

PLAN ACTUACIÓN CUANDO PASA ALGO



Asociación Tinerfeña
de Esclerosis Múltiple



ÍNDICE

1. Protocolo de Incidencias Internas
2. Conflictos con personas asociadas o Familias
3. Agresividad o Amenazas
4. Accidentes Graves
5. Brecha de Datos (RGPD)
6. Denuncia Laboral o Interna
7. Casos Extremos (crisis emocional, desorientación, riesgo)
8. Registro de Evidencias
9. Árbol de Decisiones
10. Guía práctica para el personal
11. Incumplimiento del trabajador/a hacia la persona asociada o familiar, junta directiva

Documento completamente desarrollado para uso interno en ATEM.

Incluye: qué hacer, quién actúa, cómo, dónde, plazos y formularios base.

1. Protocolo de Incidencias Internas

¿Qué es una incidencia?

Cualquier hecho fuera de la normalidad: error, problema, confusión, queja, fallo técnico, conflicto leve.

Quién recibe la incidencia

- Dirección
- Administración
- Profesional implicado

Siempre queda constancia escrita.

Cómo registrar

Se anota en el Registro de Incidencias: fecha, hora, descripción, personas implicadas, pruebas.

Dónde se registra

Libro digital interno (Drive o carpeta protegida).

Qué hacer paso a paso

- 1) Recibir la incidencia
- 2) Registrar
- 3) Clasificar (leve / moderada / grave)
- 4) Actuar según gravedad
- 5) Cerrar con informe final.

Quién resuelve

Dirección o responsable del servicio

Plazo para resolver

48-72 horas en casos leves / 7 días moderadas / grave inmediata actuación.

2. Conflictos con personas asociadas o Familias

Detección

Profesional observa malestar, queja, actitud agresiva o repetición de conflictos.

Quién interviene primero

El profesional que detecta – en tono calmado.

Cómo actuar

- 1) Escuchar sin interrumpir
- 2) Reformular para confirmar
- 3) Proponer solución alineada al servicio
- 4) Informar a Dirección si no se soluciona.

Dónde se documenta

Registro de incidencias (apartado conflicto).

Escalada

Si no se resuelve → Dirección

Si amenaza → Protocolo de agresividad.

Cierre

Informe breve firmado por Dirección.

3. Agresividad o Amenazas

Qué consideramos agresividad

Gritos, insultos, amenazas, golpes, empujones, destrucción de materiales.

Actuación inmediata

- 1) Mantener distancia de seguridad
- 2) No discutir
- 3) Llamar a apoyo de otro profesional
- 4) Avisar a Dirección.

Quién actúa

Primero el profesional presente → refuerzo → Dirección.

Dónde se actúa

Sala segura o vestíbulo, evitando espacios cerrados.

Cuándo llamar al 112

- Violencia física
- Amenaza explícita
- Crisis grave de salud mental

Registro obligatorio

Informe de agresión, evidencia, testigos, grabaciones si las hay.

Medidas posteriores

Aviso formal, suspensión servicios temporal, reunión con familia.

4. Accidentes Graves

Actuación inmediata

- 1) Mantener calma
- 2) Valorar ABC básico
- 3) Llamar 112 si procede
- 4) No mover a la persona si hay sospecha de lesión grave.

Quién avisa

Profesional presente → Dirección → Familia.

Dónde se registra

Parte de Accidente (modelo oficial).

A quién se notifica

Vitaly Prevención (PRL) + Seguro + Dirección.

Plazos

Notificación inmediata y parte en menos de 24h.

5. Brecha de Datos (RGPD)

Qué es

Pérdida, robo, acceso no autorizado o filtración de datos.

Quién detecta

Cualquier profesional.

Qué hacer

- 1) Avisar a Dirección (responsable RGPD)
- 2) Contener (cambiar contraseñas, desconectar equipo)
- 3) Registrar todo.

Dónde se registra

Registro de Brechas RGPD.

Plazos

Notificar AEPD en 72 horas si es grave.

A quién comunicar

Personas afectadas si existe riesgo.

Medidas posteriores

Refuerzo de seguridad, formación.

6. Denuncia Laboral o Interna

Quién la recibe

Dirección o Canal interno.

Cómo actuar

- 1) Registrar
- 2) Acuse de recibo en 7 días
- 3) Estudio preliminar
- 4) Medidas cautelares si hay riesgo
- 5) Comisión instructora

Dónde se archiva

Carpeta protegida (solo Presidencia/Dirección).

Plazos

Resolución en 3 meses.

Medidas posteriores

Informe + acciones disciplinarias si procede.

