

Desorden civil: control y  
estrategia para mitigación de riesgos  
durante la pandemia de COVID-19

---



# Desorden civil: control y estrategia para mitigación de riesgos durante la pandemia de COVID-19

---

## INTRODUCCIÓN

Durante estos tiempos de incertidumbre a causa de la pandemia de Covid-19, su negocio podría enfrentar pérdidas significativas derivadas de robos, vandalismo e incendios provocados, que pueden ser consecuencia de las medidas tomadas por los Gobiernos para controlar la crisis. Esto lleva a que las empresas no solo tengan que tomar medidas para evitar el contagio de sus empleados, también es esencial garantizar que se brinde seguridad efectiva a las instalaciones para combatir estas pérdidas potenciales.

Las medidas sanitarias tomadas para reducir el contagio generan un impacto fuerte en la economía de los países y en el comportamiento de la población. Los cierres temporales de industrias y establecimientos comerciales pueden llevar a estas empresas a reducir sus nóminas, con lo cual se presenta un incremento del desempleo. El aislamiento evita la generación de ingresos para aquel sector de la población con trabajos informales. Tener que permanecer en sus casas por un periodo prolongado de tiempo puede generar estrés y ansiedad. En las redes sociales puede circular información falsa o que induzca a la violencia en contra del Gobierno o incluso de empresas privadas.

Todas las situaciones descritas anteriormente crean un ambiente favorable para que se produzcan desordenes, vandalismo y disturbios civiles, que pueden terminar en el saqueo de establecimientos comerciales y/o en el daño de bienes muebles e inmuebles tanto públicos como privados.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

Las exposiciones que impulsan el grado de riesgo de disturbios civiles en un lugar son variadas. Estas pueden estar asociadas por la actividad desarrollada (locales comerciales, supermercados, tiendas de abarrotes, hoteles, pensiones, cárceles) o por su ubicación geográfica (cerca de instalaciones gobierno, alcaldías, ministerios, estaciones de policía, estaciones de bus y metro). Si bien cualquier negocio en una ubicación vulnerable puede estar en peligro, los predios ubicados fuera de estas áreas, aún pueden enfrentar amenazas de seguridad por parte de sus empleados y clientes.

Una evaluación de riesgos lo ayudará a preparar una lista concisa de acciones para complementar y mejorar los planes de comunicación, protección, mitigación y respuesta a emergencias de su empresa. La estrategia debe centrarse en el enfoque "Preparación-Respuesta-Recuperación" para ayudar a reducir el impacto negativo en el negocio y garantizar la resistencia y el restablecimiento de la operación. Revise sus pólizas de seguro y cobertura con su corredor o agente de seguros.

## HACKTIVISMO

Durante las últimas semanas, se ha producido un aumento extraordinario en el número de incidentes cibernéticos en compañías alrededor del mundo que se han visto afectadas por una nueva ola de ataques cibernéticos relacionados con el tema del coronavirus. Aprovechándose del miedo y de una mayor distracción del público asociada a este evento, existe una probabilidad más alta de que los empleados hagan click en archivos maliciosos o utilicen redes no seguras para recuperar información sensible cuando están trabajando desde casa o en ubicaciones remotas. Para conocer las medidas que Zurich

recomienda tomar contra esta exposición, los invitamos a consultar nuestro Zurich Risk Insight: La dimensión cibernética del coronavirus, disponible en [www.zurichseguros.com.co](http://www.zurichseguros.com.co).

### **PREPARACIÓN: ¿QUÉ HACER ANTES DE POSIBLES DISTURBIOS CIVILES?**

Una vez identifique si la actividad desarrollada en su establecimiento o la región en donde se ubica incrementan la exposición a disturbios civiles durante la pandemia, usted debe desarrollar un plan de acción para preparar la instalación. Se deben tomar medidas para asegurar sus bienes, ampliar el plan de emergencia para dar una mejor respuesta, contactar a las autoridades y definir con ellos planes de acción, tomar acciones para reforzar la seguridad física y la protección contra incendio, evaluar los planes de evacuación y definir una estrategia de comunicaciones con clientes, proveedores y público en general. Anexo encontrará listas de verificación que puede utilizar como referencia para evaluar su preparación previa.

