

## Modelo de política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo para empleadores del sector minorista en el Estado de Nueva York

El artículo 27-e(2) de la Ley de Trabajo del Estado de Nueva York establece: "El departamento creará y publicará un documento modelo de orientación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo y una política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo que los empleadores podrán utilizar para adoptar la política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo del comercio minorista exigida por este artículo. Dicho modelo de política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo del comercio minorista estará a disposición del público y se publicará en el sitio web del departamento".

Este modelo de política puede ser utilizado por los empleadores del sector minorista para cumplir los requisitos mínimos de esta ley. Se anima a los empleadores del sector minorista a adaptar este modelo de política a las necesidades individuales de su lugar de trabajo y a la voz de su empresa. El texto resaltado en amarillo debe sustituirse por la información correspondiente de la empresa y puede añadirse material adicional donde se indique. Los empleadores pueden establecer un sistema de notificación de incidentes y aplicar los métodos pertinentes de prevención de la violencia enumerados en las secciones *Sistema de notificación de incidentes* y *Métodos adicionales para prevenir la violencia*. Tenga en cuenta que estas secciones de este documento son opcionales.

### Finalidad y objetivos

[Nombre del empleador] está comprometido con la seguridad de los empleados. Como parte de nuestra misión de mantener un lugar de trabajo libre de violencia, hemos implantado medidas para aumentar la seguridad de los trabajadores y reducir el riesgo de violencia para nuestros empleados. Esta política forma parte de ese esfuerzo.

Tras leer esta política, los empleados comprenderán los factores y situaciones que pueden ponerles en riesgo de sufrir violencia en el lugar de trabajo y las medidas que hemos puesto en marcha para ayudar a prevenir la violencia en el lugar de trabajo. Esta política también explicará cuáles leyes federales y estatales existen para proteger de la violencia a los trabajadores del comercio minorista.

### Comprensión de la violencia en el lugar de trabajo

La violencia en el lugar de trabajo se refiere a cualquier acto o amenaza de violencia física, abuso, acoso o intimidación que se produzca en el entorno laboral. Este tipo de violencia puede ser cometida por:

- Personas ajenas sin relación con la empresa
- Clientes a los que atiende la empresa
- Empleados actuales o pasados
- Personas que tienen una relación personal con alguien asociado a la empresa

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, los incidentes de violencia laboral en el sector minorista suelen ser cometidos por clientes.

## Factores de riesgo de la violencia laboral

Ciertas condiciones del lugar de trabajo, conocidas como factores de riesgo, pueden aumentar la probabilidad de que se produzca violencia laboral. La presencia de un factor de riesgo no significa que vaya a producirse violencia, solo que la violencia es más probable que si el factor de riesgo no estuviera presente.

En el sector minorista, existen situaciones laborales generales que aumentan el riesgo de violencia en el lugar de trabajo. Entre ellas figuran:

- El intercambio de dinero con el público
- Amplia interacción con el público
- Trabajar solo o en grupos reducidos
- Trabajar en un lugar aislado
- Trabajar hasta altas horas de la noche o de madrugada
- El acceso sin controles al lugar de trabajo

También hay factores específicos que pueden variar según el establecimiento y que pueden aumentar el riesgo de violencia laboral. Entre ellos figuran:

- La venta de alcohol
- Un interior de tienda mal iluminado
- Aparcamiento o zonas circundantes mal iluminadas
- Antecedentes de robos, incidentes violentos u otros problemas de seguridad
- El acceso sin controles a la tienda
- La disponibilidad de mercancías de gran valor
- Gran cantidad de efectivo en caja
- Falta de formación del personal para reconocer comportamientos hostiles y agresivos

**[Instrucciones para los empleadores:** si ha identificado otros factores de riesgo de violencia en el lugar de trabajo en su(s) centro(s) de trabajo, añádalos a las listas con viñetas anteriores].

Se anima a todo empleado que tenga conocimiento de factores adicionales en la tienda que aumenten el riesgo de violencia en el lugar de trabajo a que lo comunique por escrito a su gerente, supervisor o **[nombre de la oficina o persona designada]**.

