciente, fundamental para la consecución de los objetivos de la relación clínica.

Que el IMSS es la institución pública con mayor cobertura e interacción entre usuarios de servicios de salud, y ante el incremento de agresiones contra el personal de salud. Se considera necesario contar con un protocolo de atención de agresiones contra los servidores públicos que involucre la adopción de medidas de vigilancia y prevención de riesgos por parte de las autoridades institucionales que por sus funciones o cargos desempeñen puestos de dirección o administración, y que favorezcan un clima de respeto y desarrollo eficaz, eficiente y armónico del servicio público, y eviten actos de discriminación contra servidores públicos en defensa de sus derechos humanos.

Es de suma importancia señalar que es deber del **Instituto Mexicano del Seguro Social**, cuidar y vigilar que el desarrollo de las funciones del personal que labora en todos los centros de trabajo se lleve a cabo de **manera armónica y en condiciones de seguridad, previniendo y atendiendo cualquier acto de agresión o alteración del orden dentro de sus instalaciones**, siendo indispensable para ello:

- Garantizar y salvaguardar la integridad física, moral y profesional de todos los trabajadores del Instituto, especialmente en aquellas áreas de atención al público.
- Suministrar oportunamente a los trabajadores, útiles, instrumentos de trabajo, material, herramientas, tecnología y las demás herramientas suficientes y necesarias para el desempeño de sus labores, tal y como lo establece la cláusula 70 de nuestro C.C.T.

Por lo anterior se elabora el presente Protocolo a seguir en caso de agresión por parte de la población derechohabiente y/o familiares.

El lenguaje empleado en el presente protocolo no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

2. OBJETIVO

Indicar un **protocolo de actuación** para estandarizar procesos a nivel nacional para prevenir y atender los casos de que se presenten incidentes violentos en el lugar de trabajo por parte de los derechohabientes, familiares o acompañantes de estos, a los profesionales de la salud que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

- Conocer las principales agresiones a las que se encuentran expuestas los profesionales de la salud que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social en el desempeño de sus actividades.
- Informar y orientar a las personas profesionales de la salud para que reconozcan conductas que puedan ser constitutivas de faltas administrativas o un delito, a efecto de denunciarlas y mitigar sus consecuencias.
 - Establecer el proceso a seguir para actuar ante una situación de conflicto, con el objetivo de obtener certeza en la intervención por parte del personal del Instituto.
- Promover la importancia de la denuncia ante las autoridades competentes, de situaciones de agresión a las que se enfrentan las y los trabajadores y la relevancia de documentar la agresión.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento es de observancia obligatoria para todo el personal afiliado al Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social dentro de las instalaciones del IMSS.

5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Secretario de Conflictos del CEN del **Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social** y Secretarios de Conflictos de las 37 Secciones del país.

6. DEFINICIONES

Para efectos del presente se entenderá por:

Amenazas: Gesto, expresión o una acción que anticipa la intención de dañar o causarle un mal en su persona, en sus bienes, en su honor o en sus derechos.

Alterar el orden: Cuando una persona participa en algún tipo de conducta escandalosa, tal como peleas o amenazas, ruidos excesivamente altos, gritos, que ponen en peligro el derecho de los demás de gozar de paz y tranquilidad.

CCT: Contrato Colectivo de Trabajo.

Daños: Afectación que por cualquier medio cause menoscabo, destrucción o deterioro en los bienes, persona o posesiones de una persona,

Delito: Acto u omisión que sancionan las leyes penales.

Denuncia: Petición formal ante la autoridad de hechos constitutivos de delito; siendo la querrela interpuesta a petición de la parte ofendida y la denuncia por cualquier persona.

Expediente: Conjunto de documentos referente a un asunto en particular y que contiene datos generales del trabajador, así como antecedentes.

Falta Administrativa: Conductas que no constituyen un delito; que vulneran una norma imperativa de carácter administrativo.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

Incidente violento en el lugar de Trabajo. Es cualquier acto que conlleve abuso verbal, físico, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio cometidos por un paciente, su familiar o acompañante, contra un profesional médico en el ejercicio de su función y causando un daño físico o psicológico.

