

COVID-19: Cambios en las implicaciones para los seguros y la gestión de riesgos



COVID-19: Cambios en las implicaciones para los seguros y la gestión de riesgos

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Consideraciones sobre coberturas y reclamaciones de seguros
 - 2 Propiedad e interrupción del negocio
 - 2 Indemnizaciones para los empleados y responsabilidad civil de los empleadores
 - 3 Seguro de responsabilidad civil general, cobertura ampliada y cobertura de exceso
 - 4 Ambiental
 - 5 Cancelación de eventos
 - 5 Responsabilidad civil de administradores y directivos
 - 6 Responsabilidad civil de prácticas laborales, salario y jornada
 - 8 Responsabilidad civil ante ciberataques, errores y omisiones de tecnología y para medios de comunicación
 - 8 Responsabilidad civil profesional/errores y omisiones
 - 8 Crédito comercial
 - 9 Crédito estructurado
 - 9 Riesgo político
 - 9 Garantías
 - 10 Mejores prácticas para la gestión de reclamaciones
 - 10 Otras consideraciones sobre las coberturas
- 11 Continuidad del negocio y resiliencia
 - 12 Continuidad del negocio y resiliencia
 - 13 Desafíos tecnológicos
 - 13 Aliviar los temores y la ansiedad de los empleados
 - 13 Ergonomía/Trabajo desde casa
- 14 Conclusión

Introducción

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró pandemia el brote del nuevo coronavirus, el COVID-19, que comenzó en China a finales de 2019. En estos momentos (abril 2020), la pandemia sigue extendiéndose y alterando vidas, negocios y economías en todo el mundo. El conocimiento científico sobre el virus, la respuesta médica y las medidas adoptadas por los Gobiernos y otras organizaciones evolucionan por días, e incluso por horas.

Habida cuenta de las grandes consecuencias que están teniendo para las empresas las medidas ya adoptadas para controlar la propagación del virus, muchas empresas están buscando en sus pólizas de seguros posibles respuestas a las pérdidas financieras en curso. La pandemia planteará muchos problemas para asegurados y aseguradoras, por lo que las organizaciones deberían trabajar estrechamente con sus asesores y abogados para resolverlos.

COVID-19: Cambios en las implicaciones para los seguros y la gestión de riesgos ofrece una visión general de algunas áreas clave de cobertura, reclamaciones y gestión de riesgos que actualmente son prioritarias para las empresas y las aseguradoras. No obstante, es importante entender que el lenguaje empleado en las pólizas individuales, incluidos los suplementos, determinará la cobertura.

A medida que avanza la pandemia, los compañeros de Marsh y de otras empresas de Marsh & McLennan se encuentran disponibles para ayudar a las empresas a gestionar las repercusiones que ya han sufrido y a planificar las futuras. Estamos ayudando a las empresas a comprender las posibles respuestas de las coberturas de seguros, a gestionar los procesos de reclamación y a abordar las repercusiones sobre las personas y las actividades.

Si tiene alguna pregunta sobre la experiencia de su organización con el COVID-19, póngase en contacto con su representante de Marsh. Y para obtener más información y datos, visite nuestro Centro de la Pandemia en marsh.com.



Muchas empresas están buscando en sus pólizas de seguros posibles respuestas a las pérdidas financieras en curso.

Consideraciones sobre coberturas y reclamaciones de seguros

Las directrices del presente informe se encuentran actualizadas a 25 de marzo de 2020. Dado que las condiciones pueden cambiar, es importante que los asegurados se mantengan en contacto con sus asesores en materia de seguros y reclamaciones.

A medida que la pandemia evoluciona, Marsh continuará apoyando a nuestros clientes, incluso ayudándoles a anticipar las posibles reacciones y posiciones de las aseguradoras, y defendiendo su causa en las interacciones con las aseguradoras. No obstante, los asegurados deben remitirse a la redacción específica de sus pólizas. Las aseguradoras conformarán su opinión sobre la cobertura de una reclamación en función de la redacción específica de la póliza, así como de las circunstancias y los hechos específicos de la póliza.

Propiedad e interrupción del negocio

La pandemia del COVID-19 ha llevado a muchas ciudades y Estados a cerrar o restringir las actividades públicas, incluso a ordenar o sugerir el cierre de colegios, centros comerciales, lugares de entretenimiento, restaurantes y otros negocios. Si bien ha aumentado la demanda de algunas empresas que permanecen abiertas, otras han sufrido las repercusiones de una pronunciada reducción de la actividad económica en todo el país.

Las pólizas tradicionales sobre los bienes suelen activarse por pérdidas o daños físicos asegurados. Muchas incluyen cobertura por pérdidas por interrupción del negocio, otras coberturas de lucro cesante y ampliaciones, como la interrupción por orden de la autoridad civil, la entrada/salida, la propiedad atrayente o principal y la interrupción de negocios/gastos extraordinarios contingentes.

Si el COVID-19 se manifiesta en las instalaciones de un asegurado, las aseguradoras podrán afirmar que no ha habido pérdidas o daños físicos. Del mismo modo, las aseguradoras podrán argumentar que la posible contaminación, la proximidad con respecto a otras instalaciones contaminadas o el temor por parte del público no constituyen una pérdida o un daño físico. Si se establece la existencia de pérdidas o daños físicos, las aseguradoras podrán tratar de invocar la "contaminación" u otras exclusiones en la póliza.

Los asegurados podrán buscar en sus pólizas sobre los bienes la ampliación por interrupción por orden de la autoridad civil de cara a posibles coberturas, por ejemplo, la derivada de cierres y clausuras como los que han ordenado los mandatarios de varios Estados. No existe una versión única de la ampliación por autoridad civil que se haya incorporado en todas las pólizas, y será necesario examinar detenidamente la redacción concreta de cada póliza. Las aseguradoras pueden argumentar que las órdenes de cierre no satisfacen por sí mismas ningún requisito de que se hayan

producido pérdidas o daños físicos del tipo asegurado por la póliza.

Las organizaciones con pérdidas potenciales deben reunir la documentación apropiada, presentar reclamaciones ante las aseguradoras de manera rápida y oportuna, y respetar los términos y condiciones de sus pólizas. Los asegurados deben examinar detenidamente la redacción de las pólizas, incluidos los riesgos asegurados y excluidos, las definiciones de términos potencialmente relevantes como "contaminantes" y "contaminación", y todas las ampliaciones de póliza pertinentes. Los asegurados también deberían revisar sus pólizas de seguro sobre la propiedad a medida que la pandemia evolucione y puedan cambiar las repercusiones a las que se encuentren expuestos sus negocios.

Indemnizaciones para los empleados y responsabilidad civil de los empleadores

A medida que avance la pandemia, los empleadores podrían encontrarse con que los empleados presenten reclamaciones de indemnizaciones relacionadas con el COVID-19. Aunque la legislación y la jurisprudencia en torno a las indemnizaciones de los trabajadores pueden variar según el Estado, normalmente, para que una enfermedad o dolencia sea indemnizable, es necesario que sea "laboral". Esto significa básicamente que la enfermedad:

- Surge y se produce en el transcurso y en el ámbito del empleo, lo que normalmente se establecerá en función de si un empleado estaba beneficiando al empleador cuando se vio expuesto
- Es el resultado de una exposición en el lugar de trabajo, punto que se deberá haberse confirmado.
- Es "característica" del trabajo del empleado, lo que significa que la enfermedad se encuentra exclusivamente entre determinados empleados o presenta un mayor riesgo para estos.