### **CONCIENCIA: ¿QUÉ HACER DURANTE EL DISTURBIO?**

Cuando se observa un verdadero desorden civil, tome medidas adicionales según lo determine la evaluación de riesgos, como:

- Puertas y ventanas: Cierre y bloquee todas las puertas internas y externas, así como los sistemas de protección de ventanas como las persianas.
- Sistema de intrusión electrónica: active el sistema de monitoreo perimetral. Además, habilite los puntos de monitoreo interior si se planea una evacuación completa.
- Comportamiento: No confronte con manifestantes o saqueadores para evitar daños materiales del saqueo de mercancías. Proteger a empleados y clientes de lesiones. Recuerde a los gerentes, empleados y clientes, si es necesario, acerca de los protocolos de seguridad.
- Protección contra incendios: cierre todas las puertas contra incendios internas cuando el tiempo lo permita.
- Evacuación: inicie evacuaciones adicionales de acuerdo con la evaluación de riesgos de la situación.
- Gestión de correspondencia: si no hay operación en oficinas, se debe considerar cambiar las llamadas telefónicas y los correos electrónicos a otra ubicación que esté operando, a las oficinas corporativas, o a una empresa especializada en el servicio de recibir/contestar mensajes telefónicos/correos electrónicos. Con esto se garantiza dar respuesta oportuna a clientes a cualquier tema de importancia.
- En caso de cierre total: asegure de apagar/parar sistemas/operaciones peligrosas, resguardar todas las entradas, prender los sistemas de alarmas (sistemas monitores de CCTV, etc.) y notificar a las autoridades para que estén enterados que no debe haber personas en la propiedad.
- Notificaciones a autoridades: Asegúrese de que se hayan enviado notificaciones a la policía, la seguridad del centro comercial, autoridades distritales, regionales y corporativas según lo determine el departamento legal del corporativo.
- Registros: Proteja los registros de vigilancia y salvaguarde las áreas visitadas por los sospechosos de robo en caso de un "evento de robo colectivo".

**RECUERDE: La prioridad es salvaguardar la vida del personal, empleados y clientes.**

## **PERSONAS: CONSIDERACIONES ADICIONALES PARA EL PERSONAL QUE PERMANECE EN EL SITIO**

Los problemas de personal y empleados variarán según el tipo de operaciones, la necesidad de operaciones continuas o por turnos y otros factores.

- Planifique y brinde alojamiento a los empleados si es necesario. Asegúrese de que los empleados en el trabajo tengan un medio para permanecer en su lugar durante el disturbio si es necesario.
- Tenga en cuenta los toques de queda vigentes. Un toque de queda limitará la disponibilidad del personal, especialmente en turnos de la tarde y noche. Es posible que los empleados no puedan llegar / salir del trabajo. Planee para ello.
- Asegúrese de que los empleados que permanecen en la propiedad durante el disturbio puedan comunicarse con sus familias. Esto puede aliviar el problema de los empleados que desean volver a casa.
- Anticipe las necesidades y desafíos de viaje durante los disturbios civiles en las áreas afectadas. Evite usar el transporte público durante la perturbación. Utilice una entrada específica para empleados que esté estrictamente controlada por la seguridad. Solo los empleados programados para trabajar deben tener acceso al edificio o instalaciones.

## **DESPUÉS DEL EVENTO**

- Cooperar con la Policía Nacional o autoridades locales.
- Proporcione copias de video y declaraciones de testigos según lo indique la oficina corporativa y el departamento legal.
- Respuesta a eventos críticos. Obtener una retroalimentación de la gerencia y funcionarios presentes durante el disturbio civil.
- Si es necesario, actualice las políticas y los procedimientos según lo determinado.
- Si es necesario, mejorar los sistemas de vigilancia, el edificio y la seguridad física del personal.

## **CONCLUSIÓN**

La pandemia de COVID-19 está cambiando el mundo y está generando nuevos retos para las organizaciones. Durante este periodo crítico para la sociedad, la inestabilidad y los disturbios civiles son riesgos potenciales para la mayoría de las empresas y ninguna es inmune a ellos. El impacto en su negocio depende de muchos factores, como el tipo de evento, la proximidad a la ubicación y el tipo de negocio. Una mejor comprensión de estas amenazas y vulnerabilidades ayudará en una evaluación de riesgos más integral. Realizar una evaluación integral de riesgos e implementar los cambios necesarios en su programa de gestión de riesgos antes de cualquier evento es un enfoque prudente para ayudar a mitigar estas amenazas.

El material que se muestra en este documento tiene la intención de ser información general para nuestros clientes. No se debe confiar en él como asesoramiento específico o como una alternativa a la asesoría legal.

La presente Guía ha sido elaborada por Zurich Colombia Seguros S.A como información de valor agregado a nuestros clientes, para la autogestión y protección de sus bienes. La elaboración de esta guía no implica aceptación implícita de coberturas, ni modifica los términos y condiciones acordadas en el contrato de seguros celebrado.