Instituto o IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

Investigación: Procedimiento de averiguación de uno o varios hechos sucedidos.

Lesiones: Toda alteración en la salud y cualquier otro daño que deja huella material en el cuerpo humano si estos efectos son producidos por una causa externa.

Sección: Sede Sindical representativa del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social.

Oficio: Escrito elaborado por el Secretario General y el Secretario de Conflictos de alguna sección, por el Delegado Sindical y/o por algún trabajador de base del Instituto Mexicano del Seguro Social sindicalizado con el SNTSS.

Oficio de Acuerdo: Documento mediante el cual el Secretario General y el Secretario de Conflictos solicitan petición de reconsideración laboral, Revocación de la Cláusula 43 y/o Aplicación de la Cláusula 13 del Contrato Colectivo de Trabajo.

Tipos de agresión: Una agresión, es una situación peligrosa cometida contra el personal de la salud en el ejercicio de su profesión por parte de pacientes, familiares o acompañantes, y que cause un daño físico y/o psicológico en la persona o perjudique la propiedad, pudiendo ser también agresiones verbales.

Sindicato o SNTSS: Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social.

7. Protocolo de actuación ante un incidente violento en el lugar de trabajo por parte de los derechohabientes, familiares o acompañantes de estos, a los profesionales de la salud de base afiliados al SNTSS que laboran en el IMSS.

FÓRMULA DE RIESGO

$$\text{RIESGO} = \frac{\text{AMENAZAS} \times \text{VULNERABILIDADES}}{\text{CAPACIDADES}}$$



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

EN EL MOMENTO DEL INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO

- 7.1 Evitar responder a la agresión empleando un lenguaje tranquilo, evitando contestar alguna provocación de parte del agresor.
- 7.2 El trabajador agredido mantendrá en la medida de lo posible la calma, compañeros y/o delegados sindicales, avisarán de inmediato a los cuerpos de seguridad y **vigilancia de la unidad y a las autoridades institucionales** responsables y/o encargadas del centro de trabajo, de la Dirección y/o Administración del establecimiento y a Seguridad Pública y/o Seguridad Ciudadana con la finalidad de contener la situación y/o disuadir al agresor y/o para asegurarlo y remitirlo a la autoridad competente (Ministerio Público o Juez de lo Civil).

En caso de agresión, acudir a recibir atención médica y solicitar un certificado de lesiones.

Denunciar los hechos

Penal: En caso de Amenazas y/o Lesiones: El profesional de la salud, deberá hacer de conocimiento a la autoridad mediante una denuncia a la Fiscalía General de la República.

Penal / Civil En caso de Daños: Si la agresión recae en daños ocasionados al Instituto, corresponderá al Representante Legal interponer la denuncia ante FGR. Presentar demanda civil por daños y perjuicios ante la instancia Civil Competente.

Administrativa: En caso de alteraciones el orden: Ante la autoridad cívica competente, quien podrá sancionar mediante amonestación, multa o arresto.

En la medida de lo posible, documentar los hechos recabando la mayor cantidad de pruebas de la agresión con la finalidad de acreditar los hechos de agresión, como lo son:

- Videos
- Declaración de testigos
- Entre otros

- 7.3 Informar a los Delegados Sindicales para elaborar reporte de Hechos, en el que se deberá detallar brevemente los acontecimientos ocurridos, anotando el nombre del derechohabiente y su Número de Seguridad Social, así como nombre de los testigos.
- 7.4 Solicitar se consigne o realice el levantamiento de un acta administrativa ante las autoridades institucionales responsables y/o encargados del centro de trabajo, Director y/o Administrador, dando cuenta de lo sucedido. Haciendo una relación simple de los hechos, con la asistencia de testigos a quienes consten los mismos, en todo momento hacerse acompañar de algún Delegado Sindical o representante del SNTSS.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

En su caso se deberá dejar en claro las medidas administrativas que los responsables de cada centro de trabajo deberán implementar para mantener el orden y evitar futuras agresiones al personal.