### **Identificación de riesgos en el lugar de trabajo**

Diferentes prácticas de trabajo, tareas, funciones laborales, ubicaciones y características físicas de las tiendas pueden exponer a los empleados a un riesgo adicional de violencia en el lugar de trabajo. Los empleadores pueden seguir los siguientes pasos para identificar tendencias en los incidentes de violencia laboral y comprender mejor los factores de riesgo específicos del lugar de trabajo:

- Revisión por parte del empleador de los historiales médicos, de seguridad, de indemnización de los trabajadores y de seguros de los dos últimos años
- Revisión por parte del empleador de los informes de los trabajadores y de la policía sobre incidentes de agresión o comportamiento agresivo de los dos últimos años

- Solicitud de la opinión de los trabajadores sobre su experiencia de violencia o comportamiento agresivo y las zonas de riesgo dentro de la tienda
- Evaluación de la tienda física, incluida la distribución de los edificios, la iluminación y los sistemas de comunicación y seguridad para detectar áreas de riesgo
- Evaluación de la eficacia de las medidas de seguridad actuales

## **Prevención de la violencia laboral**

Para reducir el riesgo de violencia en el lugar de trabajo, [*Nombre del empleador*] imparte formación sobre prevención de la violencia en el lugar de trabajo a todos los empleados. También hemos establecido un sistema claro y fácil de usar para que los empleados denuncien incidentes de violencia laboral. En esta sección se detallan estos y otros métodos que utilizamos para prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

Se anima a los empleados que tengan ideas sobre medidas preventivas o procedimientos prácticos que puedan reducir el riesgo de violencia en el lugar de trabajo o aumentar la seguridad de los trabajadores a que las compartan (por escrito) con su gerente, supervisor o [*nombre de la oficina o persona designada*].

### ***Capacitación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo***

Como lo requiere la Ley de Trabajo del Estado de Nueva York, [*Nombre del empleador*] proporciona capacitación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo a todos los empleados al ser contratados. Esta formación brinda a los empleados información sobre las responsabilidades del empleador en virtud de la Ley de Seguridad de los Trabajadores del Comercio Minorista del Estado de Nueva York, tácticas de desescalada, procedimientos de emergencia del empleador y cómo utilizar los dispositivos de seguridad y emergencia disponibles. Esta formación también les da a los empleados información sobre cómo protegerse en caso de violencia en el lugar de trabajo y cómo denunciar los incidentes violentos al empleador. Tras la formación inicial en el momento de la contratación, impartiremos a todos los empleados capacitación sobre la prevención de la violencia en el lugar de trabajo cada uno o dos años.

### ***Sistema de notificación de incidentes*** [*Nota para el empleador: esta sección es opcional. Si se utiliza, edítela con los procedimientos o información específicos de su empresa o tienda.*]

[*Nombre del empleador*] se compromete a garantizar que cualquier incidente o denuncia de violencia se tome con seriedad y se trate adecuadamente. Si existe una amenaza apremiante para la seguridad física de un empleado o la seguridad de los demás, o bien, si se ha producido una lesión grave, los empleados deben llamar de inmediato al 911 para obtener asistencia médica o de las fuerzas de seguridad.

Cualquier empleado que sea objeto o testigo de acoso verbal, amenazas o violencia en el trabajo está obligado a informar inmediatamente del incidente a su gerente, supervisor o [*nombre de la oficina o persona designada*]. Las denuncias de violencia pueden registrarse utilizando nuestro formulario de denuncia de incidentes de violencia en el lugar de trabajo. En la medida de lo posible, los gerentes, supervisores o [*nombre de la oficina o persona designada*] mantendrán la confidencialidad de cualquier trabajador que denuncie violencia en el lugar de trabajo.

Si se produce un incidente de violencia en el lugar de trabajo, [**Nombre del empleador**] evaluará los factores de riesgo que hayan podido provocar el incidente. El Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York recomienda que los empleadores lleven un registro de todas las denuncias de violencia en el lugar de trabajo que reciban, de modo que puedan evaluar e identificar cualquier tendencia en los incidentes de violencia en el lugar de trabajo a lo largo del tiempo.

