

Hoja Informativa sobre la Violencia en el Área de Trabajo Cómo Proteger a los Empleados de Amenazas Externas

HS03-014D (05-21)

La [Administración de Seguridad y Salud Ocupacional](#) (Occupational Safety and Health Administration -OSHA, por su nombre y siglas en inglés) define la **violencia en el área de trabajo** como “cualquier acto o amenaza de **violencia física, acoso, intimidación** u otro **comportamiento conflictivo amenazante** que ocurre en el sitio de trabajo”. Puede variar desde una conducta **verbal o física** no deseada hasta situaciones de **agresión y francotiradores activos**.

Los actos de violencia son actualmente la tercera causa principal de lesiones ocupacionales fatales en los Estados Unidos.¹ De acuerdo con la [Oficina de Estadísticas Laborales](#) (Bureau of Labor Statistics, por su nombre en inglés), de las 5,333 lesiones fatales que ocurrieron en el área de trabajo en los Estados Unidos en 2019, 841 fueron el resultado de violencia.² Trabajos como los de conductores a sueldo, empleados en tiendas, trabajadores sociales y de servicios médicos, trabajadores de servicios públicos y oficiales de policía, se encuentran entre los empleados con mayor riesgo de violencia.³

Si bien no existe un estándar específico para la violencia en el área de trabajo, la [Cláusula de Deber General de OSHA](#) establece que los empleadores deben proporcionar un área de trabajo “libre de peligros reconocidos que podrían causar la muerte o daños físicos graves”. Un [Programa de Trabajo para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo](#) puede ayudar a los empleadores a cumplir con la ley.



Identifique los Factores de Riesgo

Si bien no todos los riesgos se pueden prevenir, conocer los tipos de violencia en el área de trabajo y los métodos para evaluar los niveles de amenaza de una organización son la base para proporcionar un entorno de trabajo más seguro.

Tipos de Violencia en el Área de Trabajo

De acuerdo con el [Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional](#) (National Institute of Occupational Safety and Health, por su nombre en inglés) la violencia en el área de trabajo generalmente se divide en una de cuatro categorías:

¹ Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, Violencia en el área de trabajo. Página web. <https://www.osha.gov/workplace-violence#:~:text=Workplace%20violence%20is%20any%20act,occurs%20at%20the%20work%20site>. Accessed May 25, 2021.

² Perfiles de Lesiones/Enfermedades Ocupacionales y Lesiones Fatales de la Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos. Por evento o exposición, todas las responsabilidades, 2019. Sitio web. <https://data.bls.gov/gqt/InitialPage>. Consultado el 25 de mayo de 2021.

³ Hoja de datos de OSHA, “Violencia en el área de trabajo”. PDF. <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/factsheet-workplace-violence.pdf>. Consultado el 25 de mayo de 2021.

- **Intento Criminal**
Estos incidentes violentos suelen estar asociados con otro delito, tal como el robo o la invasión de propiedad privada. Estos encuentros delictivos generalmente no tienen relación con la compañía o con sus empleados. Los actos de terrorismo también entran en esta categoría.
- **Clientes**
Este tipo de violencia generalmente ocurre cuando un cliente, paciente, estudiante o preso tiene una relación legítima con la organización y se vuelve violento mientras es atendido por los miembros de la organización.
- **Trabajador a Trabajador**
Estos incidentes violentos ocurren cuando un empleado o ex empleado de la organización ataca o amenaza a otro(s) empleado(s) o ex empleado(s) en el área de trabajo.
- **Relación Personal**
Por lo general, la persona que comete este tipo de violencia no tiene relación con la organización, pero sí con la víctima prevista. Estas incidencias están asociadas con víctimas de violencia doméstica que son agredidas o amenazadas en el trabajo.

Reconozca las Señales de Advertencia del Comportamiento

Lo que conduce a la violencia en el área de trabajo casi siempre comienza con algo pequeño. Si bien esta publicación aborda las amenazas externas en el área de trabajo para los empleados,* la mayoría de la violencia es un proceso que viene junto con señales de advertencia. Es importante mencionar que **estas señales de advertencia, por sí mismas, no indican que una persona se tornará violenta**. Sin embargo, cuando se combinan con otras señales, estos comportamientos pueden indicar un posible acto de violencia. Las señales de advertencia de violencia en el área de trabajo a menudo incluyen:

- **Amenazas**
Estas personas pueden hacer amenazas directas, indirectas, o condicionadas para hacer daño a la compañía o a sus empleados.