7.5 Documentar la agresión dentro del expediente clínico, exponiendo los hechos de manera breve y clara por parte del personal involucrado.

7.6 Solicitar al Departamento Jurídico del IMSS, la asistencia legal para realizar la denuncia ante la autoridad competente

7.7 Los Delegados Sindicales, deberán entregar el Reporte de Hechos al Secretario de Conflictos de la Sección para que éste de aviso al titular de la Dirección Jurídica y del titular de Prestaciones Médicas que las autoridades institucionales actúen con base en el artículo 14 del Reglamento de Prestaciones Médicas.

Es indispensable seguir los pasos antes señalados y documentar los hechos ocurridos por los motivos siguientes:

- Para tener antecedente del paciente por medio de notas en el expediente clínico. (NOM-004-SSA3-2012).
- Respaldarse ante una queja administrativa que haya sido presentada por el derechohabiente.
- Contar con pruebas ante una denuncia.

7.8. Dar seguimiento a las medidas y compromisos adquirido para el control y seguimiento de cada caso.

7.9. En caso de que el personal responsable y/o encargado de cada centro de trabajo (Director / Administración) **se niegue a intervenir, dar atención o seguimiento de una queja interpuesta por el personal que sufra una agresión**, se deberá elaborar una relatoría de hechos en la que conste la falta de atención sobre los hechos denunciados por parte de dicho personal.

8. PROCEDIMIENTO DERIVADO DE LA FALTA DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL

Derivado de la responsabilidad asignada a los responsables y/o encargados de los centros de trabajo, Directores, Administradores, Jefes de Servicio, etc., de mantener el orden, seguridad y buen funcionamiento del establecimiento, así como de propiciar un clima de respeto para el buen desarrollo de las funciones, es necesario hacer patente cualquier falta de atención a los reportes sobre agresiones sufridas por el personal, que pongan en riesgo su integridad y desempeño. Máxime tratándose de casos derivados de quejas por responsabilidad objetiva del IMSS.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

En estos casos, la omisión en el cumplimiento de estas obligaciones por parte **de los encargados y personal responsable de los centro de trabajo que de acuerdo a sus funciones, facultades y obligaciones tienen a su cargo mantener el orden, control, funcionamiento y buen desempeño de los servicios, así como salvaguardar y respetar la integridad física y emocional de los trabajadores;** de conformidad a las disposiciones que regulan la actuación de los mismos, deben de ser denunciadas de manera directa ante las Instancias correspondientes.

En este sentido, la falta de atención, intervención y/o seguimiento de las quejas del personal que en los términos de este documento sean documentadas, y cuya atención se omita por parte de los responsables y/o encargados de los centros de trabajo donde se susciten los hechos, deberán denunciarse ante el **Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social.**

Dicha denuncia por omisión en el cumplimiento de las funciones y obligaciones que por virtud del cargo les corresponden a los responsables y/o encargados de los centros de trabajo, se integrara de la siguiente manera:

- 1.- Se dirigirá al Órgano Interno de Control en el IMSS. A través de los siguientes medios:
 - **En línea:** <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>
 - **Por teléfono:** 01 800 623 2323 opción 6. En horario de 09:00 a 17:00 horas, en días hábiles de lunes a viernes
 - **De forma personal,** acudir a: Avenida Revolución Número 1586, Colonia San Ángel, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01000, México, D.F.
- 2.- Se deberá reportar de manera clara y precisa la forma en que los responsables y/o encargados del centro de trabajo, **han omitido salvaguardar en su caso la integridad física o emocional del personal, así como las repercusiones personales o administrativas que dicha omisión cause en el desarrollo del servicio.**



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

EN MATERIA PENAL:

¿Qué se requiere para presentar una denuncia?

