

TDI

Safety @ Work
Division of Workers' Compensation

Violencia en el Área de Trabajo:

Cómo Prevenir los Ataques de Agresores Conocidos



Programa
de Trabajo



DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

A menos que se indique lo contrario, este documento fue producido por el 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 y salud ocupacional, visite www.txsafetyatwork.com, llame al **800-252-7031, opción 2**, o envíe un correo electrónico a resourcecenter@tdi.texas.gov.

INTRODUCCIÓN



Violencia en el área de trabajo - también llamada violencia ocupacional - es definida por la [Administración de Seguridad y Salud Ocupacional](#) (Occupational Safety and Health Administration -OSHA, por su nombre y siglas en inglés) como “cualquier acto o amenaza de **violencia física, acoso, intimidación** u otro **comportamiento conflictivo amenazante** que ocurre en el área de trabajo”. 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.¹ Los actos de violencia son la tercera causa principal de lesiones fatales en el área de trabajo en la nación.² Entre los homicidios relacionados con el trabajo, la mayoría son tiroteos intencionales.³ El homicidio es la principal causa de muertes ocupacionales por lesiones en las mujeres y la tercera causa principal para todos los trabajadores.⁴

Este Programa para el Área de Trabajo está diseñado para proporcionar medidas preventivas y de protección para detener la violencia en el área

de trabajo. Está destinado a proporcionar a los empleadores los pasos necesarios para establecer, implementar y mantener un [Programa de Trabajo para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo](#) para detener a los agresores conocidos - personas con una relación actual o pasada con la organización o uno de sus empleados a que cometan un acto violento.

Responsabilidad del Empleador

La Cláusula del 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”. Además, el Programa de Protección a Denunciantes (Whistleblower Protection, por su nombre en inglés) impuesto por OSHA prohíbe que los empleadores tomen represalias en contra de un empleado que haya presentado una queja o que haya ejercido cualquier derecho proporcionado a un empleado. Un Programa de Trabajo para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo puede ayudar a los empleadores a cumplir con la ley.

¹ 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.

² 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,%2C%20clients%2C%20customers%20and%20visitors>. Consultado el 25 de mayo de 2021.

³ Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos. “Censo Nacional de Lesiones Ocupacionales Fatales en 2019. Sitio web. <https://www.bls.gov/news.release/pdf/cfoi.pdf>. Consultado el 1 de junio de 2021.

⁴ Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. “Cómo Prevenir los Homicidios en el Área de Trabajo”. Sitio web. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/93-109/>. Consultado el 1 de junio de 2021.

CONTENIDO

Violencia en el Área de Trabajo: Cómo Prevenir los Ataques de Agresores Conocidos

INTRODUCCIÓN	3
CÓMO DESARROLLAR UN PROGRAMA PARA PREVENIR LA VIOLENCIA EN EL ÁREA DE TRABAJO ..	5
1. Declaración de la Política sobre la Violencia en el Área de Trabajo	5
2. Equipo para la Evaluación de Amenazas	5
3. Evaluación de Amenazas	6
4. Control y Prevención de Peligros	6
Implementación de Protocolos de Seguridad.....	6
Cómo Crear un Plan de Acción para Casos de Emergencia.....	7
5. Capacitación y Educación para los Empleados	8
Muestra de Declaración de la Política para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo..	8
Tipos de Violencia en el Área de Trabajo	9
Riesgos de Seguridad.....	9
Señales Tempranas de Alerta de una Persona Potencialmente Violenta..	10
Factores en el Área de Trabajo que Llevan a Conductas Negativas.....	11
Cómo Reducir la Intensidad de las Situaciones Volátiles o Comportamientos Agresivos ...	11
Medidas de Seguridad Ante un Francotirador Activo.....	12
Procedimientos para los Reportes, Investigación y Documentación	
Amenazas de Incidentes Violentos.....	12
Cómo Manejar las Respuestas a Emergencias	13
6. Reporte, Investigación, Seguimiento y Evaluación de Incidentes	14
7. Mantenimiento de Registros	15
PREGUNTAS DE REPASO	15

Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo

No existen precauciones exactas para garantizar que el área de trabajo pueda permanecer libre de violencia. Sin embargo, un Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo que esté bien diseñado puede reducir el número de incidentes violentos dentro de una organización y crear un entorno de trabajo más productivo y de apoyo.