A medida que el COVID-19 continúe propagándose, podría ser cada vez más difícil determinar si un empleado ha contraído la enfermedad en el lugar de trabajo. Los profesionales de la salud, los miembros de los servicios de emergencia, los trabajadores de las aerolíneas y del sector del transporte y los hosteleros se encuentran entre aquellos con una mayor probabilidad de exposición. No obstante, los profesionales de la salud, por ejemplo, pueden haber sido contagiados por pacientes, compañeros de trabajo, familiares, vecinos y desconocidos y, a su vez, pueden contagiar a estos grupos.

La determinación de si un caso concreto es indemnizable dependerá de los hechos que se establezcan durante la investigación de la reclamación, así como de la ley de cada jurisdicción. Además, dado que no existe una única "prueba" que pueda demostrar si una enfermedad o dolencia es indemnizable, en última instancia, puede recaer en una sentencia de un tribunal o de una junta estatal de indemnización de trabajadores.

Si un empleado contrae el COVID-19 trabajando realizando viajes relacionados con el trabajo, y afirma que el contagio se debe a la negligencia del empleado, el empleado podrá demandar a su empleador. Si el cónyuge o un familiar inmediato de dicho empleado se contagia, ese familiar también podría presentar una reclamación que podría ser recuperable de conformidad con lo dispuesto en la cobertura de responsabilidad civil del empleador.

Si un empleado alega una exposición de origen laboral al COVID-19, el empleador debería:

- Comunicar la posible reclamación a los administradores externos y/o aseguradoras.
- Hacer que los expertos jurídicos y en materia de reclamaciones realicen una investigación inicial oportuna.
- Determinar si al empleado le han hecho la prueba del COVID-19.

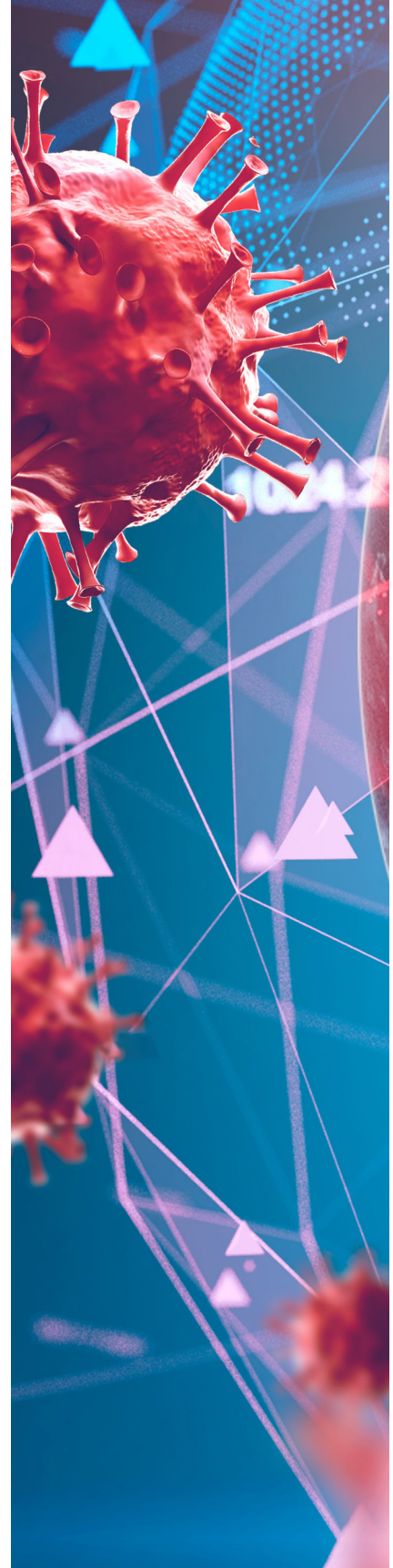
Además de las reclamaciones relacionadas directamente con el COVID-19, los empleadores deben estar preparados para un posible aumento en la frecuencia de reclamaciones por lesiones del teletrabajo durante la pandemia, lo que se deberá en gran medida a puestos de trabajo no ergonómicos y otros posibles riesgos de seguridad en el hogar de los empleados. La contratación de nuevos empleados para satisfacer la demanda creciente de algunos sectores también podría dar lugar a un repunte de las reclamaciones, al igual que los permisos o las bajas de empleados, que podrían tratar de complementar sus ingresos solicitando prestaciones de indemnización.

En términos más generales, los empleadores deberían prepararse para procesos de reclamaciones que posiblemente serán más extensos, así como a mayores costes generales relacionados con las reclamaciones, a medida que continúe la pandemia. Se están posponiendo las audiencias y las mediaciones relacionadas con la indemnización de los trabajadores, y muchos empleados que se están recuperando no tienen un trabajo de transición al que puedan volver. También es posible que los reclamantes tengan un acceso limitado a médicos, enfermeras a cargo de casos y servicios médicos vitales, incluidas pruebas de diagnóstico y terapia física y ocupacional. Al mismo tiempo, se están posponiendo muchas operaciones. Los recursos para reclamar, como los exámenes médicos independientes y los servicios de investigación de campo, también se han visto limitados.

Seguro de responsabilidad civil general, cobertura ampliada y cobertura de exceso

Toda reclamación que presente un tercero por lesiones corporales o daños a la propiedad como consecuencia de una presunta falta de protección contra el virus, ya sea de manera no intencional o por negligencia, debe estar comprendida en la cobertura básica de una póliza de responsabilidad civil general, así como en la cobertura ampliada y de exceso. Sin embargo, dependiendo de las circunstancias, las aseguradoras pueden tratar de hacer valer varias posibles defensas de cobertura, entre ellas:

- **Exclusiones de contaminación:** Las aseguradoras pueden sostener que las bacterias y los virus constituyen "contaminantes" en virtud de la exclusión por contaminación. En algunas pólizas, la definición de "contaminantes" incluye a los virus; en otras, se establece específicamente que los virus no constituyen "contaminantes" mientras que otras no dicen nada al respecto.
- **Exclusiones de hongos y bacterias:** Aunque el COVID-19 no es una bacteria en sí misma, la enfermedad puede producirse debido a infecciones secundarias provocadas por el virus.
- **Exclusión de actos intencionados:** Dependiendo de las circunstancias, las compañías de seguros pueden sostener que la cobertura queda excluida porque el asegurado actuó "intencionadamente". Por ejemplo, si el asegurado ha celebrado recientemente un gran



evento, la aseguradora podría afirmar que la decisión de llevarlo a cabo ante un riesgo conocido constituye un acto intencionado y no una mera negligencia, y por lo tanto queda excluido. Aunque los tribunales suelen rechazar tales defensas, limitando su aplicación a situaciones en las que el asegurado realmente pretendía que se produjera el perjuicio concreto que se alega, los méritos de dicha defensa dependerán de los hechos y de la legislación aplicable.

- **Exclusiones de enfermedades transmisibles:** Eliminar estas exclusiones en el futuro, siempre que sea posible, debería ser una prioridad para los asegurados y sus asesores. La disponibilidad de pólizas que no presenten una redacción que excluya las enfermedades transmisibles probablemente dependa de la naturaleza del riesgo.

El posible ámbito de aplicación y el posible alcance de cada exclusión dependerá probablemente de la jurisprudencia y de las circunstancias fácticas de la reclamación.

