

**Boletín de Control de Pérdidas**

Las amenazas y actos de violencia han aumentado drásticamente y lograron convertirse en la principal causa de fallecimientos en el ámbito laboral en algunos estados. Si bien no se dispone de cifras exactas, también se ha incrementado la frecuencia con que se producen amenazas y actos de violencia sin consecuencias fatídicas, y hoy superan en gran cantidad a los incidentes fatales.

Los episodios de violencia en el entorno laboral pueden agruparse en tres (3) categorías:

Tipo 1: el causante no tiene relación comercial ni personal con la empresa afectada.

Tipo 2: el causante tuvo una relación comercial como cliente de la empresa afectada.

Tipo 3: el causante fue empleado o mantuvo una relación personal con un empleado de la empresa afectada.

El mayor riesgo que enfrentan los restaurantes es el de los incidentes de violencia Tipo 1. La mayoría de las fatalidades que ocurren en los restaurantes se atribuye a asaltos a mano armada, es decir, forma parte del mencionado tipo. Estos robos ocurren generalmente entre las 11 de la noche y las 6 de la mañana y tienen como víctimas a los propietarios o empleados del lugar que manejan dinero.

Los incidentes de Tipo 3 se presentan con menor frecuencia en este ámbito. No obstante, los restaurantes son lugares públicos y esto los hace particularmente vulnerables a los actos de violencia perpetrados por exempleados y familiares o amigos cercanos de los empleados actuales. Desafortunadamente, los complejos factores emocionales que entrañan estos eventos hacen que la prevención sea muy difícil.

No existe forma de prevenir todas las amenazas posibles, pero sí se puede planificar e impedir algunos de los incidentes más probables. En efecto, los empleadores deben abordar todos los riesgos de violencia en el ámbito de trabajo en su programa general de prevención de accidentes y enfermedades.

**Lineamientos básicos para prevenir eventos Tipo I: Robos**

- Cuanto más seguro sea o parezca el establecimiento, menores serán las probabilidades de que el restaurante se convierta en un blanco fácil.
- Las cámaras de seguridad de alta calidad, instaladas de forma adecuada en lugares visibles y conectadas a dispositivos de grabación externos son un excelente método para disuadir a los ladrones más avezados. Contar con buena iluminación en las entradas, salidas y sectores de estacionamiento impide en gran medida los delitos.
- Es recomendable contar con un servicio de supervisión con una estación central que monitoree el ingreso a través de ventanas, puertas y otros sitios fuera del horario laboral.
- Coloque carteles que indiquen que el establecimiento cuenta con la protección de un servicio con central de monitoreo.
- Tenga sólo una cantidad mínima de efectivo en el establecimiento. Si es posible contrate un servicio de seguridad profesional para el transporte de caudales. De lo contrario, realice depósitos a diario en el banco, siempre en horarios diferentes.
- Coloque las cajas registradoras en lugares donde su contenido sea poco visible.

- Instale una caja de seguridad para guardar el efectivo en el establecimiento que disponga de un mecanismo de apertura retardada.
- Implemente un método para que los empleados controlen la presencia de clientes en los baños u otras áreas de uso público antes de cerrar el establecimiento.
- Trabe de inmediato las entradas y salidas a la hora del cierre.
- Establezca sistemas y procedimientos para:
  - detectar situaciones de riesgo
  - alentar a los empleados a que de
  - nuncien la existencia de riesgos ante los gerentes
  - investigar los incidentes que involucren riesgos para la seguridad
  - corregir de inmediato los riesgos
  - capacitar a los empleados respecto de los procedimientos de seguridad implementados

Si alguno de los empleados cuenta con antecedentes de amenazas o ha manifestado actitudes beligerantes, intimidatorias u hostiles en el pasado, el empleador deberá diseñar e implementar procedimientos destinados a minimizar las posibilidades de que ocurran incidentes de Tipo 3.

### **Lineamientos básicos para prevenir eventos Tipo 3**

- Implemente procedimientos y capacite a sus empleados respecto de las medidas que deben tomar en caso de presentarse riesgos para la seguridad en el lugar de trabajo.
- Elabore métodos de precaución para proteger al personal en caso de que un individuo relacionado con un empleado realice amenazas. En algunos estados, el empleador puede ayudar al empleado a obtener un interdicto judicial que prohíba el ingreso de esa persona al lugar de trabajo.
- Elabore listas con las medidas que deben tomar los gerentes, supervisores y empleados en situaciones de emergencia. Cerciérese de que los empleados sepan exactamente qué función deben cumplir en caso de presentarse tales eventos.
- Establezca prácticas y procedimientos disciplinarios y de trabajo justos e invariables.
- Desarrolle normas antiviolencia claras que se apliquen uniformemente a todos los empleados.
- Capacite a los supervisores y empleados para que denuncien de inmediato ante los gerentes las conductas beligerantes, intimidatorias u hostiles de otros empleados o clientes. Los gerentes y supervisores deben ser capaces de reconocer tales conductas como posibles amenazas y determinar el accionar apropiado.
- Desarrolle procedimientos que aseguren un trato considerado y respetuoso ante el despido o cese de la relación laboral con los empleados.
- En situaciones particularmente delicadas, puede ser conveniente contar con la presencia temporaria de guardias de seguridad hasta tanto disminuya el riesgo.

The guidelines provided in this bulletin are only intended to provide an overview of some of the more important steps that can be taken by management to establish a safe workplace. The guidelines are not considered exhaustive of all measures and controls that can be implemented by management to address all potential loss or injury producing causes. Ultimately it is the responsibility of management to take the necessary steps to provide for employee and customer safety. It is not intended as an offer to write insurance for such conditions or exposures. The liability of Republic Indemnity Company of America and its affiliated insurers is limited to the terms, limits and conditions of the insurance policies underwritten by any of them. © 2022 Republic Indemnity of America, 4500 Park Granada, Suite 300, Calabasas, CA 91302.