Los siete elementos principales de un programa eficaz para prevenir la violencia en el área de trabajo incluyen:

1. una declaración de la política sobre la violencia en el área de trabajo;
2. un Equipo para la Evaluación de Amenazas;
3. una evaluación de las amenazas;
4. control y prevención de peligros;
5. capacitación y educación para los empleados;
6. reporte, investigación, seguimiento y evaluación de los incidentes; y
7. mantenimiento de los registros.

1. Declaración de la Política sobre la Violencia en el Área de Trabajo

Una declaración por escrito de la política que muestre que la administración de la compañía tiene un

compromiso fundamental con la seguridad y la salud para prevenir la violencia en el área de trabajo. La política por escrito puede ser independiente o incorporarse al Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo, al manual del

empleado o al manual de procedimientos. OSHA recomienda una **política de cero tolerancias**

para la violencia en el área de trabajo

para todos los empleados, pacientes, clientes,

contratistas y otras personas que entran en contacto con el personal de la compañía.

Una muestra de la **Política para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo** para ayudar a los empleadores a personalizar la declaración para su organización está disponible



en "Capacitación y Educación para los Empleados" en la página 8.

2. Equipo para la Evaluación de 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. El paso inicial para desarrollar un Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo es seleccionar a 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.

3. Evaluación de Amenazas

Al realizar su evaluación de amenazas, el Equipo debe de **investigar los incidentes violentos pasados, identificar** patrones que puedan indicar las causas y la gravedad de las agresiones e implementar cambios para corregir los peligros.

Las responsabilidades del equipo incluyen:

- reunirse regularmente;
- revisar las investigaciones sobre los incidentes violentos, incluyendo los incidentes de maltrato verbal, comportamiento agresivo y abuso físico, según como se informa en:
 - [los Formularios 300, 300A, o 301 de OSHA para el Registro de Lesiones y Enfermedades](#);
 - registros policiales o informes de investigación;
 - reclamaciones de seguros y de compensación para trabajadores;
 - reportes de quejas;
 - registros de la capacitación de los empleados; y
 - minutas de reuniones anteriores del Equipo para la Evaluación de Amenazas.



- recomendar, desarrollar e implementar un Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo;
- comunicar este plan internamente a todos los empleados;
- inspeccionar el área de trabajo y evaluar las tareas de trabajo de todos los empleados para determinar la presencia de peligros, condiciones y operaciones que ponen en riesgo a los trabajadores;
- encuestar a los empleados para identificar la necesidad de mejorar las medidas de seguridad; y
- auditar al menos cada dos años el éxito en general del Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo.

4. Control y Prevención de Peligros

Los controles de peligros están diseñados para proteger a los trabajadores de riesgos y lesiones. La implementación de protocolos de seguridad y el desarrollo de un plan de emergencia pueden reducir los riesgos.

- **Implementación de Protocolos de Seguridad**
El Equipo para la Evaluación de Amenazas debe de identificar e implementar una combinación de **métodos de control** o formas básicas para reducir el riesgo de un

evento, en este caso, para que no ocurra la violencia en el área de trabajo.

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**), los cuales 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:
 - » capacitar a los empleados en acciones de emergencia y seguridad;
 - » desarrollar planes de escape;
 - » desarrollar relaciones de trabajo con la policía local;
 - » cerrar los negocios durante las últimas horas de la noche y durante la noche;
 - » asignar a dos o más empleados para trabajar en todo momento;
 - » proporcionar a un escolta para que acompañe al personal a los estacionamientos;
 - » proporcionar apoyo administrativo durante las emergencias;
 - » responder con prontitud a todas las quejas;
 - » » requerir que los empleados reporten las agresiones a un gerente;
 - » recibir y usar teléfonos celulares y alarmas de mano que son asignados al personal;
 - » preparar planes de trabajo diarios e informar el horario a una persona de contacto; y
 - » nunca ingresar al área donde un empleado se sienta inseguro.
- **Controles de Ingeniería**
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:

- » instalar dispositivos de seguridad, tal como cámaras de video, alarmas, detectores de metales, vidrios antibalas o espejos en esquinas;
- » usar cajas fuertes para minimizar el dinero en efectivo que se tiene a la mano;
- » agregar más iluminación en los interiores y exteriores;
- » restringir el acceso público al área de trabajo;
- » controlar el acceso al edificio exigiendo a los empleados que utilicen tarjetas de identificación o llaves electrónicas; y
- » contratar y capacitar a guardias de seguridad.