Ambiental

Aunque todavía se considera una contratación discrecional por parte de muchos, el número de empresas que contratan pólizas de seguro de responsabilidad por contaminación (PLL, por sus siglas en inglés) ha aumentado considerablemente.

Las pólizas de PLL pueden variar significativamente según la compañía aseguradora. Las concesiones de cobertura suelen depender de la naturaleza de la circunstancia de contratación, por ejemplo, para gestionar el riesgo medioambiental relacionado con las transacciones, los proyectos de reurbanización o las operaciones en curso. Como resultado, los formularios de las aseguradoras se eligen normalmente en función de que se perciban que son "adecuados" para el resultado deseado y pueden rellenarse a mano en gran medida.

Las pólizas de PLL pueden ampliar la cobertura limitada para las pérdidas por el COVID-19, dependiendo de sus términos y condiciones específicos. La cobertura de una póliza de PLL se activa por una "condición de contaminación" ligada a un lugar predefinido que se encuentre cubierto. Aunque algunas aseguradoras puedan argumentar que no pretenden cubrir las enfermedades transmisibles, varias compañías aseguradoras incluyen los virus y las bacterias en sus formularios estándar o a través de suplementos.

Cuando se incluyen virus, la cobertura podría ser limitada. Por ejemplo, la redacción de la póliza o del suplemento podría:

- Limitarse a un "evento de desinfección" o a los "costes de descontaminación".
- Incluir un sublímite.
- Excluir o limitar los gastos de defensa.
- Vincular la cobertura a una "enfermedad transmitida en las instalaciones".
- Exigir que se notifique a Gobiernos locales, estatales o federales.
- Excluir la cobertura resultante de una enfermedad transmisible o de la transmisión de persona a persona o por fluidos corporales.
- Incluir una disposición de "otros seguros", por la que la cobertura actúa en exceso de otro seguro válido y cobrable o, cuando es primaria, queda sujeta a la contribución por límites y partes iguales.

Dadas las grandes variaciones en los términos y las condiciones de las pólizas de responsabilidad civil por contaminación, la cobertura afirmativa depende á tanto de la redacción concreta de la póliza como de los hechos en los que se basa la reclamación. Los asegurados también deben tener en cuenta que la amplitud de los acuerdos de seguro puede interpretarse de manera diferente por aseguradores y tribunales.

Varias compañías que ofrecen seguros de contaminación están empezando a publicar suplementos que limitan específicamente el alcance de la cobertura disponible. Además, las coberturas de los elementos temporales, los costes de las respuestas de emergencia y las ampliaciones de las coberturas de gestión de crisis presentes en algunas pólizas pueden contener restricciones, como plazos breves para la presentación de reclamaciones. En consecuencia, es fundamental presentar cualquier reclamación o posible reclamación lo antes posible en cuanto el asegurado haya tenido conocimiento de la pérdida y dentro de los plazos aplicables. Si una póliza ofrece cobertura de respuestas de emergencia, también es fundamental informar a la aseguradora y solicitar que dé su consentimiento antes de incurrir en gastos fuera del período para respuestas de emergencia que especifica la póliza



Cancelación de eventos

La pandemia del COVID-19 ha dado lugar a la cancelación o el aplazamiento de eventos de diferentes dimensiones. Existen muchos más eventos programados para las próximas semanas y meses que podrían estar en peligro a medida que los Gobiernos restrinjan los viajes y las reuniones multitudinarias con miras a frenar la propagación del coronavirus.

Las cancelaciones pueden exponer a los organizadores a una gran presión al tener que resolver rápidamente las obligaciones financieras con los expositores, los patrocinadores y el público. Una reclamación importante y su repercusión en el flujo de efectivo podrían tener graves consecuencias para el futuro de un organizador. Además, la elección de realizar un evento a gran escala en las condiciones actuales podría dar lugar a una baja asistencia y a problemas de personal.

Algunas organizaciones han optado por cancelar o aplazar preventivamente los eventos durante este período de inmensa incertidumbre, pero esas decisiones (así como la redacción específica de la póliza) podrían limitar la posible recuperación en virtud de las pólizas de los seguros de cancelación de eventos.

La cobertura del seguro de cancelación de eventos podría responder si debe clausurarse un evento debido a un caso confirmado de COVID-19 en el recinto o si el Gobierno local o estatal prohíbe las reuniones multitudinarias. Antes del inicio del brote del COVID-19, los asegurados solían poder agregar, mediante suplementos, la cobertura de enfermedades transmisibles, que a menudo se excluía de las pólizas estándar de cancelación de eventos. Otras modalidades de cobertura de la cancelación de eventos (por ejemplo, las relacionadas con ferias comerciales, congresos/exposiciones y otros tipos específicos de eventos) no suelen abarcar las enfermedades transmisibles.

La cobertura de cancelación de eventos probablemente no responderá si un evento se cancela preventivamente por temor a que se propague la pandemia. Las pólizas también suelen exigir que el organizador de un evento realice un esfuerzo de buena fe para reprogramar un evento antes de cancelarlo.

Las empresas deben considerar detenidamente las posibles consecuencias financieras, operativas y en materia de reputación que tendrá cancelar o aplazar los eventos, modificar los planes o proceder según lo. Los organizadores también pueden beneficiarse de la asistencia de especialistas en reclamaciones de seguros de eventos, que pueden ayudar a preparar, gestionar y negociar las posibles reclamaciones.

Responsabilidad civil de administradores y directivos

Las empresas públicas, privadas y sin ánimo de lucro, así como sus administradores y directivos, se enfrentan a una posible exposición derivada de la pandemia del COVID-19 que podría dar lugar a reclamaciones en virtud de las pólizas de responsabilidad civil de

administradores y directivos (D&O, por sus siglas en inglés). Estas exposiciones podrían manifestarse a través de las tradicionales demandas colectivas en materia de valores, acción social de responsabilidad e investigaciones reglamentarias. Los profesionales en materia de riesgos deben revisar la redacción de sus pólizas y consultar con sus asesores de seguros sobre las posibles consideraciones de cobertura.

Hasta el momento de redactar este informe, se han presentado al menos dos demandas colectivas en materia de valores en las que se alegan declaraciones erróneas relacionadas con la pandemia y sus repercusiones en las empresas. Si las acciones proceden, pueden producirse demandas colectivas en materia de valores por el COVID-19 que aleguen una divulgación de información deficiente, declaraciones erróneas u omisión.

También es probable que las alegaciones de incumplimiento del deber fiduciario den lugar a litigios, lo que puede ser especialmente problemático para administradores y directivos. Los acuerdos y sentencias de acciones derivadas suelen ser no indemnizables, lo que significa que el patrimonio personal de los administradores y los directivos podrían quedar expuestos si no existe una cobertura de seguro suficiente y amplia. El riesgo de quiebra y el riesgo de interrupción de la cadena de suministro también son motivo de preocupación a medida que la pandemia continúa y empeoran las repercusiones sobre la economía mundial, lo que podría dar lugar tanto a demandas colectivas tradicionales como acción social de responsabilidad.