**Métodos adicionales para prevenir la violencia en el lugar de trabajo [Nota para el empleador: esta sección es opcional. Si se utiliza, edítela con los procedimientos o información específicos de su empresa o tienda].**

Con base en los riesgos generales para los lugares de trabajo del comercio minorista identificados anteriormente, [**Nombre del empleador**] ha adoptado las siguientes estrategias para reducir el riesgo de violencia en el lugar de trabajo para nuestros empleados y clientes.

1. Para controlar el acceso a la tienda, los empleados deben mantener las puertas cerradas antes y después del horario comercial oficial. Además, las puertas utilizadas para las entregas y la recogida de basura deben cerrarse con llave cuando no se utilicen. Los empleados deben informar a su supervisor, gerente o [**nombre de la oficina o persona designada**] si alguna cerradura está rota y necesita ser reemplazada. [**Nombre del empleador**] sustituirá cualquier cerradura rota lo antes posible.
2. Para garantizar que los empleados y los clientes puedan escapar de situaciones de violencia en caso necesario, todos los empleados son responsables de mantener accesibles las vías de salida. Las vías de salida no deben estar obstruidas por suministros, cajas, etc. En caso necesario, el empleador o la persona que éste designe lo notificará al propietario del edificio y solicitará que se despejen las vías de salida.
3. Para limitar las zonas donde pueda esconderse un agresor, se mantendrá iluminación adecuada dentro y fuera de la tienda. Los empleados deben informar a su supervisor, gerente o [**nombre de la oficina o persona designada**] si alguna fuente de iluminación está quemada o atenuada y necesita ser reemplazada. [**Nombre del empleador**] sustituirá sin demora cualquier fuente de iluminación averiada o solicitará al propietario que lo haga.

*[Instrucciones para el empleador: si ha aplicado otros métodos de prevención de la violencia que no figuran en esta política, añádalos a la lista. El sitio web de la Ley de Seguridad de los Trabajadores del Comercio Minorista del Estado de Nueva York ofrece métodos adicionales de prevención de la violencia destinados a abordar factores de riesgo específicos.]*

### **Los trabajadores del comercio minorista, la violencia en el lugar del trabajo y la ley**

Varias disposiciones de la legislación estatal y federal se refieren a la violencia contra los trabajadores del comercio minorista. Por ejemplo, el artículo 27-e de la Ley de Trabajo del Estado de Nueva York exige a los empleadores del sector minorista que adopten medidas específicas para promover la seguridad en sus lugares de trabajo. La Ley Penal del Estado de Nueva York (Sección 120.19) estipula los recursos legales

disponibles para cualquier trabajador del comercio minorista que sea agredido. La Ley de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos estipula la responsabilidad del empleador de mantener un lugar de trabajo seguro. A continuación, se ofrecen más detalles sobre cada uno de estos ámbitos del Derecho. También puede haber leyes locales aplicables a los trabajadores del comercio minorista en su ciudad, condado, pueblo o localidad.

### ***La Ley de Seguridad de los Trabajadores del Comercio Minorista del Estado de Nueva York***

En virtud de la Ley de Seguridad de los Trabajadores del Comercio Minorista del artículo 27-e de la Ley de Trabajo del Estado de Nueva York, todos los empleadores del sector minorista con 10 o más empleados deben:

- Adoptar una política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo. Esta política debe ser distribuida a los empleados en el momento de su contratación y redistribuida anualmente con posterioridad.
- Capacitar a los empleados en prevención de la violencia en el lugar de trabajo. Los empleadores deben formar a los empleados cuando se les contrata por primera vez. A partir de ese momento, los empleadores con 50 o más empleados en comercios minoristas deben impartir formación sobre la prevención de la violencia en el lugar de trabajo una vez al año. Los empleadores con 49 o menos empleados en comercios minoristas deben impartir formación cada dos años.

