



En todo el mundo, los disturbios y manifestaciones populares han ocurrido con frecuencia y han causado graves daños al patrimonio de las empresas, además de causar, invariablemente, la interrupción parcial o total de sus actividades. Una preparación adecuada para enfrentar eventos de esta naturaleza puede reducir significativamente el impacto material y comercial de las empresas afectadas. **¿Su empresa está preparada?**

Esta guía es una útil herramienta para comprender los riesgos asociados con los disturbios y manifestaciones populares, y para ayudar a su empresa a implementar medidas para mitigar los daños derivados de tales eventos.

Conociendo el riesgo

Los disturbios y manifestaciones populares son eventos que generalmente resultan de la insatisfacción o las demandas de un grupo de personas que, de una manera – a menudo incontrolada, violenta y destructiva, expresan sus frustraciones sobre los deseos no satisfechos, según su perspectiva.

Por lo general, los disturbios y manifestaciones populares están vinculados a riesgos sistémicos y, en la gran mayoría de los casos, sus desencadenantes son difíciles de detectar con anticipación. El alcance geográfico de tales eventos y, por lo tanto, la posibilidad de evaluar concretamente la exposición a la que está sujeta una empresa, también es difícil de estimar. Sin embargo,

es un hecho que los mayores sucesos afectan propiedades ubicadas en áreas urbanas.

Desde el punto de vista de las consecuencias de los actos asociados con disturbios y manifestaciones populares, el daño material es la consecuencia más obvia. Los daños consecuentes, que afectan la continuidad operativa del negocio y, por lo tanto, causan pérdida de ganancias, también son una preocupación importante. Incluso sin sufrir daños físicos directos, los disturbios y manifestaciones populares pueden limitar o impedir el acceso a las instalaciones de la empresa, provocando un corte en el suministro de materias primas o servicios básicos y obstaculizando el flujo de productos terminados, entre otros.



Recientemente, América Latina, Europa y Asia han registrado manifestaciones populares, disturbios políticos y enfrentamientos que han dejado un rastro de destrucción, cuando se quemaron vehículos, se saquearon tiendas y se dañaron propiedades públicas y privadas.

Plan de emergencia y recuperación

Implemente un plan formal de emergencia y recuperación que prevea situaciones potenciales de disturbios y manifestaciones populares, y su impacto en las operaciones de la compañía.

El plan debe establecer medidas para mitigar las consecuencias directas e indirectas y la reanudación de las operaciones en el menor tiempo posible. Entre las principales medidas y acciones sugeridas para ser incorporadas al plan están:

- Identifique las principales exposiciones al riesgo de disturbios (como, por ejemplo, la proximidad a avenidas importantes y con un historial de manifestaciones públicas, protestas, marchas, estadios de fútbol, sedes de ONG's y sindicatos, prisiones, lugares para eventos públicos).
- Establezca un sistema de información o alerta temprana que permita identificar fechas y horas de eventos que eventualmente pueden considerarse disturbios o manifestaciones potenciales. Use redes de comunicación y redes sociales confiables.
- Establezca una línea directa de comunicación con el Departamento de Policía y Bomberos.
- Desarrolle y capacite un equipo de respuesta rápida para eventos perturbadores del orden, incluya personal de seguridad y vigilancia debidamente preparado para actuar ante tales situaciones.
- Establezca rutas seguras de acceso y salida para la movilización de empleados y bienes.
- Para plantas industriales:
 - Desarrolle un plan de suministro de materias primas, insumos y suministros.
 - Establezca un horario para entrada y salida de mercancías, antes de las manifestaciones (cuando están programadas).
 - Implemente medidas para garantizar el suministro de servicios básicos, tales como electricidad, agua, vapor y gas antes, durante y después del curso de un evento que involucre disturbios y manifestaciones.

— En los casos en que, como resultado de los disturbios y manifestaciones, puede haber una restricción prolongada del acceso o incluso daños significativos a una ubicación determinada, prever medidas que faciliten la redirección de los procesos de producción a otras ubicaciones en el mismo grupo, o en conjunto con terceros mediante contratación anticipada.