- **Comportamiento Irrazonable**
Estas personas constantemente hacen referencias despreciativas a los demás. Nunca parecen estar contentos con la forma en la que funcionan las cosas a su alrededor. No son razonables y, a menudo, reaccionan exageradamente a los comentarios y a las críticas. Tienen a tomar los comentarios como algo personal y a convertirlos en rencores.
- **Intimidaciones y Control**
Estas personas sienten la necesidad de imponer su opinión hacia los demás. Tienen una necesidad compulsiva de controlar las situaciones y, a menudo, utilizan la intimidación, ya sea física o verbal, para salirse con la suya.
- **Paranoia**
Las personas paranoicas piensan que otros, incluyendo la compañía o sus empleados, están en contra de ellos. Ellos creen que hay una conspiración en todas las funciones de la sociedad. Hacen comentarios sobre el ser perseguidos o ser víctimas de injusticias.
- **Personas Enojadas, Argumentativa y Sin Control de Sus Impulsos**
Estas personas tienen muchos problemas de odio y enojo dentro y fuera del trabajo con compañeros de trabajo, amigos, familiares o el gobierno. Con frecuencia resultan involucrados en confrontaciones y a menudo discuten con otros, incluyendo con las autoridades. Estas personas demuestran un bajo control de los impulsos, tal como golpear o tirar cosas, maldecir, amenazar a otros o usar gestos agresivos y físicamente animados.
- **Irresponsable**
Estas personas no toman responsabilidad por cualquiera de sus comportamientos, fallas o errores. Siempre es alguien o algo más el culpable. Ponen excusas y culpan a otros, a la organización o al sistema por sus acciones.
- **Comportamiento Antisocial**
Estas personas tienen una fascinación por la violencia y la aceptan como una forma de

* Consulte la publicación del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores, [Violencia en el Área de Trabajo: Cómo Prevenir los Ataques de Agresores Conocidos](#) para obtener información sobre amenazas de violencia interna en el área de trabajo).

manejar las situaciones. Aplauden los actos violentos que aparecen en los medios de comunicación. Podrían tener problemas con la policía. También pueden demostrar un patrón de comportamiento que ignora los derechos de los demás.

- **Vengativo**

Estas personas pueden hacer declaraciones como “a él le llegará lo suyo”, “lo que siembras, cosechas” o “uno de estos días me las pagarán”. Pueden verbalizar la esperanza de que algo malo les suceda a otros, especialmente a aquellas personas a las que les tienen rencor.

- **Comportamiento Extraño**

Estas personas a menudo se consideran extravagantes, extraños, o raros. Su manera inusual puede hacer que los demás se sientan incómodos.

- **Desesperación**

Estas personas podrían estar experimentando una desesperación extrema con problemas familiares, económicos o personales. Pueden hacer comentarios de sentirse “al límite de su paciencia” o “no hay otra forma en la que se pueda lidiar con eso”. Pueden sentirse estar acorralados en una esquina sin opciones.

- **Comportamientos Obsesivos y Compulsivos**

Estas personas pueden tener una participación obsesiva con el trabajo, sin intereses externos



aparentes. Comen, duermen y viven para el trabajo. O tienen una obsesión romántica con un compañero de trabajo que no está interesado en ellos. Pueden sufrir otras formas de obsesión, interés celoso en un tema específico o tendencias perfeccionistas.

- **Abuso de Sustancias**

Las personas que muestran signos de abuso de alcohol o de drogas pueden tener ausencias frecuentes o llegar tarde; ignoran las políticas y procedimientos de seguridad; parecen desorientados, no concentrados o distraídos en el trabajo; tienen nerviosismo o dificultad para hablar; o a menudo faltan sin previo aviso durante períodos de tiempo.

- **Depresión Crónica**

Estas personas muestran una pérdida de interés o confianza en la vida o en el trabajo, no tienen energía y se alejan de las cosas que alguna vez le interesaron.