A partir del 1 de enero de 2027, todos los empleadores del sector minorista con 500 o más empleados en centros de trabajo del Estado de Nueva York deberán:

- Proporcionar a los empleados un botón de respuesta silenciosa. Este botón debe ser capaz de solicitar ayuda inmediata a un agente de seguridad, gerente o supervisor en caso de emergencia. Este modelo de política se actualizará para reflejar este nuevo requisito antes del 1 de enero de 2027.
- Proporcionar a los empleados formación sobre el uso de un botón de respuesta silenciosa.

### ***Derecho Penal del Estado de Nueva York***

En virtud del artículo 120.19 de la Ley Penal del Estado de Nueva York, toda persona que agrede a un trabajador de un comercio minorista y le cause lesiones físicas puede ser acusada de un delito grave de clase E. Si alguien agrede a un trabajador del comercio minorista con un arma mortal o con intención de causar lesiones, puede ser acusado de un delito más grave o de cargos adicionales. Cualquier trabajador del comercio minorista que sea agredido debe llamar al 911. Si ese trabajador desea presentar cargos penales, debe ponerse en contacto con el departamento de policía local del lugar donde fue agredido.

### ***Violencia laboral y Derecho federal***

En virtud de la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional, los empleadores tienen la responsabilidad de proporcionar a sus trabajadores un lugar de trabajo libre de riesgos de seguridad conocidos. Los empleadores que sepan que sus empleados corren un riesgo previsible de sufrir violencia en el lugar de trabajo que pueda causar lesiones físicas graves o la muerte, deben aplicar las medidas disponibles y

viables para reducir el riesgo de violencia. Los empleados tienen derecho a presentar una denuncia ante la Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA) contra cualquier empleador que consideren que ha infringido la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional. Para obtener información sobre cómo presentar una denuncia, visite el sitio web de la OSHA en: <https://www.osha.gov/workers/file-complaint>.

## Represalias

Son ilegales las represalias contra un empleado por parte de un empleador al enterarse de que el empleado ha participado en las siguientes actividades, por ejemplo:

- Se quejó o denunció incidentes de violencia en el lugar de trabajo.
- Se quejó o denunció factores o situaciones que puedan poner a los trabajadores en riesgo de sufrir violencia en el lugar de trabajo.
- Testificó o colaboró en procedimientos judiciales o investigaciones sobre violencia en el lugar de trabajo.

Las acciones adversas son acciones emprendidas por un empleador que disuadirían a un empleado razonable de participar en cualquiera de las actividades protegidas por la ley. Esto incluye las medidas adoptadas por los supervisores. Algunos ejemplos de acciones adversas pueden incluir, entre otros:

- Degradación, despido, reducción de horas, reducción salarial o asignación de turnos menos deseables
- Reducción de las responsabilidades laborales, dejar pasar al empleado para un ascenso o cambiar su asignación de trabajo a un lugar menos deseable
- Supervisión más intensiva o crítica o asignación de tareas más difíciles

[Nota para el empleador: puede incluir aquí información específica de su organización o de su tienda para la elaboración de informes.]

Cualquier empleado del comercio minorista que crea ser víctima de represalias en el lugar de trabajo puede presentar una reclamación ante el Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York llamando al 518-457-3839 o enviando un correo electrónico a [retailworkersafety@labor.ny.gov](mailto:retailworkersafety@labor.ny.gov).

## Conclusión

Esta política proporciona a los empleados una comprensión de los factores que pueden aumentar su riesgo de violencia en el lugar de trabajo, los métodos del empleador implementados para proteger a los empleados de la violencia en el lugar de trabajo y las leyes federales y estatales que conciernen a la violencia contra los trabajadores del comercio minorista. [Nombre del empleador] anima a cualquier empleado a informar de incidentes o factores de riesgo de violencia en el lugar de trabajo a su gerente, supervisor o [nombre de la oficina o persona designada]. La experiencia de los empleados y su conocimiento del lugar de trabajo son muy valiosos para nuestra planificación de la prevención de la

**WE ARE YOUR DOL**



violencia en el lugar de trabajo y para cumplir nuestra misión de mantener un lugar de trabajo seguro y protegido.