Los principales requerimientos para presentar una denuncia ante la autoridad competente son los siguientes:



- Se recomienda acudir ante la Fiscalía a la brevedad posible, no dejando transcurrir más de 24 horas del hecho a denunciarse;
- Solicitar atención por parte del personal ministerial;
- Facilitar la información que se nos solicite;
- Datos generales de la persona denunciante;
- Narración del hecho (Proporcionando circunstancias de modo, tiempo y lugar), se recomienda citar los hechos lo más exacto posible;
- Identificación de la o las personas que hubieren cometido la agresión (descripción física en caso de no conocer el nombre, puede acudir al área de trabajo social para solicitar información de los datos);
- Nombres de los testigos de los hechos.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

¿Qué derechos tengo como víctima u ofendido?



Acceso a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial



Recibir atención médica y psicológica de urgencia



Contar con un Asesor jurídico



Ser informado del desarrollo de la investigación



Que reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente



Solicitar medidas de protección cuando exista riesgo para su vida o integridad



A que se le repare el daño



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

¿Por qué es importante documentar el hecho de la agresión?

1. Para tener antecedente del paciente por medio de notas en el expediente clínico.
(NOM-004-SSA3-2012)

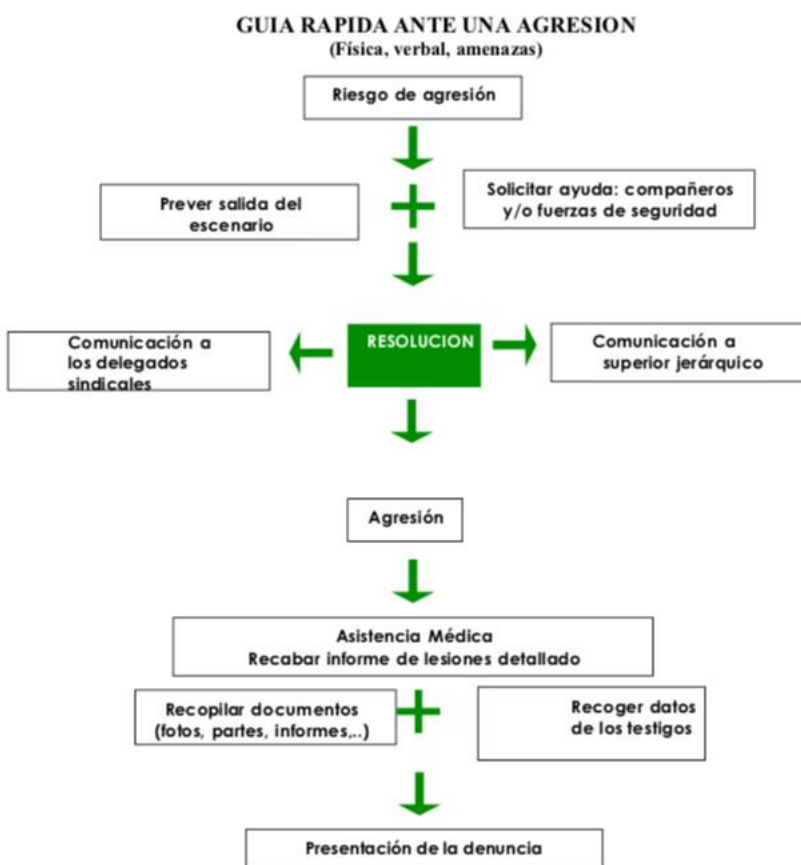
2. Respaldarse ante una queja administrativa que haya sido presentada por el derechohabiente.

3. Contar con pruebas ante una denuncia.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022





PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

¿CÓMO ACTUAR ANTE UNA AGRESIÓN?





PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

PRIMER PASO:



Evitar responder la agresión o provocación de parte del agresor.



Mantener la calma en la medida de lo posible



Solicitar ayuda a los cuerpos que brindan Seguridad dentro de las Instalaciones del IMSS y de Seguridad Pública Ciudadana

Pedir auxilio a las personas cercanas que integran el personal del Instituto, esto ayudará a contener la situación de agresión; además de que podrían apoyar como testigos si fuese necesario.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

SEGUNDO PASO:



El cuerpo de Seguridad dentro de las Instalaciones del IMSS deberá disuadir al agresor



Si persiste la agresión, se deberá solicitar ayuda inmediata a Seguridad Pública



Según sea el caso, solicitar el aseguramiento del agresor y remisión ante la autoridad que corresponda