Estrategias de Prevención

Maneje la Violencia con Investigación, Trabajo en Equipo y Capacitación

Los trabajadores de primera línea (frontline workers, por su nombre en inglés) son a menudo los que más conocen sobre los procedimientos y entornos comerciales, especialmente si trabajan en turnos cuando no hay un gerente presente. Las experiencias de los trabajadores pueden ayudar a identificar soluciones prácticas para los desafíos de seguridad cuando se siguen los siguientes pasos para desarrollar un Plan para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo:

Evalúe las Amenazas

La **evaluación de amenazas** es un proceso para determinar qué tan probable o grave es una amenaza potencial y qué tan probable es que se convierta en realidad. Se anima a los empleadores a formar un **Equipo para la Evaluación de Amenazas** que esté integrado por representantes de todas las áreas y niveles de la organización. Sus objetivos son evaluar las debilidades del área de trabajo y acordar las formas en las que se implementan las acciones preventivas. Al realizar su evaluación de amenazas, el equipo debe:

- **Investigar Incidentes Violentos Pasados**
Revise toda la información disponible sobre cualquier actividad violenta previa en la organización. Examine las siguientes fuentes, si están disponibles:
 - o [los Formularios 300, 300A, o 301 de OSHA para el Registro de Lesiones y Enfermedades](#);
 - o registros policiales o informes de investigación anteriores sobre incidentes violentos, incluyendo casos de maltrato verbal, comportamiento agresivo y abuso físico;
 - o registros de seguros sobre reclamaciones pasadas, relacionadas con violencia; y
 - o minutas de reuniones anteriores del Equipo para la Evaluación de Amenazas.
- Analizar las Tareas de Alto Riesgo
Evalúe el nivel de riesgo para los deberes de los empleados. Los deberes de alto riesgo incluyen:

- o intercambiar dinero con el público;
- o trabajar solo o con pocos compañeros de trabajo;
- o trabajar tarde por la noche o muy temprano por la mañana;
- o custodiar propiedades o posesiones valiosas; o
- o trabajar en entornos comunitarios.

Implemente Protocolos de Seguridad

Realizar cambios en las prácticas de trabajo (conocidos como **controles administrativos**) y crear barreras de defensa entre los trabajadores y los peligros (conocidos como **controles de ingeniería**) son métodos efectivos para proteger a los trabajadores de la posible violencia en el área de trabajo.

- **Controles Administrativos**
Basado en los resultados del Equipo para la Evaluación de Amenazas, es posible que se requiera hacer cambios a los controles administrativos, tal como a los horarios de trabajo, procedimientos y políticas para aumentar la seguridad de los empleados. Algunos ejemplos pueden incluir que los empleados que desempeñan tareas de alto riesgo:
 - o nunca ingresen al área donde se sientan inseguros;
 - o utilicen un sistema de compañeros o escolta policial cuando trabajen durante la noche o en situaciones potencialmente peligrosas;
 - o recibir y usar teléfonos celulares y alarmas de mano que son asignados al personal;
 - o preparar planes de trabajo diarios e informar el horario a una persona de contacto;
 - o responder, según la capacitación, a las emergencias; y
 - o cooperar con los oficiales de seguridad pública locales y con los fiscales estatales, según sea necesario.

- **Controles de Ingeniería
Engineering Controls**

La implementación de controles de ingeniería que eliminen los peligros o protejan a los trabajadores de riesgos potenciales se considera lo más efectivo. Estos cambios físicos pueden mejorar la seguridad en el trabajo sin tener que depender del comportamiento de las personas. Los controles eficaces de ingeniería pueden incluir:

- o instalar dispositivos de seguridad, tal como cámaras de video, alarmas, o detectores de metales;
- o agregar más iluminación;
- o restringir el acceso público al área de trabajo;
- o exigir a los empleados que utilicen tarjetas de identificación y llaves electrónicas; y
- o contratar a guardias de seguridad.

Desarrolle un Plan de Acción para Casos de Emergencia

El empleador debe de tener un Plan de Acción para Casos de Emergencia (Emergency Action Plan -EAP, por su nombre y siglas en inglés) siempre que un estándar de OSHA lo requiera. ([Consulte el Código 29 de Regulaciones Federales 1910.38 \(a\).](#)) El EAP tiene como objetivo organizar las acciones de los empleadores y de los empleados durante casos de emergencias en el área de trabajo para evitar confusiones, lesiones y daños a la propiedad.

Un empleador con más de 10 empleados debe de tener un EAP por escrito en el área de trabajo disponible para que los empleados lo repasen. Un empleador con 10 empleados o menos puede comunicar el plan oralmente a los empleados. El EAP - ya sea escrito u oral: debe de incluir los procedimientos de evacuación en emergencias y cómo es que los trabajadores deben de responder a los diferentes tipos de emergencias.