- **Cómo Crear un Plan de Acción para Casos de Emergencia (EAP)**

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.

5. Capacitación y Educación para los Empleados

Los empleadores deben de proporcionar capacitación anual durante el horario de trabajo sobre la prevención de la violencia en el área de trabajo a todos los gerentes y otros empleados en un idioma que todos los trabajadores puedan comprender. La capacitación debe de incluir:

- la Política de la Organización para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo;
- los tipos de violencia en el área de trabajo;
- los riesgos de seguridad;
- la ubicación del equipo de seguridad y los procedimientos para usarlo;
- señales tempranas de alerta de una persona potencialmente violenta;
- factores en el área de trabajo que conducen a conductas negativas;
- métodos para reducir la intensidad de situaciones volátiles o comportamiento agresivo;
- preparación ante una situación de francotiradores activos;
- procedimientos para reportar, investigar y documentar las amenazas o los incidentes violentos;
- cómo manejar una respuesta a emergencia; y
- las políticas y los procedimientos para obtener cuidados médicos y proporcionar servicios después del incidente, incluyendo servicios de consejería por trauma para los empleados, compensación para trabajadores, asistencia legal o programas de asistencia para las víctimas. Estos elementos de capacitación y educación para los empleados se detallan a continuación.

Muestra de Declaración de la Política para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo

La muestra de la Política para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo, que se muestra a la derecha está disponible para ayudar a los empleadores a personalizar la declaración para su organización y comunicarla a los empleados durante la capacitación:

Muestra de Declaración de Política para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo

[Nombre del Empleador] se preocupa y está comprometido con la seguridad y la salud de nuestros empleados. Nos negamos a tolerar la violencia en el área de trabajo. Haremos todo lo posible para prevenir los incidentes violentos mediante la implementación de un Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo. Proporcionaremos la autoridad y los recursos presupuestarios adecuados a las partes responsables para cumplir con nuestros objetivos y responsabilidades.

Todos los gerentes y supervisores son responsables de implementar y mantener nuestra Política para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo. Exhortamos la participación de los empleados en el diseño e implementación de nuestro programa. Requerimos reportes rápidos y precisos de todos los incidentes violentos, ya sea que hayan ocurrido o no lesiones físicas. No discriminaremos a las víctimas de la violencia en el área de trabajo.

Una copia de esta Declaración de la Política y nuestro Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo está disponible para todos los empleados de cada gerente y supervisor.

Nuestro programa garantiza que todos los empleados, incluyendo a los supervisores y gerentes, se adhieren a las prácticas de trabajo diseñadas para hacer que el área de trabajo sea más segura. No se participará en amenazas verbales o acciones físicas que puedan crear un riesgo para la seguridad de otras personas en el área de trabajo.

Todos los empleados, incluyendo a los gerentes y supervisores, son responsables de utilizar prácticas de trabajo seguras; seguir todas las directivas, políticas y procedimientos; y mantener un ambiente de trabajo seguro y confiable.

La gerencia de [Nombre del Empleador] es responsable de garantizar que todas las políticas y procedimientos de seguridad y salud relacionados con la seguridad en el área de trabajo sean comunicados y que todos los empleados los comprendan. Se espera que los gerentes y los supervisores hagan cumplir los reglamentos de manera justa y uniforme.

Nuestro programa será revisado y actualizado anualmente

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:

- **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.

Riesgos de Seguridad

Evalúe las tareas de alto riesgo que aumentan las posibilidades de que los empleados sufran incidentes violentos, tal como:

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

Los empleadores deben de asegurar físicamente sus áreas de trabajo para brindarles a los empleados un entorno en el que puedan producir su mejor trabajo sin tener ansiedad o miedo. Los locales bien iluminados y despejados, tanto por dentro como por fuera, desalientan las actividades violentas. Otras medidas de seguridad física incluyen:

- publicar información y restricciones;
- emplear a guardias de seguridad;
- mantener una política estricta para el registro de visitantes;
- exigir que los empleados usen gafetes de identificación;
- usar controles en las puertas;
- usar sistemas de alarma; y
- utilizar tarjetas de acceso limitado y cerraduras con código.