Las pólizas de D&O suelen incluir ciertas limitaciones en la cobertura de enfermedades y lesiones corporales, pero pueden ser diseñarse a medida. Dependiendo de la redacción concreta de la póliza, es posible que no afecten a la cobertura de las reclamaciones de los accionistas relacionadas con epidemias y pandemias. En relación con reclamos de empleados o terceros en contra de los directivos asegurados, entrará en discusión la aplicación de la exclusión referente a lesiones corporales, enfermedades y muerte prevista en la generalidad de las pólizas de responsabilidad civil directores y administradores. Al respecto, es importante tener en cuenta que algunos clausulados generales (y en ocasiones vía condiciones particulares) incorporan coberturas sublimitadas para los gastos legales por Homicidio Culposo, Muerte o Lesiones Personales, etc., ocurridos en las oficinas de la entidad tomadora.

Durante los procesos de renovación en caso de que la pandemia persista, los asegurados deben prepararse para enfrentar mercados de seguros con procesos de suscripción más cautelosos y conservadores y se deberá ser muy cuidadosos en las declaraciones de asegurabilidad, que eventualmente podrían dar lugar a exclusiones por asuntos conocidos.



Incluso una respuesta bienintencionada a la pandemia podría dar lugar a reclamaciones por responsabilidad civil.

Responsabilidad civil de prácticas laborales, salario y jornada

Los empleadores deben estar preparados para presenciar un repunte de las reclamaciones en materia de responsabilidad de prácticas laborales (EPL, por sus siglas en inglés), así como de salario y jornada, a medida que la pandemia continúe. Preocupan especialmente las reclamaciones por discriminación que se parten de la premisa de que grupos específicos de empleados son blanco de ataque debido a su raza o país de origen, así como las reclamaciones por discriminación por incapacidad de los empleados que presentan síntomas del COVID-19.

Incluso una respuesta bienintencionada a la pandemia, incluidas las nuevas políticas destinadas a proteger la salud y la seguridad de los empleados y de otras personas, podría dar lugar a reclamaciones de responsabilidad civil. Si bien los empleadores pueden y deben aplicar y hacer cumplir políticas corporativas y de recursos humanos específicas a medida que la pandemia continúe, deben adoptar un enfoque comedido. Los empleadores deben estar atentos de cara a adoptar cualquier medida que pueda dar lugar a reclamaciones en razón de discriminación por parte de personas pertenecientes a clases protegidas, así como sopesar cuidadosamente cualquier decisión de aislar o poner en cuarentena a los empleados que se encuentren incapacitados o que se perciban como tal por presentar síntomas, para no infringir las leyes sobre discriminación, confidencialidad médica, y sobre salarios y jornadas.

Al pedirles a los empleados que se pongan en cuarentena, que trabajen por turnos espaciados o que teletrabajen, los empleadores deben estar atentos a las reclamaciones que aleguen infracciones de determinadas leyes laborales locales. Los nuevos entornos y modalidades de trabajo probablemente plantearán retos a la hora de controlar con precisión las horas trabajadas, las horas de inicio y finalización de los turnos, las horas extras y otros elementos. Y aunque no hay requisitos federales que indiquen que a los empleados no exentos (por hora) se les remunere el tiempo que no trabajen (por ejemplo, con arreglo a una cuarentena que disponga el empleador), los empleadores deben estar al tanto de las leyes estatales y locales que aborden las condiciones de los empleados por hora. Algunos empleadores han elaborado políticas de permiso por enfermedad y asistencia no punitivas específicas para el brote, con el fin de alentar a los empleados enfermos o que puedan estar contagiados a alejarse del lugar de trabajo.

Los empleadores también deben estar atentos ante un posible aumento de las reclamaciones referidas a presuntas vulneraciones de la intimidad, difamaciones o calumnias de personas cuyo estado de salud sea revelado por los empleadores en contra de sus deseos.

El seguro de EPL puede dar respuesta a las reclamaciones por discriminación, represalias y otros actos ilícitos relacionados con el empleo y relativos a la pandemia en curso. La cobertura de la responsabilidad civil frente a terceros también es posible en la mayoría de las pólizas de EPL, proporcionando cobertura para las reclamaciones por discriminación y acoso presentadas por clientes, proveedores y otras personas que no sean empleadas.

Sin embargo, las pólizas de EPL no suelen proporcionar cobertura por reclamaciones de salarios y jornadas y, cuando lo hacen, la cobertura suele incluir sublímites y/o únicamente cubre los gastos de defensa. El seguro independiente de responsabilidad civil por salarios y jornada (Puerto Rico) generalmente puede dar respuesta a esas reclamaciones.



Importante:

hay que tener en cuenta que el lenguaje empleado en las pólizas individuales, incluidos los suplementos, es lo que determinará la cobertura.

Responsabilidad civil ante ciberataques, errores y omisiones de tecnología y para medios de comunicación

Un aumento del trabajo a distancia podría significar políticas y procedimientos de privacidad más laxos, lo que podría dar lugar a mayores oportunidades para los adversarios cibernéticos, haciendo que las organizaciones se vuelvan más susceptibles a los ciberataques. Los ciberatacantes ya se han aprovechado de las personas que buscan información sobre la pandemia a través del *phishing* y de los eventos de "ingeniería social".

La demanda de herramientas de comunicación a través de Internet ha aumentado debido al trabajo a distancia, por lo que puede mermar la disponibilidad del sistema. Las interrupciones o la degradación del sistema pueden interrumpir las operaciones, provocando una pérdida de ingresos, además de gastos adicionales.

Una póliza cibernética típica presta diversos servicios de prevención y mitigación de pérdidas a los que los asegurados pueden acceder tanto antes como después de un evento. Sin embargo, algunas circunstancias singulares de la pandemia



pueden limitar o poner a prueba la capacidad de respuesta de los seguros cibernéticos y las pólizas conexas.

La mayoría de las pólizas de seguros cibernéticos incluyen una amplia gama de coberturas que pueden ser relevantes dado el entorno actual. Estas incluyen la responsabilidad de la seguridad de la red, la responsabilidad por privacidad, los costes de la respuesta de seguridad y los costes forenses, la recuperación y restauración de datos, los costes de los eventos de rescate, el daño a la reputación, la interrupción del negocio en la red y los gastos asociados, el fallo del sistema, la interrupción del negocio contingente y la defensa reglamentaria de la privacidad. Sin embargo, las pólizas cibernéticas pueden contener exclusiones de infraestructura, limitaciones de la cobertura de cierre voluntario y limitaciones en las definiciones de fallos de sistemas informáticos, redes y sistemas que podrían repercutir sobre la forma en que se aplica la cobertura.

Por su parte, las pólizas de errores y omisiones de tecnología (E&O, por sus siglas en inglés) incluyen la cobertura de errores en la prestación de n la prestación de servicios tecnológicos, o la incapacidad de servicios de tecnología o fallas en la prestación. Sin embargo, es posible que la cobertura no se aplique en determinadas circunstancias debido a la definición de productos tecnológicos, servicios o actos ilícitos de una póliza, así como a diferentes posibles exclusiones, incluidas las prácticas comerciales engañosas, las lesiones corporales y los daños a la propiedad, y las acciones gubernamentales.

Las pólizas de responsabilidad civil para medios de comunicación ofrecen cobertura para una serie de actos relacionados con la creación o exhibición de material para los medios de comunicación. Sin embargo, es posible que algunas pólizas para los medios no cubran las pérdidas y los daños sufridos, ya que a menudo contienen exclusiones por prácticas comerciales engañosas, lesiones corporales y daños a la propiedad, acciones gubernamentales y cobertura de medios de comunicación para entidades no pertenecientes a los medios de comunicación.