Proporcionar Capacitación Anual

Capacitación anual para los gerentes y los empleados es requerida. La capacitación debe de incluir información sobre:

- la Política de la Organización para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo;
- los tipos y ejemplos de violencia en el área de trabajo, incluyendo la preparación ante una situación de francotiradores activos;
- los riesgos de seguridad;
- la ubicación del equipo de seguridad y los procedimientos para usarlo;
- señales tempranas de alerta y las respuestas adecuadas a una persona potencialmente violenta;
- métodos para reducir la intensidad de situaciones agresivas;
- cómo reportar amenazas o incidentes violentos;
- cómo manejar una respuesta a emergencia; y
- proporcionar procedimientos después del incidente, incluyendo servicios de consejería por trauma para los empleados, o recomendar a las víctimas a programas de asistencia para empleados.

Cómo Prepararse para un Francotirador Activo

Un **francotirador activo** (active shooter, por su nombre en inglés) es una persona que está activamente matando o está intentando matar a personas en un área confinada y poblada. En la mayoría de los casos, los francotiradores activos usan armas de fuego y no existe un patrón o un método para seleccionar a las víctimas. Las situaciones de francotirador activo son impredecibles y evolucionan rápidamente. Debido a que las situaciones de los francotiradores activos a menudo terminan antes de que llegue la policía, las personas deben de prepararse mental y físicamente para enfrentar la situación. Los clientes que se encuentran en el área durante un evento de este tipo tienden a seguir el ejemplo de los gerentes y de los empleados. Aun así, cada persona debe de estar preparada para determinar rápidamente cómo proteger su propia vida.

El [Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos](#) (U.S. Homeland Security, por su nombre en inglés) recomienda crear un Plan de Acción para Casos de Emergencia (EAP) que incluya ejercicios de entrenamiento usando el método de “**Correr, Esconder, Luchar**” (Run, Hide, Fight Method, por su nombre en inglés). Prepare al personal para responder a un incidente de francotirador activo utilizando los siguientes pasos cuando un francotirador se encuentre cerca:

- **Corra**
Use una vía despejada de escape e intente evacuar, ya sea que otros estén de acuerdo o no en seguirlo.
 - o Tenga un plan con anticipación, incluyendo una ruta de escape.
 - o Siga el Plan de Acción para Casos de Emergencia (EAP) de la compañía.
 - o Ayude a otras personas a escapar, si es posible.
 - o Evite que otras personas entren en un área donde podría estar el francotirador.
 - o No intente mover a las personas que están heridas.
 - o Deje sus pertenencias.
 - o Siga las instrucciones de los oficiales de la policía.
 - o Llame al 911 cuando esté a salvo.

- **Escóndase**
Si no es posible evacuar el lugar, escóndase en un área donde sea poco probable que lo mire el agresor.
 - o Elija un área para esconderse que esté fuera de la vista, tal como detrás de gabinetes, escritorios o artículos de almacenamiento.
 - o Busque protección detrás de puertas que estén cerradas y con llave, pero no detrás de una que impida que haya más movimiento.
 - o Bloquee y coloque barricadas en las puertas con muebles pesados una vez que estén cerradas y con llave.
 - o Apague las luces, si es posible.
 - o Permanezca callado en caso de que el agresor se encuentre cerca. Silencie los teléfonos móviles, radios, televisores y otras fuentes de ruido.
- **Cuando ni correr ni esconderse es una opción, mantenga la calma y llame al 911**
Si hablar no es una opción, deje la línea telefónica abierta para permitir que el operador de emergencias escuche. En caso de que pueda hablar, proporcione al operador de emergencias la siguiente información:
 - o la ubicación del agresor;
 - o el número de agresores;
 - o una descripción física del agresor(es);
 - o el número y tipo de armas que usa el agresor(es); y
 - o el número de víctimas potenciales que hay en el área.
- **Luche**
Como último recurso, luche. Cuando esté en peligro inminente, intente interrumpir o incapacitar al francotirador activo. Actúe de la manera más agresiva posible contra él o ella arrojando objetos, usando como arma cualquier material que esté alrededor, y grite. Comprométase con la acción.

- **Cumpla con las indicaciones de la ley**

Cando llegue la policía:

- o levante las manos inmediatamente y mantenga los dedos abiertos;
- o evite hacer movimientos rápidos hacia los oficiales;
- o no apunte ni grite;
- o mantenga la calma; y
- o siga las instrucciones de los oficiales.

Medidas de Prevención y Control para Tiendas que Abren Hasta Altas Horas de la Noche

Los empleados de las tiendas que permanecen abiertas hasta altas horas de la noche con grandes cantidades de efectivo a la mano, tal como tiendas de conveniencia, gasolineras, licorerías y otras, son especialmente vulnerables a los robos, asaltos y homicidios. Los empleados en estas áreas a menudo trabajan solos o en pequeños grupos.