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

TERCER PASO:



Comunicar la situación al personal Superior Jerárquico y a la Dirección Jurídica



Elaborar informe detallado de los hechos ocurridos



Intervención por parte del personal Superior Jerárquico y de la Dirección Jurídica



Solicitar la asistencia Legal de la Dirección Jurídica del nosocomio y la correspondiente a la Representación Sindical



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

CUARTO PASO:



En caso se sufrir agresión física:



Recibir asistencia médica



Solicitar un certificado de lesiones

Se recomienda, que el personal agredido acuda ante la autoridad para que el Médico Legista clasifique las lesiones para el inicio de su denuncia; de ser necesario ver la posibilidad de que alguna persona representante de la Dirección Jurídica del Instituto le acompañe.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

QUINTO PASO:

DENUNCIAR

Los hechos derivados de una agresión pueden ser denunciados por las siguientes vías:

- **Penal (En caso de Amenazas y/o Lesiones).**

El personal del Instituto deberá hacer de conocimiento a la autoridad mediante una denuncia ante la Fiscalía General de la República (FGR).

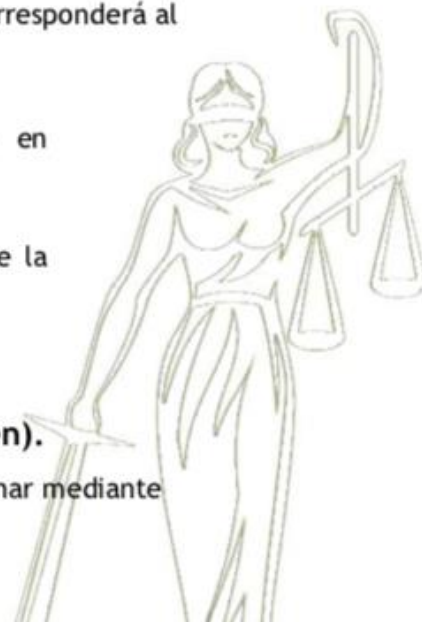
- **Penal / Civil (En caso de Daños).**

Si la agresión recae en daños ocasionados al Instituto, corresponderá al Representante Legal interponer:

Penal	Denuncia por el delito de daño en propiedad ajena ante la FGR.
Civil	Demanda por daños y perjuicios ante la instancia Civil Competente.

- **Administrativa (En caso de alteraciones el orden).**

Ante la autoridad cívica competente, quien podrá sancionar mediante amonestación, multa o arresto.