Responsabilidad civil profesional/errores y omisiones

Las empresas podrían enfrentarse a reclamaciones de responsabilidad civil profesional originadas de la pandemia. Entre ellas figuras las reclamaciones relacionadas con un presunto error u omisión en el asesoramiento profesional relacionado con la gestión de la crisis actual y la falta de ejecución o implementación de planes de contingencia.

Crédito comercial

La combinación de la disminución de los ingresos y los flujos de efectivo y el posible impacto de las cláusulas de fuerza mayor que se están invocando en los contratos de venta subyacentes desde el inicio del brote han llevado a que al menos una aseguradora de crédito comercial revise y en algunos casos cancele los límites para los compradores en las zonas afectadas, sobre todo, en la provincia china de Hubei. Sin embargo, la mayoría de las aseguradoras están adoptando un enfoque pragmático ante la evolución de la crisis, aunque el impacto final de la pandemia en los mercados de crédito comercial puede ser importante.

Las pólizas de crédito comercial suelen ofrecer una "cobertura de crédito integral", lo que significa que los seguros están cubiertos por el impago de cuentas por cobrar que no estén expresamente excluidas. Normalmente, las pólizas requieren que los asegurados ejerzan la debida atención y diligencia, y estipulan que no pueden continuar haciendo envíos asegurados que pueden resultar en una pérdida previsible de antemano. Siempre que no se vulneren dichas cláusulas, los asegurados deberían poder presentar reclamaciones válidas por pérdidas relacionadas con la insolvencia o la morosidad prolongada de los clientes a causa del COVID-19.

Crédito estructurado

Al igual que el seguro de crédito comercial, el seguro de crédito estructurado (o de impago) no considera la causa subyacente de la falta de pago o el incumplimiento en un pago programado. Si las medidas relacionadas con el COVID-19 provocan que un prestatario no pueda realizar los pagos programados, probablemente la cobertura respondería por él. Actualmente, la situación es muy fluida, con un alto grado de variabilidad en las respuestas de las aseguradoras. A corto y medio plazo, prevemos que se restablecerá el deseo más amplio del mercado de seguros de suscribir el riesgo, aunque con ajustes por sector y territorio a medida que se entiendan los efectos de la crisis y se prueben las respuestas de los Gobiernos en los distintos territorios. Algunas aseguradoras son más prudentes a la hora de indicar exposiciones a nuevos riesgos y de apoyar los préstamos para sectores potencialmente afectados, como el sector de las aerolíneas, la energía, la hostelería y la industria manufacturera. Es probable que la reciente volatilidad del mercado financiero y el desplome del precio del petróleo agraven esta tendencia, y esperamos que la drástica y rápida caída del precio del petróleo y las dificultades de acceso a créditos tengan un efecto perjudicial en la calidad del crédito en todo el espectro de las calificaciones crediticias.

Dado que el seguro de crédito estructurado se basa en el riesgo de crédito del prestatario, algunas aseguradoras están solicitando a potenciales asegurados que aborden el probable efecto del COVID-19 en los prestatarios antes de decidir si suscribir sus riesgos, siendo menos útiles de lo habitual los estados financieros retrospectivos para ayudar a crear pronósticos de futuro. Cabe señalar, sin embargo, que el mercado de los seguros de crédito estructurado respondió bien durante la crisis financiera mundial y que, en la actualidad, sigue abierto a los negocios.

Riesgo político

La cobertura de riesgo político protege a los asegurados contra las acciones adversas de los Gobiernos anfitriones, con la excepción de las acciones tomadas en interés público para proteger la salud, el medio ambiente, la seguridad o la economía. Por lo general, las acciones adversas también deben causar una pérdida catastrófica —y no solo una simple reducción de los ingresos— para activar la cobertura. Las medidas adoptadas por los Gobiernos hasta la fecha y la propia naturaleza de estos requisitos hacen poco probable que se hayan activado las pólizas de riesgo político en el momento de redactar el presente informe.

No obstante, no se pueden descartar posibles acciones directas y discriminatorias por parte de los Gobiernos a medida que avance la pandemia. Por ejemplo, la cobertura podría aplicarse si:

- Un Gobierno apunta a un negocio o sector en particular con medidas confiscatorias.
- Los ciudadanos consideran que la acción de un Gobierno es insuficiente o inapropiada y esto da lugar a conflictos civiles o a una violencia política que dañen instalaciones aseguradas.
- Los retrocesos económicos dan lugar a una marcada escasez de divisas, lo que deriva en la incapacidad de convertir la divisa local o transferir dinero en efectivo.

Garantías

Las empresas, en los últimos años, han adaptado sus mercados de garantía para la emisión de garantías sobre el desempeño como sustitutos válidos para diversas formas de garantías colaterales, como las bancarias o las cartas de crédito. Las aseguradoras de garantías han estado dispuestas a emitir bonos de garantías de licitación convencionales y sobre el rendimiento, así como bonos para garantizar los pagos en relación con el comercio, la protección medioambiental, el pasivo desafectado, franquicias de seguros, las indemnizaciones de trabajadores, los litigios o las prestaciones sociales y de bienestar. Los mercados de garantía han ampliado la oferta de productos y han ganado una mayor aceptación en diversos mercados internacionales.

Al igual que en el sector bancario, las garantías cuentan con documentación de crédito y acuerdos de indemnización que requieren que las empresas superen determinadas pruebas de solidez financiera. En un entorno que atraviesa dificultades financieras, muchas empresas corren el peligro de incumplir acuerdos financieros o verse forzadas a cumplir con las garantías colaterales.

Es probable que las empresas que ofrecen seguros de garantías reduzcan su apoyo a las empresas que no son capaces de mantenerse a sí mismas durante este período de interrupción de negocio, en concreto, si se retrasa la vuelta a la actividad económica normal. Las empresas expuestas a las cadenas de suministro también pueden experimentar un escrutinio más intenso por parte de los mercados de garantías.

En el sector de la construcción, los empresarios y sus garantías pueden buscar protección al amparo de disposiciones de fuerza mayor, y potencialmente se les puede conceder un ajuste en el tiempo de amortización y en la indemnización del contrato. Los profesionales de los riesgos de la construcción deberían revisar las cláusulas contractuales, retrasos documentales en los proyectos y proteger sus derechos en casos de incumplimiento justificado. La presión que soporta el flujo de caja y los balances de cuentas vendrá dado por la desaceleración y el aplazamiento de nuevos proyectos, así como por la financiación de obras.

Además del sector de la construcción, las aseguradoras de garantías pueden reducir el apetito por el riesgo en los sectores de los viajes, la hostelería, el comercio minorista, la energía, así como en otros sectores que se enfrentan a grandes repercusiones provocadas por la desaceleración económica. A medida que las aseguradoras de garantías evalúen sus carteras, se pedirá a los asegurados que proporcionen detalles sobre los daños e interrupciones debidos a la pandemia.

Mejores prácticas para la gestión de reclamaciones

Los profesionales del riesgo deben examinar sus protocolos de gestión de reclamaciones y verificar que las funciones y responsabilidades de las partes interesadas todavía pueden llevarse a cabo, dadas las posibles enfermedades que causa el COVID-19 y el trabajo a distancia. También se debe informar a los representantes de reclamaciones de las aseguradoras, a los corredores y a cualquier otro asesor de seguros que pueda ayudar con una reclamación.