- Implemente simulacros de rutina anuales, con el objetivo de probar las acciones previstas en el plan. Use las simulaciones para verificar la necesidad de ajustar el plan. Solo mediante la realización de simulacros se puede probar la fiabilidad y la eficacia de un plan de emergencia y recuperación.
- Establezca un proceso estructurado para garantizar que el plan se actualice periódicamente.
- Para obtener más detalles sobre cómo establecer un plan de emergencia y recuperación, además de las medidas de seguridad, las normas **NFPA 1600** – Estándar sobre gestión de continuidad, emergencias y crisis, y **NFPA 730** – consulte nuestra Guía para la seguridad de las instalaciones, que proporciona una base sólida en ambos temas.

En caso de exposición y riesgo inminente

Precauciones generales

- Asegúrese que haya botiquines de primeros auxilios disponibles.
- Verifique que los sistemas de seguridad de la propiedad (tales como alarmas y sensores de intrusión, cercas eléctricas, monitoreo de CCTV), sistemas de control de acceso y los sistemas contra incendios, estén en funcionamiento y que permanezcan así durante cualquier evento.
- Asegúrese de que los sistemas de protección contra incendios y todos sus componentes estén operativos.
- Instale protecciones en ventanas y aberturas en fachadas.
- Asegure que cadenas, candados, rejas, cerraduras, puertas y portones estén en buenas condiciones.



Se debe implementar un plan de acción de emergencia y recuperación, anticipando medidas de contención y recuperación por posibles impactos que las perturbaciones pueden causar. En este sentido, es importante establecer una línea de comunicación directa con la policía y el cuerpo de bomberos, entre otras autoridades.

- Proteja tuberías, conductos y válvulas de los sistemas de protección contra incendios que estén expuestos y cerca de las vías públicas. El objetivo es garantizar que los sistemas de protección permanezcan en condiciones de funcionamiento antes, durante y después del curso de las manifestaciones.
- Por la noche, ilumine las áreas externas de los edificios, especialmente en los puntos de acceso y ventanas, además de garantizar patrullas autorizadas para la seguridad de la propiedad.
- Evite el uso de vías públicas para estacionar los vehículos de la empresa y empleados. Estacione todos los vehículos dentro del establecimiento o en estacionamientos seguros.
- Asegúrese de que las fuentes alternativas de electricidad estén operativas (sistema de iluminación de emergencia y generadores de emergencia).
- Prepárese para bloquear todos los puntos de acceso a las instalaciones de la compañía. Se debe prestar especial atención a los puntos donde existe una mayor vulnerabilidad.

Medidas preventivas y de protección – Plantas industriales

- Siempre que sea necesario, observe cuidadosamente los procedimientos para un paro seguro y (después del evento) un reinicio seguro de la maquinaria y reactivación de los servicios públicos del proceso (gas, electricidad, agua, drenaje, entre otros). Se debe prestar especial atención al equipo que utiliza temperatura, presión o sustancias peligrosas (gases y/o líquidos inflamables, polvos combustibles).
- Antes, durante y después de los disturbios y manifestaciones, y siempre que pueda garantizarse su integridad física, mantenga un número mínimo de personal de mantenimiento esencial para poder enfrentar complicaciones imprevistas que involucren cualquier equipo de producción o de servicios públicos.
- Mantenga a los miembros de la brigada de emergencia en alerta y listos para actuar en caso de anomalía. Aproveche la oportunidad de revisar los procedimientos de emergencia, incluidos los medios de contacto con el Departamento de Bomberos.
- Proteja tuberías, conductos y válvulas conectadas al equipo de proceso o suministro de servicios públicos (como el gas) que estén expuestos y cerca de vías públicas. Si es necesario, selle temporalmente y suspenda su uso.
- Reubique y proteja equipos móviles o existencias de bienes encontrados en patios al aire libre y en áreas adyacentes a posibles rutas de manifestación.
- Ponga especial atención a almacenes con lona de plástico, almacenes temporales y otros almacenamientos similares, construidos con materiales ligeros y combustibles y que sean accesibles para los manifestantes. Reubicar los bienes de dichos almacenes a una ubicación segura e inaccesible.