Además, los establecimientos suelen estar en zonas aisladas o poco iluminadas.

Si bien ninguna estrategia única para prevenir la violencia en el área de trabajo es adecuada para todos los negocios que abren hasta altas horas de la noche, el uso de las siguientes medidas de control puede ayudar a proteger a los trabajadores:

- **Desarrolle un Análisis para el Sitio de Trabajo** Un análisis del sitio de trabajo evalúa los riesgos ambientales y operativos de una tienda que son causados por la violencia. El empleador debe de buscar procedimientos que pudieran poner en peligro a los empleados e identificar las áreas donde es más probable que ocurra la violencia. Esta información se puede utilizar como base para futuras auditorías periódicas de seguridad.

OSHA recomienda los siguientes procedimientos cuando se realice un análisis del sitio de trabajo:

- o **Revise y Analice los Registros**
El empleador debe de examinar varios años de registros médicos, de seguridad, de compensación para trabajadores y de seguros, junto con sus Formularios para



el Registro de Lesiones y Enfermedades de OSHA, en caso de ser requerido. El propósito es:

- » rastrear el historial de robos a mano armada y otros incidentes violentos en sus tiendas;
- » buscar patrones en los títulos de trabajo, estaciones de trabajo, fechas u horas del día en los que los asaltos o comportamientos agresivos ocurren en un área en particular; y
- » evaluar los datos históricos de crímenes para la zona cerca del sitio de trabajo (que podría requerir trabajar con la policía local).

Para asegurarse de que estos datos estén disponibles, anime a los empleados a reportar los incidentes de manera rápida y precisa. La participación de los cajeros y otros trabajadores de primera línea es fundamental para la prevención de la violencia.

- o **Realice Encuestas Selectivas**
Si bien es posible que algunos encuentros no sean reportados o documentados, los empleadores aún pueden identificar los incidentes violentos. Una de las formas más efectivas de recopilar esta información es pedir a los trabajadores que completen una encuesta selectiva (screening survey, por su nombre en inglés) una vez al año o cuando cambien las condiciones de trabajo. La encuesta podría preguntar a los empleados:
 - » si han sido agredidos, amenazados o acosados por los clientes;
 - » si los clientes han usado o llevado armas de fuego a la tienda;
 - » qué estaban haciendo los empleados antes y durante un incidente violento;
 - » si existían medidas preventivas o si se aplicaron al momento de un incidente; y
 - » si los empleados llamaron a la policía.

Los empleadores pueden entregar estos cuestionarios a los empleados. Sin embargo, muchos empleadores prefieren utilizar revisores independientes (independent reviewers, por su nombre en inglés) para realizar la encuesta, analizar los resultados y ofrecer asesoría para fortalecer el programa de la compañía para prevenir la violencia.

- **Analice la Seguridad**

Los empleadores de tiendas que abren hasta altas horas de noche deben de inspeccionar de forma rutinaria su sitio(s) y evaluar las tareas de trabajo de los empleados para identificar los peligros potenciales. Las medidas de seguridad a considerar son:

- o el diseño del edificio;
- o la iluminación interior y exterior del

establecimiento;

- o los sistemas existentes de comunicaciones y de seguridad;
- o los trabajos o área con el mayor riesgo de violencia;
- o los procesos y procedimientos que ponen en mayor riesgo a los trabajadores; y
- o las características de los agresores y víctimas de incidentes violentos pasados (si es que los hay) en el sitio.

- **Establezca Controles para la Prevención de Robos**

Después de analizar los peligros y la seguridad de un área de trabajo, implemente una combinación de controles administrativos y de ingeniería para ayudar a prevenir robos a mano armada y otros incidentes violentos.

- o **Controles de ingeniería**

Las adaptaciones en el área de trabajo para minimizar los riesgos en las tiendas que abren hasta altas horas de la noche pueden incluir:

- » limitar la cantidad de efectivo que está disponible en el sitio mediante el uso de cajas fuertes;
- » colocar letreros a la vista que indiquen que los cajeros tienen acceso limitado al dinero en efectivo;
- » usar cámaras de seguridad;
- » instalar espejos redondos para vigilar las áreas que son difíciles de ver en la tienda;
- » mantener las ventanas libres de letreros, repisas y otras obstrucciones;
- » iluminar el interior y el exterior de la tienda tan brillantemente como lo permita la ley local;
- » instalar y mantener sistemas de alarma, botones de pánico y otros dispositivos de seguridad;
- » mantener la caja registradora y las

