



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: Febrero de 2022	Clave: CEMA-PR-SE-CAF-03
	Versión: 4.0	Página 1 de 4

1. Objetivo

Establecer los parámetros a seguir por parte del personal de seguridad, empleados, pacientes y visitantes en caso de situaciones de agresión física.

2. Alcance

Todo el personal de seguridad que preste sus servicios en la organización.

3. Receptor del servicio

Empleados, pacientes y visitantes.

4. Responsable

Gerente de Seguridad, Jefes de Turno, Supervisores de Seguridad (Nor-seg), Guardias de Seguridad

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Dirección General	Directora general	
Admisión/atención al cliente	Responsable de admisión	
Administración	Gerente Administrativo	
Seguros	Responsable de seguros	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Área Médica	Servicio medico	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Nutrición	Responsable de Nutrición	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Laboratorio	Responsable de laboratorio	
Cocina	Líder de comedor	
Operaciones	Jefe de Mantenimiento	
Tecnologías de la información	Administrador de multimedios	
Psicología	Psicólogo	
Almacén	Responsable de almacén	
Jefatura de enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Relaciones públicas	Responsable de relaciones públicas	

Elaboró FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	Autorizó ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVASDIRECTORA GENERAL DE CEMA
---	---	--	--



PROCEDIMIENTO EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: Febrero de 2022	Clave: CEMA-PR-SE-CAF-03
	Versión: 4.0	Página 2 de 4

Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Ingeniería biomédica	Ingeniero biomédico	
Promoción	Responsable de promoción	

6. PROCEDIMIENTO

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores que atienden directamente al público en el desempeño de su actividad laboral, deriva de la interrelación con personas, ya que, algunas de ellas podrían manifestarse de manera sospechosa, extraña o violenta. El despliegue de este tipo de comportamientos puede suponer un riesgo para la salud y seguridad de las personas. Los pacientes también pueden ser susceptibles de situaciones de agresividad o violencia física, como lo son los pacientes pediátricos, adultos mayores, pacientes psiquiátricos o que presentan estados de agresividad o violencia.

6.1 Personal de Seguridad

6.1.1 Realiza el registro de ingreso de los visitantes, proveedores, pacientes y personal en formación en los formatos específicos Registro de visitantes (CEMA-RG-SE-RV-02) y Registro personal en formación (CEMA- RG-SE-RPF-01 V.1.0) con la finalidad de tener información pertinente y estadística de las personas que están en las instalaciones de la organización.

6.1.2 Realiza recorridos de manera aleatoria en las instalaciones para tratar de detectar y prevenir cualquier tipo de conducta anómala, así como una posible agresión al personal de la organización., pacientes pediátricos, adultos mayores, pacientes psiquiátricos.

6.1.3 Las instalaciones de la organización cuentan con sistema de circuito cerrado de televisión, que está en operación las 24 horas del día para mantener una vigilancia remota y archivo de grabaciones para una posible revisión de incidentes.

6.1.4 En caso de detectar situaciones de peligro procede a mantener la calma, tratar de contener la situación y, en último extremo, responder exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitar ayuda. El auxilio y presencia de los compañeros o compañeras u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia, además de que puedan actuar como testigos de los hechos si ello fuera preciso.

- a) Notificará de inmediato al Jefe de turno y compañeros por radio troncal para solicitar apoyo.
- b) Se tratará por todos los medios posibles de calmar a la(s) persona(s) violenta(s).
- c) Evitará caer en conflicto con el o los agresores.
- d) Evitará responder a agresiones verbales pidiendo calma y tratando de generar empatía con el o los agresores en medida de lo posible, hablando de manera pausada y despacio.
- e) Cuando el nivel de amenaza sube y pasa a ser de contacto, hay que tomar medidas de

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVASDIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA

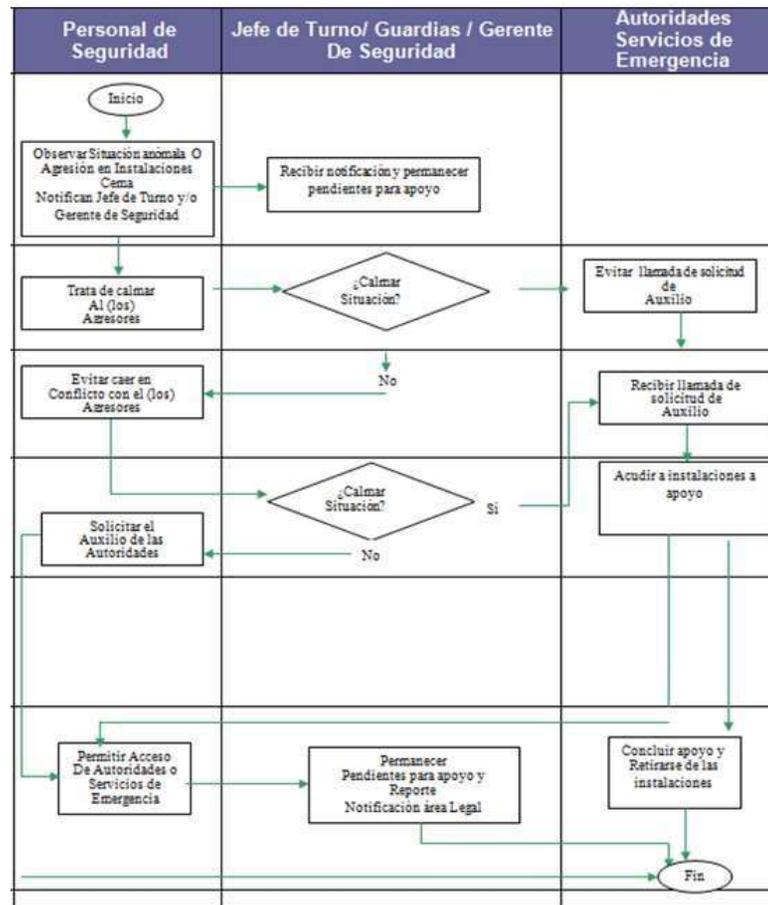
Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: Febrero de 2022	Clave: CEMA-PR-SE-CAF-03
	Versión: 4.0	Página 3 de 4

autoprotección para controlar, inmovilizar y conducir a la persona agresiva.

- f) Dependiendo del grado de violencia de la amenaza, puede consistir, entre otros, en apartar o retirar a la persona agresora o ponerse en contacto con las autoridades competentes para su intervención.

6.1.5. En caso de lesiones graves o fallecimiento del agredido, se notificará al representante legal de la organización para que determine las acciones a realizar para la notificación a las autoridades correspondientes y se cooperará en todo momento para dar toda la información pertinente del suceso.

7. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial (imágenes, fotos, referencias)



Elaboró FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	Autorizó ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVASDIRECTORA GENERAL DE CEMA
--	---	--	---



PROCEDIMIENTO EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: Febrero de 2022	Clave: CEMA-PR-SE-CAF-03
	Versión: 4.0	Página 4 de 4

8. Resultado deseado / Entregables

Evitar Agresiones Físicas a cualquier persona dentro de la organización

9. Indicador (es)

Este procedimiento no tiene indicador relacionado.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Elaboró FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	Autorizó ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
--	---	--	--