Señales Tempranas de Alerta de una Persona Potencialmente Violenta

Como parte del proceso de contratación de un empleador, todos los empleados deben de ser examinados y evaluados para detectar antecedentes de abuso de drogas, conflictos laborales pasados y condenas por delitos violentos. Este paso puede reducir muchos posibles conflictos futuros. Sin embargo, si los comportamientos problemáticos surgen de un empleado o de alguien cercano al empleado, el empleador debe de evaluar el riesgo de violencia. Si surge una señal visible de advertencia, existen más posibilidades de prevenir el incidente violento.

- **Señales de Victimización**

Los empleadores podrían dudar en involucrarse con las relaciones de un empleado por razones de privacidad. Aun así, la violencia doméstica y el acoso pueden convertirse rápidamente en un problema de seguridad y de productividad para todos si el abusador o acosador golpea o amenaza a un empleado en su área de trabajo. De acuerdo con el [Buró Federal de Investigación](#) (Federal Bureau of Investigation -FBI, por su nombre y siglas en inglés), el empleador debe de estar atento a los comportamientos que pudieran sugerir que el empleado está siendo víctima, incluyendo:

- bajo rendimiento en el trabajo;
- uso frecuente o no planificado de tiempo de descanso (leave time, por su nombre en inglés);
- señales de lesiones físicas;
- uso de maquillaje o ropa para cubrir las lesiones;
- episodios emocionales o incomodidad para comunicarse con los demás; o
- visitas problemáticas de una pareja íntima, ya sea actual o anterior.

- **Amenazas**

Las amenazas son expresiones de una intención para causar daño y pueden ser específicas o vagas, así como verbales o no

verbales. Aunque la mayoría de las amenazas no conducen a la violencia, los empleadores deben de responder a todas las amenazas. Los empleadores deben de investigar:

- la naturaleza y el contexto de la amenaza o el comportamiento o amenazante;
- el objetivo previsto;
- la aparente motivación del amenazador;
- la capacidad del amenazador para cumplir con la amenaza, y
- el comportamiento pasado del amenazador, incluyendo los antecedentes personales, laborales y militares.

El empleador también puede optar por que un psicólogo o psiquiatra realice una evaluación de las amenazas. Además, los empleadores pueden optar por obtener ayuda externa de agencias de seguridad pública, salud mental y de servicios sociales, en caso de ser necesario

- **Comportamientos**

Ningún comportamiento por sí solo sugiere necesariamente que alguien se tornará violento, pero ciertos comportamientos tomados en conjunto indican un posible acto de violencia. Los empleadores deben de evaluar si los siguientes comportamientos están generando ansiedad o desconfianza en el área de trabajo:

- violencia física;
- tolerancia al hostigamiento;
- intimidación;
- amenazas;
- acoso;
- abuso emocional;
- ira;
- frustración;
- disciplina inconsistente;
- aplicación errática de las políticas de la compañía; y
- mala comunicación.

- **Factores de Riesgo**

Además, el FBI identifica los siguientes factores de riesgo asociados con casos potenciales de violencia entre empleados actuales:

- llevar armas al trabajo o adquirirlas recientemente;
- una preocupación por violencia o eventos violentos recientemente publicitados;
- abuso de sustancias en el trabajo;
- desorganización extrema;
- un resentimiento expresado por un agravio real o imaginado; y
- amenazas homicidas o suicidas.



Factores en el Área de Trabajo que Llevan a Conductas Negativas

Los factores que pueden conducir a la negatividad en el área de trabajo, estrés o comportamiento problemático incluyen:

- falta de personal, lo cual conduce al exceso de trabajo;
- frustraciones por responsabilidades de trabajo que son poco claras;
- mala administración, tal como la supervisión excesiva, corrección o reprimir a los empleados frente a otras personas;
- manejo inadecuado de una terminación de trabajo u otra acción disciplinaria;
- cambios operativos;
- falta de oportunidades para ascender de puesto en el trabajo, y
- preocupaciones financieras.