Las organizaciones que no se encuentren todavía en el peor de los escenarios (por ejemplo, que no se pueda acceder a la sede y a otros lugares clave debido a un caso de contaminación, a órdenes del Gobierno o a otros factores) deben asegurarse de que sea posible acceder a las pólizas de seguro, el listado de contactos, los registros financieros y de propiedad, y a otros documentos clave tanto en formato papel como en formato electrónico en otros lugares. Si eso no era posible antes de que entraran en vigor las órdenes de trabajo a distancia, los profesionales del riesgo deberían tomarse el tiempo necesario para localizar, revisar y hacer copias de seguridad de cualquier archivo digital pertinente.

Si se enfrentan a pérdidas por el COVID-19, independientemente de la perspectiva de cobertura actual, las organizaciones deben reunir y registrar datos de cara a una posible presentación de reclamaciones. Las organizaciones deben recopilar información sobre posibles pérdidas, gastos adicionales y otros costes, incluidos los relativos al tratamiento médico de los empleados, al equipo de protección personal del personal y a la limpieza de las superficies contaminadas. Los profesionales del riesgo también deben asegurarse de documentar (con un análisis complementario) la razón del cierre de cualquier propiedad, incluyendo la documentación de las acciones de las autoridades gubernamentales, como dictámenes, declaraciones, fechas de publicación y números de publicación extraídos de los sitios web del Gobierno.

La información clave difundida a través de los enlaces de la web debe conservarse en copias en papel o guardándolas con la opción "imprimir como PDF", ya que las rutas de acceso de los enlaces subyacentes al sitio web podrían dejar de estar disponibles en el futuro. Las empresas también deben registrar pruebas fotográficas y/o de vídeo sobre la contaminación ambiental, así como otros documentos en papel.

Otras consideraciones sobre las coberturas

Seguro de la carga

Normalmente, las pólizas de seguro de la carga excluyen la pérdida o los daños por retraso. Así, normalmente no darían respuesta a muchas reclamaciones relacionadas con la pandemia, entre ellas, a las relativas al retraso en la entrega, la pérdida de mercado, la pérdida consecuente/interrupción del negocio, u a otros costes que se sufran debido a que la carga haya quedado atrapada en un puerto, se descargara antes de su destino previsto o quedara retenida en un almacén debido al cierre de las fronteras. Sin embargo, el seguro de carga, por lo general, seguirá proporcionando cobertura por la pérdida o los daños físicos de las mercancías aseguradas durante el retraso en el tránsito y, cuando se disponga específicamente, ampliará la cobertura a productos perecederos o a la carga urgente.

Los asegurados deben revisar cuidadosamente la redacción de sus pólizas y de sus contratos clave, así como mantener registros de las decisiones relacionadas con la carga y de los gastos contraídos a medida que avance la pandemia.

Retirada de productos

Aunque las enfermedades contagiosas no suponen una modalidad estándar de cobertura en las pólizas de retirada de productos, la cobertura podría activarse por la presencia de personas contagiosas en un local o por el cierre de un local por parte de una autoridad de salud pública debido al brote de una enfermedad. Sin embargo, la cobertura podría no aplicarse, a menos que se haya producido una contaminación de los productos por la pandemia, de lo que no se ha informado públicamente hasta la fecha.

No obstante, las aseguradoras están empezando a introducir exclusiones para el COVID-19. En el pasado se adoptaron medidas similares durante los brotes y epidemias de la enfermedad de las vacas locas, la gripe aviar y otras enfermedades contagiosas. Los asegurados deben trabajar con sus asesores de seguros para revisar y comprender la redacción clave de las pólizas, incluidas las definiciones de peligros asegurados y excluidos, lesiones corporales y productos asegurados, así como los requisitos de notificación de reclamaciones y los costes cubiertos de retirada de productos.

Responsabilidad fiduciaria

El seguro de responsabilidad fiduciaria brinda protección a los fiduciarios (incluidos los patrocinadores de los planes) de planes de pensiones y prestaciones sociales privados por presuntos incumplimientos del deber fiduciario, junto con presuntos errores u omisiones en la administración de los planes. Si las acciones de la empresa se incluyen en esos planes, es posible que aumente la frecuencia de las reclamaciones por responsabilidad fiduciaria, ya que los mercados financieros mundiales siguen estando inestables por la pandemia.

A medida que los empleados asuman diferentes responsabilidades de manera *ad hoc*, pueden llegar a ostentar responsabilidades administrativas o ejecutivas sin cargos acordados. Esto puede dar lugar a controversias sobre la idoneidad para ciertos planes. La confusión sobre la forma en que los planes de salud responderán por los costes médicos también puede dar lugar a acusaciones de diseño deficiente de los planes.

Los comités de los planes deben trabajar en estrecha colaboración con los gestores de sus planes de beneficios y con sus asesores fiduciarios para mitigar estas cuestiones.

Continuidad del negocio y resiliencia

Las repercusiones económicas y financieras del COVID-19 siguen aumentando, ya que las organizaciones se enfrentan a cierres ordenados por los Gobiernos y los mercados financieros mundiales siguen siendo volátiles. A medida que el enfoque de los Gobiernos y las autoridades sanitarias se ha ido alejando de la contención de la pandemia para centrarse en la mitigación, las empresas deben dar respuesta activamente a las repercusiones actuales mientras continúan planificando las repercusiones futuras y preparándose para hacerles frente.

A fin de minimizar las interrupciones, las empresas deben analizar las repercusiones y las cuestiones críticas a la luz del estado actual de la pandemia en sus territorios. Con esta información, las empresas pueden prever otras repercusiones a las que probablemente se enfrentarán a medida que la pandemia avance, junto con los recursos que necesitarán en las próximas semanas y meses.

Es importante identificar los peores escenarios de interrupción de la actividad que emanan tanto de dentro como de fuera de la organización. Por ejemplo, ¿qué sucede si una organización se ve obligada a cerrar sus puertas y no se pueden realizar todas las actividades a distancia? O bien, ¿qué sucede si un empleador pierde el 30 % o más de su plantilla debido a que los empleados están enfermos o a su necesidad de cuidar a familiares enfermos o a niños mientras los colegios permanecen cerrados? En estos escenarios, es fundamental identificar las operaciones básicas y diferenciar entre las personas que están fuera de juego, porque se encuentran enfermas y no pueden trabajar, y las que pueden trabajar a distancia.

Las organizaciones deben evaluar las soluciones alternativas de continuidad de sus negocios en estos escenarios y asegurarse de que sean viables y de que hayan sido sometidas a pruebas de esfuerzo. En el caso de trabajos que no puedan realizarse a distancia, las organizaciones deberían considerar la posibilidad de dividir el trabajo en diferentes ubicaciones y turnos en el caso de los equipos críticos, según lo permitan las órdenes de los

Gobiernos nacionales y locales. En el caso de las funciones que los empleados puedan realizar a distancia, las empresas deben asegurarse de que los sistemas tecnológicos y las VPN puedan gestionar el aumento de las necesidades de ancho de banda que podría implicar el teletrabajo masivo. Se debería comprar más ancho de banda en función de las necesidades; si no es posible, las empresas deben identificar las funciones críticas que necesitan tener acceso y se les debe dar prioridad.

Es importante que exista una comunicación clara con los empleados sobre las prioridades del negocio, los planes de resiliencia y las expectativas de trabajo. Con menos interacciones personales, los empleados podrían tener dudas sobre lo que deberían hacer y sobre cómo deberían gestionar los diferentes escenarios desde casa.