Después de la ocurrencia de disturbios y manifestaciones populares

Si ha habido una invasión y/o daño a los activos de la compañía, las medidas enumeradas a continuación ofrecen orientación para acelerar la reanudación de las operaciones.

Evaluación inicial

- Tenga en cuenta que el acceso a las instalaciones puede haberse visto afectado por daños a la propiedad de la empresa, daños a la vía pública o incluso por la prohibición de las autoridades.
- Contacte a las autoridades competentes e informe lo sucedido.
- Evalúe el estado de los edificios y estructuras antes de acceder a ellos, para garantizar que se preserve su integridad estructural.
- No acceda solo a instalaciones que han sido invadidas y destrozadas después de disturbios y manifestaciones. Al hacerlo, use el equipo de protección personal (EPP) apropiado y vaya acompañado, por ejemplo, de personal de seguridad de la propiedad.
- Manténgase alejado de riesgos potenciales, como cables eléctricos energizados, vidrios rotos, metales afilados, áreas con fugas o derrames de materiales peligrosos, líquidos o gases inflamables y áreas inestables con riesgo de colapso estructural.
- Asegúrese de que la prohibición de fumar se aplique en todas las áreas.
- Inspeccione, registre y documente el daño encontrado.
- Informe sobre los daños al área de seguros y administración de riesgos de su empresa, y a su corredor de seguros para que informen al Asegurador.
- Si se determina que será necesaria una interrupción prolongada de las operaciones, active las medidas previstas en el plan de recuperación y contingencia para las operaciones.

Limpieza y reparación

- Una vez que se haya verificado la seguridad de las áreas, edificios, equipos y estructuras, comience las actividades de limpieza de inmediato.
- Compruebe que los sistemas de protección contra incendios estén en buenas condiciones de funcionamiento. Repare de inmediato si se identifica un defecto o daño en cualquier sistema de protección. Tan pronto como sea posible, comience con actividades de salvamento para materias primas, existencias y equipos.



Si ha habido daños a la propiedad, informar de lo sucedido a las autoridades competentes. Al ingresar al área afectada, tener cuidado pues la integridad de los edificios y/o estructuras pueden estar afectados.

- Establezca prioridades de reparación. Concéntrese en reparar y mantener la integridad de los techos, puertas, portones, paredes externas y sistemas de control de acceso.
- Separe los bienes y equipos dañados de aquellos que se pueden guardar o recuperar.
- Antes de reiniciar las operaciones, evalúe cuidadosamente, a través de personal calificado, el restablecimiento de procesos peligrosos, así como las precauciones que deben tomarse con equipos especiales y sistemas de servicios auxiliares.
- Para trabajos de recuperación y reparación que generen calor o chispas, como soldadura, corte o rectificado, utilice el permiso de trabajo para trabajos en caliente, teniendo en cuenta todas las precauciones necesarias.
- Evite la acumulación de materiales y escombros dentro de los edificios.

Si tiene alguna pregunta sobre éste o cualquier otro problema técnico relacionado con la prevención de pérdidas, comuníquese con el equipo de **Risk Engineering Services** de Swiss Re Corporate Solutions.

La información contenida en este documento, en opinión de Swiss Re Corporate Solutions, es sólida, razonable y puede ayudar a reducir el riesgo de pérdida de propiedad y la interrupción del negocio. Swiss Re Corporate Solutions no garantiza que se eviten todas las pérdidas o que se hayan tomado todas las medidas preventivas razonables si se siguen las pautas contenidas en este documento. Al compartir su opinión sobre ciertas prácticas sensatas y razonables, Swiss Re Corporate Solutions renuncia a cualquier responsabilidad y no exime a los asegurados de sus propios deberes y obligaciones con respecto a la evaluación e implementación de medidas de prevención de pérdidas.