Estos comportamientos negativos a menudo se evitan cuando la administración está interesada en el trabajo en equipo y en reducir el estrés en el trabajo. También se puede ayudar a crear un entorno más favorable fomentando el respeto entre los empleados y entre los empleados y los jefes. Para ayudar a mantener buenas

relaciones de trabajo, proporcione a los gerentes, supervisores y otros empleados capacitación regular, según sea necesario, en los siguientes temas:

- cómo reducir el estrés;
- comunicación efectiva;
- resolución de conflictos;
- capacitación para el trabajo en equipo;
- cómo identificar los signos de depresión, violencia doméstica y el abuso de drogas o alcohol;
- cómo responder a un comportamiento violento o amenazante;
- cómo seguir buenas prácticas de contratación y despido; y
- cómo tratar con gente difícil.

Cómo Reducir la Intensidad de las Situaciones Volátiles o Comportamientos Agresivos

Nadie puede controlar el comportamiento de los demás, pero cada persona puede controlar cómo responde a ese comportamiento. De acuerdo con el [Instituto para la Prevención de Crisis](#) (Crisis Prevention Institute, por su nombre en inglés) las mejores técnicas para reducir la intensidad de situaciones agresivas requieren respeto y apoyo, no represión, para la otra persona. Algunos consejos para reducir la intensidad de situaciones volátiles o agresivas incluyen:

- **Mantener la Calma y la Serenidad**

Mantenga la calma, sea sensato y profesional. Mantener la calma ayuda a las personas a pensar con claridad y a controlar sus emociones.

- **Establezca Contacto Visual**

Cuanto más angustiada está una persona, menos escucha lo que le dicen los demás. Mantener el contacto visual natural puede ayudar a la persona inestable a sentirse escuchada; sin embargo, no la mire fijamente. La persona puede interpretar esto como un desafío.

- **Respete el Espacio Personal**

Sea consciente de la posición, la postura y la proximidad cuando interactúe con una persona afligida. Permitir espacio personal muestra respeto, agrega seguridad y tiende a disminuir la ansiedad de una persona. Explique siempre cualquier movimiento que deba hacerse para ayudar a la persona a sentirse menos confundida y asustada.

- **No Juzgue ni Sea Despectivo**

Respete los sentimientos de la persona sin importar si los demás creen que están justificados. Los hechos son importantes, pero cómo se siente una persona a menudo es el centro del problema. Observe y escuche atentamente el mensaje real de la persona.

- **Ignore Preguntas Desafiantes**

A menudo es mejor no hablar en situaciones estresantes o hablar con calma y solo cuando se le pregunte algo directamente. Sin embargo, si se hace una pregunta desafiante, ignore el desafío y concentre la atención de la persona en formas en las que puedan trabajar juntos para resolver el problema.

- **Evite la Confrontación Física**

No intente golpear, dominar o involucrar físicamente a la persona a menos de que todos los demás intentos para reducir la intensidad del problema hayan fallado y el incidente se haya vuelto potencialmente mortal.

Medidas de Seguridad Ante 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 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 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 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 este método descrito en la sección "Cómo Manejar las Respuestas a Emergencias" en la página 13.

Procedimientos para los Reportes, Investigación y Documentación de Amenazas de Incidentes Violentos

Una muestra de una política para la compañía con respecto a los reportes, investigaciones, y documentación de las amenazas de incidentes violentos se muestra a continuación. (Para obtener más información, consulte "Reporte, Investigación, Seguimiento y Evaluación de Incidentes" en la página 14.)

Muestra de Política para los Reportes

Todos los incidentes deben de reportarse dentro de [tiempo]. Se deberá completar un "Formulario para Reportar Incidentes" (Incident Report Form, por su nombre en inglés) para todos los incidentes. Se enviará una copia al Equipo para la Evaluación de Amenazas para que sea

revisado y otra copia se archivará con [título del cargo de trabajo]. El Equipo para la Evaluación de Amenazas evaluará cada incidente. El Equipo hablará sobre las causas del incidente y recomendará revisar el programa para prevenir incidentes similares. Todas las revisiones del programa serán hechas por escrito y estarán disponible para todos los empleados.

Cómo Manejar las Respuestas a Emergencias

Desarrolle un **plan para el manejo de situaciones de crisis** formando un equipo de seguridad, servicios de recursos humanos, médicos, servicios legales, administración y otros expertos que puedan trabajar juntos para determinar lo siguiente:

- cómo denunciar los incidentes violentos;
- qué autoridades deben de ser alertadas;
- las precauciones de seguridad que se deben de tomar; y
- cómo mantener la seguridad de los trabajadores que no se encuentran en el área inmediata.