7. Casos Extremos (crisis emocional, desorientación, riesgo)

Qué situaciones incluye

Ataque de pánico, intento de autolesión, desorientación, llanto desesperado, desconexión cognitiva.

Cómo actuar

- 1) Mantener voz calmada
- 2) No dejar sola a la persona
- 3) Retirar estímulos
- 4) Contactar familia
- 5) Llamar 112 si hay riesgo.

Quién actúa

Profesional presente + Dirección.

Registro

Informe clínico interno.

Seguimiento

Reunión posterior con profesional de referencia.

8. Registro de Evidencias

Qué guardar

- Fotos
- Pantallazos
- Correos
- Informes
- Testigos

Dónde se guardan

Carpeta protegida en Drive (solo Presidencia/Dirección).

Formato

Todo fechado y con hora.

Por qué es importante

Protege legalmente a ATEM y a la dirección.

9. Árbol de Decisiones

Dirección

Conflictos graves, agresiones, brechas, denuncias.

Administración

Incidencias técnicas, documentación.

Profesionales

Conflictos leves, primeros auxilios.

Voluntariado

Deriva siempre a dirección.

Externos

Vitaly (PRL), 112 (emergencias).

10. Guía práctica para el personal

Qué hacer

Avisar, registrar, mantener calma, seguir suario.

Qué NO hacer

Discutir, borrar mensajes, improvisar.

Cómo informar

Resumen claro, objetivo, sin suario.

Dónde registrar

Registro de incidencias.

Normas básicas

Respeto, seguridad, trazabilidad.

11. Incumplimiento del trabajador/a hacia la persona asociada o familiar, junta directiva

Faltas leves:

- Tono inadecuado, interrupciones, impaciencia.
- Comentarios poco sensibles sin intención de herir.

- Descuido puntual, mala educación no reiterada.
- Falta puntual de respeto.

Faltas moderadas:

- Desprecio indirecto, sarcasmo, tono elevado sin gritos.
- Actitud pasivo-agresiva, ignorar a propósito.
- Comentarios ridiculizantes.
- Insultos leves, desobediencia explícita, hostilidad repetida, hacia la junta directiva.
- Menosprecio hacia decisiones de Junta.

Faltas graves:

- Insultos, amenazas, gritos.
- Intimidación física, agresión o intento.
- Humillación pública, discriminación.
- Invasión grave de privacidad.
- Amenazas, agresión verbal grave o física.
- Intimidación, intento de boicot institucional.

Procedimiento:

En el caso de persona asociada:

- 1) Registro inmediato de hechos, testigos y evidencias.
- 2) Activación automática de Dirección en el caso de persona asociada.
- 3) Protección de la persona asociada (cambio de profesional, acompañamiento, aviso familia).
- 4) Apertura de expediente disciplinario.
- 5) Clasificación de gravedad y medidas (advertencia, suspensión, despido).
- 6) Comunicación institucional sin vulnerar datos personales.
- 7) Archivo seguro durante 5 años.

En el caso de la junta directiva:

- 1) Registro objetivo inmediato (hechos, palabras exactas, testigos y evidencias).
- 2) Activación automática de Presidencia; si la afectada es Presidencia → Vicepresidencia.
- 3) Medidas:
 - Leve: advertencia verbal y registro.
 - Moderada: advertencia formal, reunión, límites definidos.
 - Grave: expulsión inmediata, prohibición temporal/definitiva, 112 si hay riesgo.
- 4) Apertura obligatoria de expediente (si es trabajador implicado).
- 5) Comunicación formal a Junta y registro en protocolo.
- 6) Archivo seguro durante 5 años.

12. Modelos registros

REGISTRO DE INCIDENCIA

Fecha: ____ / ____ / ____

Hora: _____

Profesional que registra: _____

Personas implicadas: _____

Tipo de incidencia: ☐ Leve ☐ Moderada ☐ Grave

Servicio afectado: _____

Descripción detallada de los hechos:

Evidencias aportadas:

Actuación realizada:

¿Se deriva a Dirección?: ☐ Sí ☐ No

Nombre de quien recibe la derivación: _____

Cierre de la incidencia (Dirección):

Firma: _____ Fecha: ____/____/____

INFORME DE AGRESIÓN O AMENAZA

Fecha: ____/____/____

Hora: _____

Lugar: _____

Profesional presente: _____

Personas implicadas: _____

Descripción textual de los hechos:

Tipo de conducta:

☐ Gritos ☐ Insultos ☐ Amenazas ☐ Intento agresión

☐ Agresión física ☐ Daños materiales ☐ Otra: _____

Testigos: _____

Evidencias adjuntas:

☐ Fotos ☐ Pantallazos ☐ Vídeos ☐ Testigos ☐ Otros: _____

¿Se llamó al 112?: ☐ Sí ☐ No

Motivo: _____

Medidas adoptadas: _____

Comunicación realizada a:

☐ Dirección ☐ Familia ☐ PRL ☐ Otra entidad: _____

Valoración final y cierre (Dirección):

Firma: _____ **Fecha:** ____/____/____

PARTE DE ACCIDENTE

Fecha: ____/____/____

Hora: _____

Lugar: _____

Persona accidentada:

☐ Usuario/a ☐ Trabajador/a ☐ Voluntario/a ☐ Otro: _____

Descripción del accidente:

Lesiones observadas:

Primeras actuaciones realizadas:

☐ Curación básica ☐ Inmovilización ☐ Aviso 112

☐ No intervención por riesgo ☐ Otra: _____

¿Se llamó al 112?: ☐ Sí ☐ No

Hora del aviso: _____

Resumen intervención:

Entidades notificadas:

☐ Dirección ☐ Familia ☐ Seguro ☐ PRL (Vitaly)

Fecha cierre: ____/____/____

Firma profesional:

Firma Dirección:

REGISTRO DE BRECHA RGPD

Fecha detección: ____/____/____

Detectada por: _____

Tipo de brecha:

☐ Pérdida de datos ☐ Acceso indebido ☐ Envío erróneo

☐ Robo dispositivo ☐ Filtración ☐ Otra: _____

Datos afectados:

Personas afectadas: _____

Nivel riesgo: ☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto

Acciones inmediatas:

Medidas de contención:

¿Requiere comunicar a afectados?: ☐ Sí ☐ No

¿Requiere notificar AEPD (72h)?: ☐ Sí ☐ No

Plan de medidas preventivas:

Fecha: ____/____/____

Firma Responsable RGPD: _____

FORMULARIO DENUNCIA INTERNA

Fecha recepción: ____/____/____

Nº expediente: _____

Persona denunciante (opcional): _____

Relación con ATEM: _____

Tipo de denuncia:

☐ conflicto laboral ☐ trato inadecuado ☐ incumplimiento

☐ acoso ☐ irregularidad ☐ otra: _____

Descripción detallada:

Evidencias aportadas:

☐ fotos ☐ pantallazos ☐ correos ☐ testigos ☐ grabaciones ☐ otras

Acuse de recibo (7 días):

Emitido por: _____

Fecha: ____/____/____

Medidas cautelares:

Resolución (máx. 3 meses):

Firma Comisión instructora:

Fecha: ____/____/____

REGISTRO DE CASO EXTREMO

Fecha: ____/____/____

Hora: _____

Persona afectada: _____

Profesional presente: _____

Tipo de situación:

☐ Crisis emocional ☐ Ataque de pánico ☐ Riesgo autolesión

☐ Desorientación ☐ Llanto intenso ☐ Desconexión cognitiva

☐ Otra: _____

Descripción detallada:

Actuación inmediata:

☐ Voz calmada ☐ Acompañamiento ☐ Retirada estímulos

☐ Aviso familia ☐ Llamada 112 ☐ Otra: _____

¿Intervino 112?: ☐ Sí ☐ No

Resumen:

Seguimiento posterior:

Fecha cierre: ____/____/____

Firma profesional: _____

Firma Dirección: _____

REGISTRO DE EVIDENCIAS

Fecha: ____/____/____

Vinculado a expediente/informe: _____

Tipo de evidencia:

☐ Foto ☐ Pantallazo ☐ Vídeo ☐ Correo ☐ Grabación

☐ Testimonio escrito ☐ Documento ☐ Otra: _____

Descripción:

Ubicación en Drive:

SIG → Evidencias → _____

Responsable archivo: _____

Firma: _____ Fecha: ____/____/____

EXPEDIENTE DISCIPLINARIO

Nº expediente: _____

Fecha apertura: ____/____/____

Trabajador/a: _____

Servicio: _____

Motivo: ☐ Falta leve ☐ Falta moderada ☐ Falta grave

Descripción de hechos:

Evidencias: ☐ fotos ☐ pantallazos ☐ correos ☐ testigos ☐ informes ☐ otros

Clasificación según protocolo:

Medidas propuestas:

☐ Advertencia verbal ☐ Advertencia formal

☐ Suspensión ☐ Despido ☐ Otra: _____

Fecha: ____/____/____

Firma Presidencia/Dirección: _____

Y para que así conste a efectos oportunos, se expide la presente en San Cristóbal de La Laguna, 25 febrero de 2026

Firmado:
M^a Ángeles González Rodríguez
Presidenta de ATEM

Firmado:
Nieves Gloria García Rodríguez
Secretaria de ATEM