La necesidad de una comunicación clara también se extiende a la salud y al bienestar continuo de los empleados. Antes de establecer nuevas formas de trabajo, los empleadores deben proporcionarles a los empleados orientación y directrices sobre situaciones específicas del COVID-19, por ejemplo

- Qué hacer si un empleado comunica que está padeciendo los síntomas del COVID-19.
- Qué hacer si se confirma que un empleado o familiar padece el COVID-19.

Esto es especialmente importante en el caso de plantillas extensas que puedan haber estado en varios centros y que ahora puedan estar trabajando parcial o totalmente desde casa o que hayan recibido un permiso forzoso.



Las empresas deben responder activamente a la pandemia mientras continúan planificando las repercusiones futuras y preparándose para hacerles frente.

Resiliencia de la cadena de suministro

Las cadenas de suministro han sufrido desde los primeros días del brote del COVID-19. La fabricación justo a tiempo y ajustada, la excesiva dependencia de proveedores únicos, los paros laborales y las restricciones de viajes nacionales e internacionales han detenido en muchos casos las exportaciones, han provocado escasez de piezas e incluso han retrasado el lanzamiento de productos y servicios.

Ahora que la pandemia tiene carácter mundial, la capacidad de maniobra puede parecer limitada. Sin embargo, algunas empresas se verán más afectadas que otras, dependiendo en parte de la forma en que cada organización gestione su cadena de suministro.

Aunque esta pandemia pueda ser el mayor riesgo de una organización en la actualidad, en algún momento, otros riesgos podrían afectar a las cadenas de suministro. Si aún no lo han hecho, las empresas deberían desarrollar marcos de gestión de riesgos de la cadena de suministro (SCRM, por sus siglas en inglés) que incluyan la forma de abordar la gestión de inventarios, la seguridad física y de la información, la gestión de proveedores, el transporte y la responsabilidad social corporativa a medida que cambien las necesidades de los clientes, los reglamentos y las normas. Las organizaciones deberían involucrar a todas las partes interesadas en todo el proceso para que hablen y ayuden a desvelar todos y cada uno de los desafíos a los que se enfrenta la cadena de suministro.

Habiendo implementado un marco de SCRM, las empresas podrán comprender mejor sus perfiles de exposición a la pandemia. El primer paso es identificar los productos, elementos o servicios esenciales. No depender de un único proveedor en el caso de los recursos esenciales es una práctica consolidada. Si bien una organización puede haber forjado una relación sólida con un proveedor en particular, debe tener en cuenta lo que podría suceder si ese proveedor no puede cumplir con un pedido o entregar productos esenciales a tiempo. Las organizaciones también deben tratar de comprender cómo priorizan los proveedores a sus clientes.

A continuación, las empresas deberían evaluar cómo les hacen llegar productos y servicios críticos sus cadenas de suministro, retrotrayéndose en la cadena de suministro tanto como sea

prudente, en función de la complejidad. Las organizaciones deberían identificar de qué dependen los proveedores para producir los artículos que necesitan, así como lo que necesitan sus propios proveedores.

Al conocer toda la cadena de suministro, las empresas pueden identificar sus posibles vulnerabilidades. Nunca se insistirá lo suficiente en la necesidad de ser ágiles a la hora de abordar los problemas. Por ejemplo, ¿qué se hace si un producto esencial no puede salir de su puerto de origen debido al cierre de fronteras o se le deniega la entrada a un puerto debido a las restricciones del país de origen? Incluso aunque la competencia pueda tener que hacer frente a retos similares, sigue siendo esencial que las organizaciones hayan identificado proveedores alternativos de quienes adquirir los productos e, idealmente, que hayan hablado de precios.

Las organizaciones que cuenten con estos conocimientos sobre la cadena de suministro y que se encuentran gestionando las repercusiones de la pandemia deberían:

- Desarrollar una mayor resistencia mediante la formación polivalente de los trabajadores de producción, modificando los turnos para reducir el contacto entre personas y centrándose en líneas de productos y servicios prioritarios.
- Hablar con proveedores críticos para asegurarse de que han ejecutado sus planes de interrupción del negocio en consonancia con las circunstancias de la pandemia actual. Si parece que estos planes no serán eficaces, las empresas deberían ponerse en contacto con proveedores alternativos y examinar las posibles responsabilidades contractuales en caso de retrasos, cancelaciones o problemas de calidad.
- Dependiendo de su ubicación y del estado de la pandemia, las organizaciones deberían tener en cuenta programas de acumulación y centrarse en aquellos artículos de los que se pueda adquirir nuevas existencias, siempre que el capital circulante lo permita.

Las empresas deberían seguir fomentando la transparencia en cuanto al nivel de interrupción de los proveedores, así como modificar pedidos, acuerdos de envío y capacidades digitales según sea necesario en función de si aumenta o disminuye la demanda de productos o servicios.



Desafíos tecnológicos

En el caso de los empleados que puedan trabajar a distancia, las organizaciones deberían recordarles de manera proactiva que es crucial mantener una buena higiene digital cuando se conecten a las redes de la empresa. Esta responsabilidad puede recaer no solo en los empleados, sino también en los estudiantes, los pacientes y otras personas que se encuentren en el hogar, que posiblemente tengan que realizar actividades como aplicar parches y actualizar los sistemas, cerrar la sesión cuando no se encuentren trabajando o utilizando las redes, proteger físicamente los ordenadores, seguir procedimientos adecuados para la gestión de datos privados y utilizar contraseñas seguras para los dispositivos y el wifi del hogar.

Las organizaciones también deben mantener un estado de seguridad cibernética más elevado, lo que incluye comprobar si el sistema se encuentra preparado para una interrupción operativa inevitable. Los equipos de tecnologías de la información y de seguridad de la información cada vez reciben más llamadas relacionadas con la gestión de problemas que han surgido a raíz de que la plantilla haya a trabajar a distancia de manera repentina. Las organizaciones deberían estar preparadas para complementar estos equipos con otros recursos.

Aliviar los temores y la ansiedad de los empleados

A medida que avanza la pandemia, sus repercusiones psicológicas son cada vez mayores y más intensas. Cada vez más personas de todo el mundo practican el distanciamiento social, aislándose no solo de las personas en general, sino también de los amigos y la familia. El miedo a lo desconocido es algo real. ¿He estado expuesto? ¿He estado expuesto a otras personas? ¿Mi tos se debe a las alergias o estoy presentando síntomas? ¿Qué sucede si tengo que quedarme en casa? ¿A qué consecuencias financieras podría tener que hacer frente?

Estos temores y preocupaciones pueden verse agravados por las campañas de desinformación que circulan por las redes sociales, así como por las noticias contradictorias. La falta de información objetiva de los empleadores puede generar mayores preocupaciones para los empleados.

Ahora que hay tantas personas trabajando desde casa, los empleados están ansiosos por obtener información sobre cómo responden sus empleadores a la pandemia en curso. Por tanto, es importante que las organizaciones se aseguren de mantener una comunicación regular con su personal. También es esencial que los empleadores compartan información de fuentes fiables, como la OMS o los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), cuando reúnan comunicaciones.