En el caso de un francotirador activo u otro incidente violento, las siguientes guías de respuesta a emergencia pueden salvar vidas.

• **Correr**

Use una vía de escape que esté despejada e intente evacuar, ya sea que las demás personas estén o no de acuerdo en seguirlo.

- Tenga un plan con anticipación, incluyendo una ruta de escape.
- Siga el Plan de Acción para Casos de Emergencia (EAP) de la compañía.
- Ayude a otras personas a escapar, si es posible.
- Evite que otras personas entren en un área donde podría estar el francotirador.
- No intente mover a las personas que están heridas.
- Deje sus pertenencias.
- Siga las instrucciones de los oficiales de policía.

- Llame al 911 cuando esté a salvo.

• **Escondarse**

Si no es posible evacuar el lugar, escóndase en un área donde sea poco probable que lo mire el agresor.

- Elija un área para esconderse que esté fuera de la vista, tal como detrás de gabinetes, escritorios o artículos de almacenamiento.
- Busque protección detrás de puertas que estén cerradas y con llave, pero no detrás de una que impida que haya más movimiento.
- Bloquee y coloque barricadas en las puertas con muebles pesados una vez que estén cerradas y con llave.
- Apague las luces, si es posible.
- 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 poder hablar, dígame al operador de emergencias la siguiente información:

- la ubicación del agresor;
- el número de agresores;
- una descripción física del agresor(es);
- el número y tipo de armas que usa el agresor(es); y
- el número de víctimas potenciales que hay en el área.

• **Luchar**

Como último recurso, y solo cuando esté en peligro inminente, intente interrumpir o incapacitar al francotirador activo de la siguiente manera:

- actúe de la manera más agresiva posible contra él o ella;
- arroje objetos e improvise armas;

- grite; y
- comprométase con la acción.
- **Cuando Llegue la Policía**
 - Levante las manos inmediatamente y mantenga los dedos abiertos.
 - Evite hacer movimientos rápidos hacia los oficiales.
 - No apunte ni grite.
 - Mantenga la calma.
 - Siga las instrucciones de los oficiales.
 - No se detenga a pedir ayuda o instrucciones a los oficiales al momento de evacuar el lugar, solo proceda en



la dirección en la que los oficiales ingresaron al lugar.

6. Reporte, Investigación, Seguimiento y Evaluación de Incidentes

Siga los siguientes pasos para la documentación, investigación, seguimiento y evaluación:

Reporte de Incidentes

Desarrolle un procedimiento por escrito para reportar los incidentes violentos. Este procedimiento debe de aplicarse a todo tipo de incidentes violentos, incluso si no se produjo una lesión física, tal como en situaciones de abuso verbal, amenazas de violencia y acoso. Asegúrese que el procedimiento para presentar el reporte esté disponible y que sea fácil de entender para todos los empleados. Además, recuerde a los empleados que la Ley de Protecciones a Denunciantes ([No FEAR & Whistleblower Protections Acts, por su nombre en inglés](#)) garantiza que las quejas presentadas a la gerencia permanecen confidenciales y, por ley, no pueden resultar en represalias. Una vez que ocurre un incidente, el empleador debe:

- proporcionar todos los reportes al Equipo para la Evaluación de Amenazas para su consideración y evaluación;
- informarlo al departamento de policía local, en caso de ser justificado;
- asegurarse que los empleados y otras personas que permanecen en el área estén seguros; y
- proporcionar reportes de incidentes críticos

a víctimas, testigos y otros empleados afectados.

Investigación del Incidente

Después de que ocurra un incidente, realice una investigación detallada. La investigación debe de centrarse en la determinación de los hechos, no en la búsqueda de fallas, para evitar que se repita. Al realizar la investigación, el Equipo para la Evaluación de Amenazas debe:

- recopilar datos sobre quién, qué, cuándo, dónde y cómo ocurrió el incidente;
- registrar toda la información sobre el incidente;
- recomendar acciones correctivas; y
- considerar cambios en los controles, procedimientos y políticas.

