



GUÍA DE ACCIÓN PARA LA DESESCALADA



Las infraestructuras críticas y los lugares públicos destinados a reuniones se enfrentan a un entorno de amenazas cambiante, lo cual requiere la implementación de diversos tipos de medidas de seguridad para mitigar la amenaza de violencia. Las organizaciones pueden mejorar los protocolos de seguridad existentes mediante la capacitación del personal para que identifique una situación potencialmente violenta y tome medidas rápidas a fin de reducir la intensidad del incidente. La Agencia de Seguridad Cibernética y de Infraestructura (CISA, por sus siglas en inglés) ofrece un conjunto de recursos para ayudar a las organizaciones a capacitar tanto al personal de seguridad como al personal que no está relacionado con ella en estas habilidades críticas.

Esta Guía de acción proporciona una descripción general de los pasos principales que se pueden tomar para desescalar una situación potencialmente violenta y consolida la Serie¹ de desescalada de CISA en este recurso único y fácil de usar.

"La 'desescalada' es el uso de la comunicación u otras técnicas durante un encuentro para estabilizar, desacelerar o reducir la intensidad de una situación potencialmente violenta sin usar la fuerza física o con una reducción de la fuerza".²

CISA identifica cuatro categorías de actividades para una desescalada eficaz:



RECONOCER

Reconocer las señales de advertencia y los indicadores de comportamiento de alguien que puede estar a punto de cometer un acto violento es clave para prevenirla. Las personas que planean actos de violencia selectiva a menudo muestran comportamientos amenazantes o preocupantes a lo largo del tiempo que son observables para quienes están más cerca de ellos. En situaciones en las que se desconoce el comportamiento de referencia de un individuo, las decisiones deben tomarse en función de cómo se comporta el individuo y del conocimiento de cuál sería el comportamiento típico en esa situación.³

Si un *acto hostil* es inminente o está ocurriendo, aléjese de la situación y busque un lugar seguro, si es posible. Reporte el acto hostil a la policía tan pronto como sea seguro hacerlo.

En situaciones en las que se hayan identificado conductas o actividades preocupantes, las personas deben hacer lo siguiente:

- Confiar en los indicadores conductuales observables de agresión.
- Tomar decisiones informadas basadas en el conocimiento de lo que se considera un comportamiento típico en esa situación, contexto o ubicación.
- Informar a otros de lo que se ha observado o se sabe.
- Notificar a un supervisor, al personal de seguridad o a la policía de acuerdo con las políticas y procedimientos de seguridad de su organización.

Nota

¹ CISA, Serie de desescalada: [cisa.gov/de-escalation-series](https://www.cisa.gov/de-escalation-series)

² Declaración de política del Departamento de Seguridad Nacional 044-05, [dhs.gov/Law Enforcement](https://www.dhs.gov/Law%20Enforcement) | Seguridad nacional

³ En esta guía, se describen actividades y comportamientos que pueden ser preocupantes o indicativos de violencia inminente, pero que también están protegidos constitucionalmente. Solo informe cuando haya suficientes hechos para respaldar una conclusión racional de que el comportamiento o la actividad representa una amenaza potencial de violencia y no se basa únicamente en raza, religión, género, orientación sexual, edad, discapacidad o una combinación de dichos factores. Los enfoques, técnicas y tácticas descritos en esta guía son opciones a considerar. No pretenden imponer políticas ni dirigir ninguna acción. CISA no reconoce ninguna responsabilidad por el fracaso de esta guía para prevenir incidentes violentos.

EVALUAR

Evaluar el comportamiento preocupante o la actividad sospechosa es un proceso continuo y requiere que la persona que evalúa la situación determine si se requiere una respuesta de emergencia inmediata, si es posible desescalar la situación o si se requiere una evaluación más formal.

Al **evaluar la situación**, las personas deben hacer lo siguiente:

- identificar qué comportamientos o actividades preocupantes se observaron;
- determinar si existe una amenaza, y
- evaluar cómo responderá o reaccionará la persona en cuestión cuando se le acerque.

DESESCALAR

Desescalar una situación conlleva adoptar medidas específicas a fin de calmar una situación volátil y esto debe realizarlo personal capacitado y competente, si es seguro hacerlo.

Al intentar calmar una situación potencialmente violenta sin utilizar la fuerza física, las personas deben:

ACTUAR CON PROPÓSITO	COMUNICAR CON EMPATÍA	SUPERVISAR EL LENGUAJE CORPORAL
Mantener la calma	Controlar el tono y el volumen de la voz	Mantener una postura relajada y alerta
Cambiar el entorno (si es apropiado)	Elegir las palabras con cuidado	Mantener las manos abajo, abiertas y visibles
Respetar el espacio personal	Ajustar la velocidad del habla	Utilizar movimientos lentos y deliberados
Participar en la escucha activa	Ajustar la entonación	Mantener una expresión facial neutral y atenta

Recuerde:

- Su seguridad y la seguridad de los demás es la máxima prioridad.
- Conozca sus límites y obtenga ayuda si la necesita.

INFORMAR

Informar es fundamental para prevenir la violencia en el lugar de trabajo y en la comunidad. Al compartir información a través de los mecanismos de denuncia de su organización o comunidad, asegúrese de proporcionar los hechos de lo que se observó o escuchó y evite las conjeturas.

Una comunicación eficaz y oportuna puede proporcionar información clave necesaria para brindar ayuda a la persona en cuestión antes de que ocurra un incidente y puede ser útil para los equipos de evaluación y gestión de amenazas.

Si la violencia parece inminente, **comuníquese inmediatamente al 9-1-1**. Si no existe una amenaza inmediata a la seguridad, siga los mecanismos de denuncia de la organización o de la comunidad.

Al **presentar una denuncia**, las personas deben hacer lo siguiente:

- transmitir la naturaleza exacta y el contexto de los comportamientos, comentarios y y/o amenazas preocupantes observados;
- identificar al individuo que hizo la amenaza (si se conoce);
- especificar cualquier acción que implique discusión o enfrentamiento, o intento de evadir los controles de seguridad por parte del individuo;
- compartir cualquier queja que pueda tener el individuo (si la conoce).

Para obtener más información sobre la desescalada: cisa.gov/de-escalation-series

Recursos adicionales para la prevención de conflictos: cisa.gov/conflict-prevention