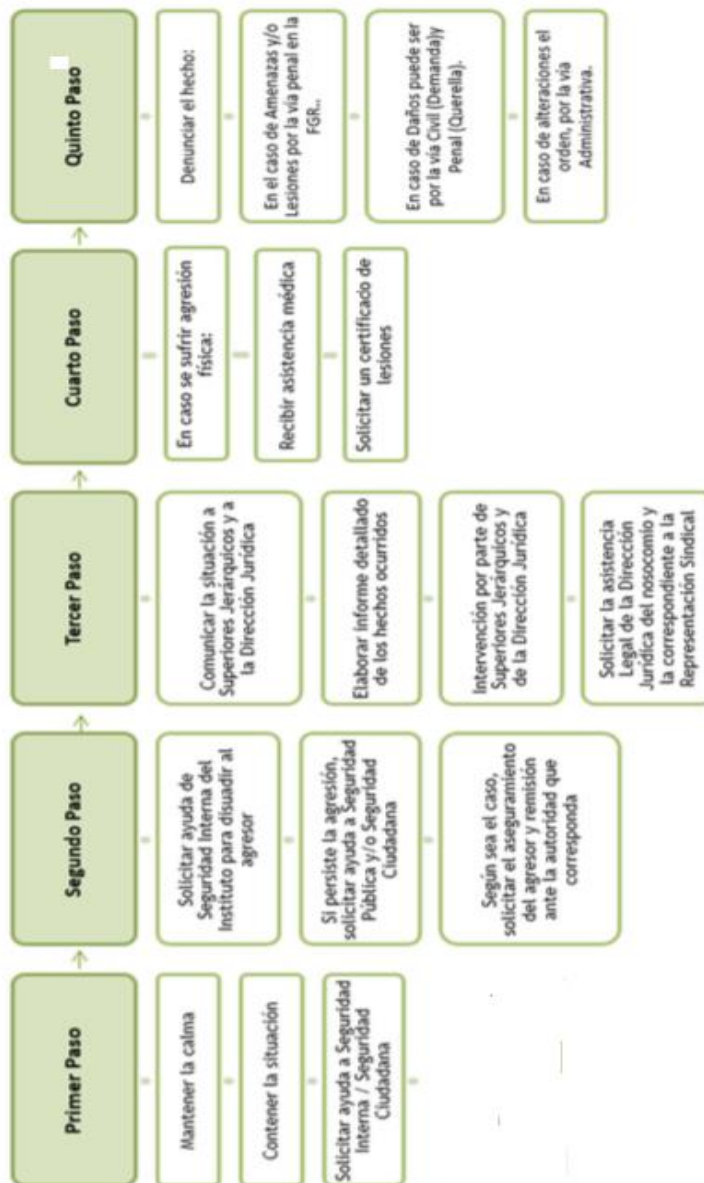




PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

DIAGRAMA:





PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

REGISTRO DE AGRESIONES A PERSONAL COMETIDOS POR UN PACIENTE, SU FAMILIAR O ACOMPAÑANTE, CONTRA UN PROFESIONAL MÉDICO EN EL EJERCICIO DE SU FUNCIÓN Y CAUSANDO UN DAÑO FÍSICO O PSICOLÓGICO.

Nombre: _____

Matrícula: _____

Categoría:

Sexo: (Femenino) () (Masculino) ()

NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO: _____

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: _____

Correo electrónico: _____ @._____

Teléfono: _____

DATOS DE LA AGRESIÓN:

Fecha y Hora de los hechos: _____

Tipo de agresión: Insultos [] amenazas [] Difamaciones [] Física [] Otro []

Lugar:

1. Consulta [] 2. Pasillo [] 3. Sala de Urgencias [] 4. Visita Domiciliaria []

5. Fuera del Centro (calle,) [] 6. Otros: []

Tipología del agresor:

1. Paciente programado [] 2. Paciente no programado []

4. Familiar [] 5. Acompañante []

Antecedentes del agresor:



Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social

SECRETARÍA DE
CONFLICTOS

VERSIÓN: 1.0

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

1. Paciente con antecedentes de toxicomanías. []
2. Paciente con antecedentes psiquiátricos. []
3. Paciente con enfermedad orgánica. []
4. Otros: _____
- 5.-Se desconoce []

Causas:

1. No recetar medicamento propuesto por el propio paciente. []
2. Tiempo en ser atendido. []
3. Discrepancias en la atención médica. []
4. Discrepancias personales. []
5. Malestar por el funcionamiento interno del Centro. []
6. En relación con la incapacidad laboral. []
7. Emitir informes médicos no acordes con sus exigencias. []
8. Otros: _____

¿Se ha presentado denuncia?

1. Si. []
2. No. []
3. No sabe []
2. ¿Has sufrido agresiones previas? 1. Si [] 2. No []
3. Numero de agresiones: _____
4. Lugar 1. Centro [] 2. Otro []
5. ¿Por el mismo agresor? 1. Si [] 2. No []

¿Se ha identificado al agresor?

Si [] No []

6. ¿Sigues atendiendo profesionalmente al agresor? 1. Si. [] 2. No. []
7. ¿Se han tomado medidas para evitar futuras agresiones? 1.Si. [] 2. No. []
8. Especificar.....

Han existido lesiones?

1. Físicas []
2. Psíquicas []
3. Ambas []

Especificar _____

¿Existe parte de lesiones? 1. Si [] 2. No []

¿Has estado en tratamiento?: 1. Si [] 2. No []

Tipo de tratamiento: Farmacológico [] Quirúrgico []
Psiquiátrico [] Psicológico []

¿Se tramitó incapacidad? 1 Si [] 2 No []

¿Cómo accidente de trabajo? 1 Si [] 2 No []

Tiempo de incapacidad:.....días



Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social

SECRETARÍA DE
CONFLICTOS

VERSIÓN: 1.0

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

¿Ha habido daños materiales?