Seguimiento

Establezca procedimientos para responder rápida y adecuadamente a las necesidades médicas y psicológicas de los empleados después de un incidente violento. Anime a los empleados a utilizar los Programas de Asistencia para Empleados (Employee Assistance Programs -EAP, por su nombre y siglas en inglés) que estén disponibles. Este programa voluntario basado en el trabajo

puede ofrecer asesoramiento, referencias y servicios de seguimiento gratuitos y confidenciales a corto plazo para los empleados con problemas personales o relacionados con el trabajo. Si no existe tal programa dentro de la organización, considere la posibilidad de establecer uno, al menos temporalmente. Si no es posible un EAP, proporcione a los empleados una lista de servicios de consejería que pueden utilizar en momentos de estrés emocional, financiero o relacionado con el trabajo. Recomiende a los empleados afectados por violencia doméstica a un EAP o a la [Línea](#)

[Directa Nacional de Violencia Doméstica](#) al **1-800-799-SAFE (7233)**.

Evaluation

Después de completar un análisis de seguridad en el área de trabajo, el Equipo para la Evaluación de Amenazas debe de realizar evaluaciones físicas periódicas del área de trabajo. Estas evaluaciones deben de identificar y evaluar la seguridad en el área de trabajo y presentar los cambios en las prácticas de trabajo de los empleados para minimizar los riesgos de violencia en el área de trabajo.

7. Mantenimiento de Registros

El mantenimiento de registros es un elemento esencial para desarrollar y mantener un Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo. Proporciona la información necesaria para realizar análisis de riesgos y amenazas, identificar las necesidades de capacitación y evaluar la efectividad del Programa para Prevenir la Violencia en el Área de Trabajo. Como se mencionó anteriormente, las compañías deben de mantener los siguientes registros:

- los registros de OSHA 300, 300A, o 301, en caso de ser requerido, para el Registro de Lesiones y Enfermedades;
- incidentes de abuso, ataques verbales, o comportamiento agresivo que amenazó a un trabajador incluso si no resultó en lesiones físicas, tal como empujar o acosar;
- historial de violencia de antiguos empleados, abuso de drogas o actividad delictiva, algunos de los cuales podría tener que obtenerse de la policía u otras personas, y agregarse al expediente del empleado;
- minutas de las reuniones de seguridad y evaluación de amenazas y;
- reportes de inspección, incluyendo las acciones correctivas que fueron recomendadas relacionadas con la violencia en el área de trabajo, las respuestas administrativas y las fechas de finalización de las acciones recomendadas; y
- registros de programas de capacitación, registros de asistencia y las cualificaciones de los capacitadores.

Preguntas de Repaso

1. ¿Cuáles son varios de los comportamientos que indican un potencial de violencia en el área de trabajo?
2. ¿Cuáles son tres cosas que los empleadores deben de averiguar al realizar una evaluación de amenazas?
3. ¿Cuáles son las cinco medidas de seguridad efectivas que puede utilizar un empleador?
4. ¿Cuáles son los seis tipos de capacitación que pueden ayudar a reducir la violencia en el área de trabajo?
5. ¿Cuáles son algunos de los factores que contribuyen al estrés en el trabajo?
6. ¿Cómo puede ser eficaz un Equipo para la Evaluación de Amenazas?
7. ¿Por qué es importante una buena relación de trabajo entre el empleador y el empleado?
8. ¿Cómo es que ayuda el servicio al cliente a prevenir la violencia en el área de trabajo?

Respuestas

1. Algunas respuestas pueden incluir una preocupación por violencia, un resentimiento expresado por un agravio real o imaginario, o amenazas homicida o suicidas.
2. Algunas respuestas pueden incluir la naturaleza y el contexto de la amenaza, el objetivo previsto o la aparente motivación del amenazador.
3. Los artículos pueden incluir dispositivos de monitoreo, gafetes de identificación, procedimientos de registro, guardias de seguridad y locales bien iluminados.
4. Capacitación para reducir el estrés, habilidades de comunicación, reconocer y responder a situaciones violentas, protección personal, y las estrategias de contratación y despido pueden reducir el estrés.
5. Los problemas personales o de relación, los despidos y los problemas económicos contribuyen al estrés.
6. El Equipo para la Evaluación de Amenazas implementa cambios para corregir los peligros.
7. La violencia no es tan probable cuando los empleados sienten que son escuchados y tratados de manera justa.
8. Los clientes que sienten que han recibido un buen servicio tienen menos probabilidades de tomar represalias.



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*