ZURICH®

## ¿QUÉ HACER ANTES DE POSIBLES DISTURBIOS CIVILES?

A continuación, presentamos una breve lista de verificación que hemos desarrollado para ayudar a los Gerentes para preparar sus establecimientos antes posibles disturbios civiles. Esta lista no es exclusiva y consideraciones especiales se deben considerar.

¿Existe una copia de seguridad de los registros comerciales importantes?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Todos los equipos, bienes valiosos y dinero en efectivo están seguros y fuera de la vista?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Hay una o más personas con la autoridad para ejecutar y coordinar el plan de emergencia?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Hay una persona capacitada como portavoz de los medios para coordinar toda la comunicación?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Se han identificado las ubicaciones o condiciones que podrían convertirse en un desencadenante de amenazas de disturbios civiles en la ubicación?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Se monitorea los comunicados de prensa y boletines de las autoridades civiles, los canales de Facebook, Twitter y otros canales de redes sociales?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Se cuenta con un número telefónico de contacto para reportar disturbios civiles a través de llamadas, mensajes de texto, WhatsApp o similares al corporativo y/o gerencia?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Las puertas exteriores están cerradas y bloqueadas. Todas las cerraduras están protegidas contra manipulaciones?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Hay rejillas protectoras para todas las ventanas accesibles? ¿Las persianas están cerradas o el personal está preparado para cerrarlas rápidamente?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Existen accesos a cualquier piso superior o puerta o ventana de techo y/o terraza? ¿Están bien asegurados?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿La alarma de seguridad funciona correctamente y está activa en todas las áreas que lo requieren (en el caso de sistemas zonificados)?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿La iluminación externa y de emergencia están operativas? (Amplíe el sistema de ser necesario).	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿El CCTV está operativo? (Refuerce el sistema de ser necesario).	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Ha evaluado si es necesario reforzar el equipo de seguridad? ¿Debe reforzar con una compañía externa?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿ Los equipos de seguridad (radios, teléfonos celulares, linternas, suministros de primeros auxilios) están disponibles y funcionando?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿La alarma contra incendios está operativa y cualquier falla es reportada y corregida?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿La red contra incendios y el sistema de rociadores está operativo? (revisar bombas que requieren del suministro eléctrico para su operación).	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Los materiales inflamables están almacenados en un lugar cerrado y seguro?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Las plantas eléctricas de emergencia se encuentran operativos y con combustible?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿El plan de evacuación está actualizado?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Las salidas de emergencia y rutas de evacuación están bien señalizadas, disponibles, accesibles y despejadas?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Se conoce los teléfonos de contacto de Policía, Bomberos y Emergencias?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

Abril 2020

Zurich Colombia Seguros S.A.

Calle 116 # 7 - 15, Oficina 1401 – Bogotá, Colombia.

[www.zurichseguros.com.co](http://www.zurichseguros.com.co)

Toda la información contenida en este documento se ha recogido y obtenido de fuentes que se consideran fidedignas y fiables, pero ni Zurich Insurance Company Ltd (en lo sucesivo 'Zurich') ni ninguna de sus subsidiarias hace representación ni puede garantizar de manera expresa o implícita su exactitud o integridad. Parte de la información contenida en este documento puede variar con el tiempo. Por ello usted debe consultar el material más reciente al que se haga referencia.

La información contenida en este documento se refiere a ingeniería de riesgos o a otros servicios de gestión de riesgo que se proporcionan para ser usados como una descripción general de ciertos tipos de servicios disponibles a determinados clientes. No pretende proveer información general sobre coberturas, servicios o programas de seguros, ni altera o modifica contrato, oferta, o cotización de seguros alguna, así como ninguna otra documentación relacionada con seguros.

Zurich y sus empleados no asumen responsabilidad de ningún tipo que pudiera ser consecuencia del uso de cualquier información, material o procedimiento contenido en el presente documento. Zurich y sus empleados no garantizan resultados concretos. Es posible que existan condiciones en sus instalaciones o su organización que no nos resulten evidentes. Usted es quien está en la mejor posición para entender su negocio y su organización, y para tomar medidas que minimicen el riesgo. Nosotros deseamos ayudar proporcionándole información y herramientas para evaluar el entorno cambiante de sus riesgos.

En los Estados Unidos de América, los servicios de gestión de riesgos están disponibles para determinados clientes a través de Zurich Services Corporation, y en Canadá a través de Zurich Risk Services. En otros países, diferentes entidades legales afiliadas a Zurich Insurance Company Ltd suministran los servicios de ingeniería de riesgos conforme a las autorizaciones y licencias que requiere la legislación del país en cuestión.