1 Si []

2 No []

Especificar:.....

La Secretaría de Conflictos del Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, en adelante con domicilio en la Calle de Zamora # 107, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, Código Postal 06140, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a la dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás normatividad que resulte aplicable.

EL CUMPLIMIENTO DE DICHAS FINALIDADES, SE REQUERIRÁ DE MANERA PARCIAL O TOTAL DE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PERSONAL: Nombre completo, Domicilio actual, Teléfono fijo y/o celular, Correo electrónico en caso de tenerlo.

LA FINALIDAD DE USAR SUS DATOS PERSONALES ES.

El recabar sus datos tiene como objetivo obtener los datos necesarios para una mejor atención y prevención de agresiones en contra de los profesionales de la salud de base afiliados al Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Creación de directorios, Envío de comunicaciones internas, Elaboración de estadísticas internas, Elaboración de informes internos. Estudios, registros, estadística y análisis de información.

Sus datos personales serán tratados únicamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas y de conformidad con lo que establezcan las disposiciones legales aplicables. En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior mediante **oficio dirigido a la Unidad de Transparencia del S.N.T.S.S.**, o al correo electrónico interior.cen.sntssdp@hotmail.com acompañando los siguientes datos: Nombre del titular, matrícula, adscripción, domicilio, correo electrónico y la descripción exacta de los datos personales adicionales que menciona.

FUNDAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Se tratan los datos personales antes señalados, con fundamento en los artículos 2, 3, 8, 15, 17 fracción II de la Ley Federal de protección de los Datos Personales en posesión de los particulares así como 26 y 27 de su reglamento.

TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.

Conforme a las actividades propias y con el objeto de cumplir con las finalidades mencionadas, se podrán transferir, algunos de sus datos personales a terceros tales como:

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS O JUDICIALES COMPETENTES.

Quienes se encontrarán obligados a darle a conocer su propio Aviso de Privacidad; lo anterior a fin de evitar daño, pérdida, destrucción, alteración o un tratamiento no autorizado de sus datos personales. El titular podrá solicitar a la unidad de transparencia del S.N.T.S.S. a través de la dirección electrónica interior.cen.sntssdp@hotmail.com que se limite el uso o divulgación de sus datos personales con apego a la LFPDPPP.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Con el fin de evitar el uso o divulgación no autorizada de sus datos personales, se han adoptado las medidas físicas, administrativas y técnicas necesarias para garantizar el adecuado tratamiento de sus datos personales; únicamente el personal autorizado podrá participar en el tratamiento que se haga de sus datos personales, quienes tendrán estrictamente prohibido utilizar sus datos para fines distintos a los descritos y estarán obligados a guardar el deber de confidencialidad necesario, inclusive después de terminada la relación con el Sindicato

DERECHOS ARCO:

Le informamos que en todo momento podrá hacer uso el titular o su representante debidamente acreditado y con poder para representarlo del **Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición -Derechos ARCO-**. Para lo anterior; El titular, en términos de lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley, tiene derecho a obtener del Responsable sus datos personales, así como información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento (**Acceso**); El titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley, podrá solicitar en todo momento al responsable que rectifique sus datos personales que resulten ser inexactos o incompletos (**Rectificación**); El titular podrá solicitar en todo momento al responsable la cancelación de los datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes que establece la LFPDPPP y el Reglamento (**Cancelación**); En términos del artículo 27 de la Ley, él titular podrá, en todo momento, oponerse al tratamiento de sus datos personales o exigir que se cese en el mismo (**Oposición**).