áreas de servicio al cliente visibles desde afuera de la tienda;

- » usar detectores para las puertas para alertar a los trabajadores cuando las personas entran a la tienda; e
- » instalar barreras a prueba de balas con ventanillas de acceso para separar a los trabajadores y a los clientes.

o **Controles Administrativos**

Las prácticas de trabajo que pueden minimizar los riesgos para los empleados en las tiendas que están abiertas hasta altas horas de la noche incluyen:

- » no aceptar billetes grandes;
- » aumentar la cantidad de personal en las tiendas que están localizadas en áreas con altos índices de criminalidad o en áreas donde en el pasado se han producido robos o asaltos;
- » crear procedimientos para garantizar la seguridad de los empleados cuando caminan hacia las áreas de basura o de almacenamiento;
- » proporcionar escoltas de seguridad al personal cuando caminan hacia las áreas de estacionamiento por la noche; y
- » capacitar a los empleados sobre cómo solicitar ayuda de la policía y cómo presentar cargos en caso de ser agredidos.

• **Capacite a los Empleados sobre Cómo Responder Durante un Robo**

Los atacantes armados usualmente cometen los robos y los asaltos durante la noche. El criminal puede herir al empleado en un ataque sorpresa, no provocado, o el empleado puede tomar represalias en respuesta a la amenaza percibida. Capacite a los empleados que trabajan en las tiendas que permanecen abiertas hasta altas horas de la noche cómo pueden manejar estas situaciones de alto estrés. Los siguientes consejos pueden proteger

a los empleados y reducir el riesgo de lesiones o muerte durante un robo:

- o **La Seguridad es Más Importante que el Dinero o el Inventario**
Entregue el dinero. No discuta ni se resista. La mayoría de los ladrones buscan dinero rápido en efectivo.
- o **No Intente Mostrar un Arma**
A menos que exista una amenaza inmediata para su vida, no saque un arma. Las estadísticas indican que el uso de un arma por parte de un empleado aumenta sus posibilidades de lesiones o inclusive la muerte.⁴
- o **Coopere con el Ladrón**
Mantenga la calma y la tranquilidad. Hable en un tono cooperativo. Nunca hable ni ofrezca más información de la que es solicitada.
- o **Evite el Contacto con los Ojos**
No mire al ladrón. Sin embargo, intente tomar notas mentales sobre la apariencia del agresor para después ayudar a la policía a identificar a la persona.
- o **No Haga Movimientos Repentinos**
Muévase lentamente y explique al ladrón todos los movimientos antes de realizarlos.
- o **No Persiga al Ladrón**
Permanezca en su área hasta que el agresor abandone el área inmediata. Después de un período seguro de tiempo, cierre la puerta con llave, llame a la policía y pida a los testigos que se queden hasta que llegue la ayuda. No abra la puerta hasta que el personal de emergencia haya llegado al lugar.
- o **Registre una Descripción Física del Ladrón**
En momentos de estrés, la memoria a menudo es fugaz. Anime a los empleados a que anoten todos los detalles que recuerden sobre el delincuente y el robo mientras esperan a que llegue la policía.
- o **No Toque Nada Que Haya Tocado el Agresor**
Conserve las huellas dactilares que pueda haber en la escena del crimen.

Para obtener más información sobre otros temas de salud y seguridad ocupacional, descargue cualquiera de las [publicaciones gratuitas](#) de la Sección de Seguridad en el Área de Trabajo del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores (DWC). Los Instructores de Capacitación en Seguridad de DWC Autorizados por OSHA están disponibles para proporcionar una variedad de capacitación de seguridad y salud comunicándose a safetytraining@tdi.texas.gov o llamando al 1-800-252-7031, opción 2.



www.txsafetyatwork.com

1-800-252-7031, Option 2

*The Texas Department of Insurance,
Division of Workers' Compensation (DWC)-Workplace Safety
P.O. Box 12050
Austin, TX 78711-2050*

Descargo de responsabilidad: A menos que se indique lo contrario, este documento fue producido por la Sección de Seguridad en el Área de Trabajo del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores utilizando información de personal que es especialista en el tema, entidades gubernamentales u otras fuentes acreditadas. La información contenida en esta hoja informativa es considerada exacta al momento de su publicación. Para más publicaciones gratuitas y otros recursos de seguridad, visite www.txsafetyatwork.com, llame al 800-252-7031, opción 2, o envíe un correo electrónico a resourcecenter@tdi.texas.gov.