Mientras tanto, se debe aconsejar a los empleados que eviten las especulaciones y que sólo confíen en estas y otras fuentes de confianza. También pueden limitar su exposición a nueva información, por ejemplo, desactivando las notificaciones de los teléfonos móviles y de otros dispositivos, evitando los programas de noticias en directo y leyendo únicamente nuevos datos sobre A los empleados también les puede ser de ayuda utilizar aplicaciones y

sitios web de atención y meditación, registrar sus pensamientos en cuadernos o diarios, comer de forma saludable y hacer ejercicio.

Encuestas recientes sugieren que la depresión y la ansiedad han aumentado en las últimas semanas. Los directivos y los miembros de la alta dirección deberían comunicarse con los empleados con regularidad, contratar a proveedores de asistencia a los empleados o a otros expertos, así como asegurarse de que los equipos de respuesta se mantengan en contacto con ellos. Estos especialistas externos pueden proporcionar directrices sobre cómo ayudar a gestionar las repercusiones psicológicas a corto y largo plazo de la pandemia del COVID-19 en sus empleados.

Ergonomía/Trabajo desde casa

Muchos empleados nunca han trabajado desde casa o no lo han hecho durante largos períodos. Unos pequeños cambios en el entorno de trabajo doméstico de los empleados pueden ayudar a crear una experiencia de trabajo a distancia más cómoda, segura y productiva durante el tiempo que dure la pandemia del COVID-19 y para el futuro. Los empleados deberían:

1. Utilizar sillas sólidas y ajustables, y evitar sentarse en sofás y sillas blandas, ya que no soportan el cuerpo de manera uniforme cuando uno permanece sentado durante largos períodos.
2. Ajustar la altura del asiento, de manera que los antebrazos se encuentren en paralelo al suelo al teclear.
3. Colocar pequeños almohadones en la zona lumbar mientras se encuentran sentados para mantener la curvatura natural de la columna vertebral.
4. Utilizar ratones externos y colocar los objetos (como teléfonos, ratones y material impreso) cerca del cuerpo para minimizar los movimientos necesarios para alcanzarlos.
5. Apoyar completamente los pies en el suelo.
6. Alternar entre estar sentado y de pie a lo largo del día (moverse aproximadamente cada hora) para no ejercer una presión excesiva sobre la zona lumbar y las piernas mientras uno se encuentra sentado.
7. Realizar pequeños descansos (de aproximadamente dos minutos de duración) cada hora para estirarse y moverse.
8. Tener cuidado de no sobrecargar las tomas eléctricas, para evitar el riesgo de incendio.
9. Tener en cuenta las alargaderas y los cables de alimentación, así como otros elementos que puedan causar tropiezos.
10. Mantener los portátiles y los equipos en lugares seguros cuando pase la hora del trabajo para evitar daños o robos.

Además de compartir estas buenas prácticas, los empleadores deberían considerar la posibilidad de crear videotutoriales y de proporcionar acceso a teléfonos de asistencia para ayudarles a configurar el entorno de trabajo doméstico, así como para abordar las cuestiones de malestar físico desde un punto de vista profesional.

Conclusión

A medida que los efectos de la pandemia del COVID-19 continúen desarrollándose y evolucionando, Marsh vigilará la evolución y evaluará las posibles repercusiones sobre las reclamaciones de los asegurados. Las organizaciones que puedan estar sufriendo pérdidas deberían seguir las directrices existentes, como la de reunir la documentación apropiada, la de presentar reclamaciones ante las aseguradoras de manera rápida y dentro de plazo, y la de respetar los términos y condiciones de sus pólizas. Los profesionales en materia de riesgos también deberían mantenerse en contacto con sus asesores de seguros y con sus asesores jurídicos a medida que vaya cambiando la situación.

Para obtener más información, contacte con su representante de Marsh.

ACERCA DE MARSH

Marsh es el líder global en correduría de seguros y consultoría de riesgos. Nuestros más de 40.000 empleados en más de 130 países, restan servicios y ofrecen soluciones innovadoras de protección y financiación a empresas, organismos públicos y clientes individuales. Marsh es una filial de Marsh & McLennan Companies (NYSE: MMC), la firma global líder en servicios profesionales en las áreas de riesgos, estrategia y personal. Con unos ingresos anuales de más de 17.000 millones de dólares y 76.000 empleados en todo el mundo, MMC ayuda a sus clientes a moverse por un entorno cada vez más dinámico y complejo a través de cuatro empresas líderes en el mercado: Marsh, Guy Carpenter, Mercer, y Oliver Wyman.

MÁS INFORMACIÓN

- Síguenos en [LinkedIn Latinoamérica](#)
- Visite nuestro [Hub Covid-19](#), con recursos de ayuda para proteger la salud, el empleo y la continuidad del negocio.

Argentina - Brasil - Chile - Colombia - México - Panamá - Perú - Puerto Rico - República Dominicana - Uruguay - Venezuela

CONTACTOS LATINOAMÉRICA

PAULA LOPES

paula.lopes@marsh.com
Líder de Placement

GERARDO HERRERA

gerardo.herrera@marsh.com
Líder de Consultoría de Riesgos (Client Advisory Services)

ÉDGAR TAUTA

Edgar.Tauta@marsh.com
Líder Business Continuity & Crisis Management

EDSON VILLAR

Edson.Villar@marsh.com
Líder Cyber Risk

JOSÉ PESCADOR

Jose.Pescador@marsh.com
Experto en Cadena de Abastecimiento y Crisis

MARCOS MELLO

marcos.mello@marsh.com
Líder Specialty Advisory & Insurance

SILVIA MIÑONES

Silvia.Minones@marsh.com
Specialty Advisor & Insurance

Marsh es una de las compañías de Marsh & McLennan, junto con Guy Carpenter, Mercer, y Oliver Wyman.

Este documento y cualquier otra recomendación, análisis o asesoramiento proporcionado por Marsh (de forma colectiva, "Análisis de Marsh") no tiene la intención de servir como consejo en relación a cualquier situación individual y no se deberá considerar como tal. La información contenida aquí está basada en fuentes que consideramos fiables, pero no somos representantes de ellas ni garantizamos su exactitud. Marsh no estará obligado a actualizar el análisis de Marsh y no tendrá ninguna responsabilidad hacia usted ni hacia ninguna otra parte que se derive de esta publicación o de cualquier tema contenido en la misma. Cualquier declaración relativa a asuntos actuariales, fiscales, contables o legales se basa únicamente en nuestra experiencia como corredores de seguros y consultores de riesgos y no se deberá considerar como asesoramiento actuarial, fiscal, contable o legal, para lo cual usted debe consultar a sus propios asesores profesionales. Cualquier modelo creado, analíticas o predicción estarán sujetos a una incertidumbre inherente, y el Análisis de Marsh, podría verse afectado sustancialmente si cualquier suposición, condición, información o factores subyacentes son inexactos o incompletos o deben cambiar. Marsh no representa ni garantiza la aplicación de la redacción de la póliza ni la situación financiera o solvencia de los aseguradores o reaseguradores. Marsh no garantiza la disponibilidad, el coste ni los términos de la cobertura de seguro. Aunque Marsh puede proporcionar asesoramiento y recomendaciones, todas las decisiones relacionadas con la cantidad, el tipo o los términos de cobertura son responsabilidad última de quien suscriba el seguro, además de que deberá decidir sobre la cobertura específica apropiada para sus circunstancias particulares y su posición financiera.

Copyright © 2020 Marsh LLC. Todos los derechos reservados. MA20-15912 483459504