Los **Derechos ARCO- Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición** podrán ser ejercidos por él titular previa acreditación de su identidad, debiendo adjuntar copia de su identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Cedula Profesional o Cartilla Militar) o a través del representante del titular previa acreditación de la identidad del representante y la acreditación de la representación, mediante instrumento notarial o carta poder firmada por el titular y ante la presencia de dos testigos o declaración en comparecencia de él titular. Para el ejercicio de los **-Derechos ARCO-** de menores de edad o de personas que se encuentren en estado de incapacidad o interdicción lo ejercerán los padres o el tutor, como está instituido en el Código Civil Federal.

PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO:

El procedimiento para poder ejercer los **-Derechos ARCO-** El titular o su representante con los requisitos que ya se mencionaron, requerirá a la **Unidad de Transparencia** del (S.N.T.S.S.) con domicilio en Calle Zamora 107, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06140, sexto piso Secretaria del Interior y Propaganda o a través de la dirección electrónica transparencia.sntss@gmail.com, el **formato de Solicitud para ejercer los -Derechos ARCO-** para lo anterior, deberá contener y acompañar lo siguiente: Nombre del titular, domicilio, dirección electrónica u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud; Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación del titular; La



Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social

SECRETARÍA DE
CONFLICTOS

VERSIÓN: 1.0

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHOHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Si requiere ejercer el derecho de **Rectificación** de sus Datos Personales, deberá de indicar la corrección o actualización que requiera que se modifiquen, debiendo de aportar los **documentos probatorios** para sustentar la solicitud.

En términos de lo previsto por el artículo 32 de la LFPDPPP, el (S.N.T.S.S.) como **Responsable** comunicara en un plazo máximo de **veinte días hábiles**, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de **Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición**, al titular la determinación adoptada en el domicilio, dirección electrónica u otro medio que estableció para comunicarle la respuesta a su solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los **quince días** siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta al titular.

Tratándose de solicitudes de **Acceso** de Datos Personales el (S.N.T.S.S.) procederá a la entrega de copia simple del documento o a través de medio electrónico de manera gratuita, **previa acreditación** de la identidad del solicitante o de su representante legal según corresponda, si el titular reitera su solicitud en un periodo menor a doce meses los costos no serán mayores a tres días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal (**Sic**) de conformidad con el artículo 35 LFPDPPP.

El titular en todo momento podrá **Revocar** el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de los Datos Personales. **Considerando** que es importante que tenga en cuenta que **no** en todos los caso podremos atender la solicitud de **Revocación** de consentimiento ya que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando Datos Personales y deberá considerar que la solicitud de **Revocación** de consentimiento implicaría que se interrumpa el procedimiento en los beneficios y prestaciones del contrato colectivo de trabajo y ejercer derechos dentro del marco estatutario.

CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD.

En caso de que exista alguna actualización de este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento en esta misma oficina o para mayor información, puede consultar el aviso de privacidad integral en www.sntss.org.mx

ACEPTO DE CONFORMIDAD

NOMBRE COMPLETO

FIRMA

FECHA



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO POR PARTE DE LOS DERECHAHABIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES DE ESTOS, A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL AFILIADOS AL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL.

FECHA DE
ELABORACIÓN:
ENERO DEL 2022

BIBLIGRAFÍA:

Jurídica:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Código Penal Federal
- Código Nacional de Procedimientos Penales.

- Teoría del Caso y del Delito en el Proceso Penal Acusatorio, Autor Díaz-Aranda / Roxin.

Médica:

- NOM-004-SSA3-2012.

http://revistamedica.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_medica/article/view/3826/4160

<https://saludconlupa.com/noticias/mas-de-200-medicos-y-enfermeras-fueron-atacados-por-el-estigma-asociado-al-virus-en-mexico/>

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/549605/OBSERVACIONES_SOBRE_VIOLACIONES_A_DERECHOS_HUMANOS_DURANTE_LA_CONTINGENCIA_SANITARIA_POR_COVID-19_1_1.pdf

<https://onc.org.mx/uploads/AgresionesMedicos.pdf>

- https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/549605/OBSERVACIONES_SOBRE_VIOLACIONES_A_DERECHOS_HUMANOS_DURANTE_LA_CONTINGENCIA_SANITARIA_POR_COVID-19_1_1.pdf