

Centro de recursos del coronavirus

CORONAVIRUS COVID-19
Recomendaciones y consejos para la protección de su gente y su negocio.

La rápida propagación del coronavirus y su potencial para convertirse en una pandemia mundial está impactando a todo tipo de organizaciones. Manténgase informado con las recomendaciones de nuestros expertos.

Contenidos más recientes

- [El posible impacto de reclamaciones a emiisiones.](#)
Las empresas deben considerar las posibles reclamaciones de responsabilidades que podrían resultar de las políticas corporativas y de recursos humanos.
- [¿Cuáles son las implicaciones comerciales y de recursos?](#)
El brote de COVID-19 y los esfuerzos para contener su propagación están perturbando la actividad económica.
- [10 consideraciones para apoyar a su cliente](#)
Esta guía le ayudará a mantener sus centros de trabajo y empleados seguros, comprometidos y productivos.

Contactenos

Eduardo Sparrow
Director de Marsh Risk Consulting
eduardo.sparrow@marsh.com

Ariel Almázin
Director de Wellnezz en Mercer Marsh Beneficios
ariel.almazin@mercermarshbeneficios.com

Visite la sección "Coronavirus" de MMC

Artículos Informativos

- Implicaciones económicas y empresariales
- Impacto en la continuidad del negocio
- Salud y seguridad, protección de la fuerza laboral
- Preparación, respuesta y recuperación

Le invitamos a visitar nuestro centro de recursos del coronavirus (website local de Marsh), en donde encontrará **recomendaciones de nuestros expertos** para entender mejor los potenciales riesgos a los que está expuesta su organización y los pasos que debe seguir para gestionarlos.

También puede visitar la web de Marsh&McLennan **www.mmc.com** con toda la información de nuestros expertos globales en riesgos, estrategia y capital humano.

Coronavirus COVID-19: Tomando el control de sus riesgos y potenciales impactos

Marzo 24, 2020

Coronavirus: tomando el control de sus riesgos y potenciales impactos

Panelistas



Dr. Diego Ramírez
Líder Global de
Consultoría de Salud,
Mercer Marsh
Beneficios

New York



Édgar Tauta
Líder regional de
Business Continuity
Management,
Marsh Risk Consulting

Bogotá



Paula López
Líder Regional de
Placement, Marsh

Sao Paulo



Gerardo Herrera
Líder Regional de
Consultoría de Riesgos
Marsh Risk Consulting

Bogotá



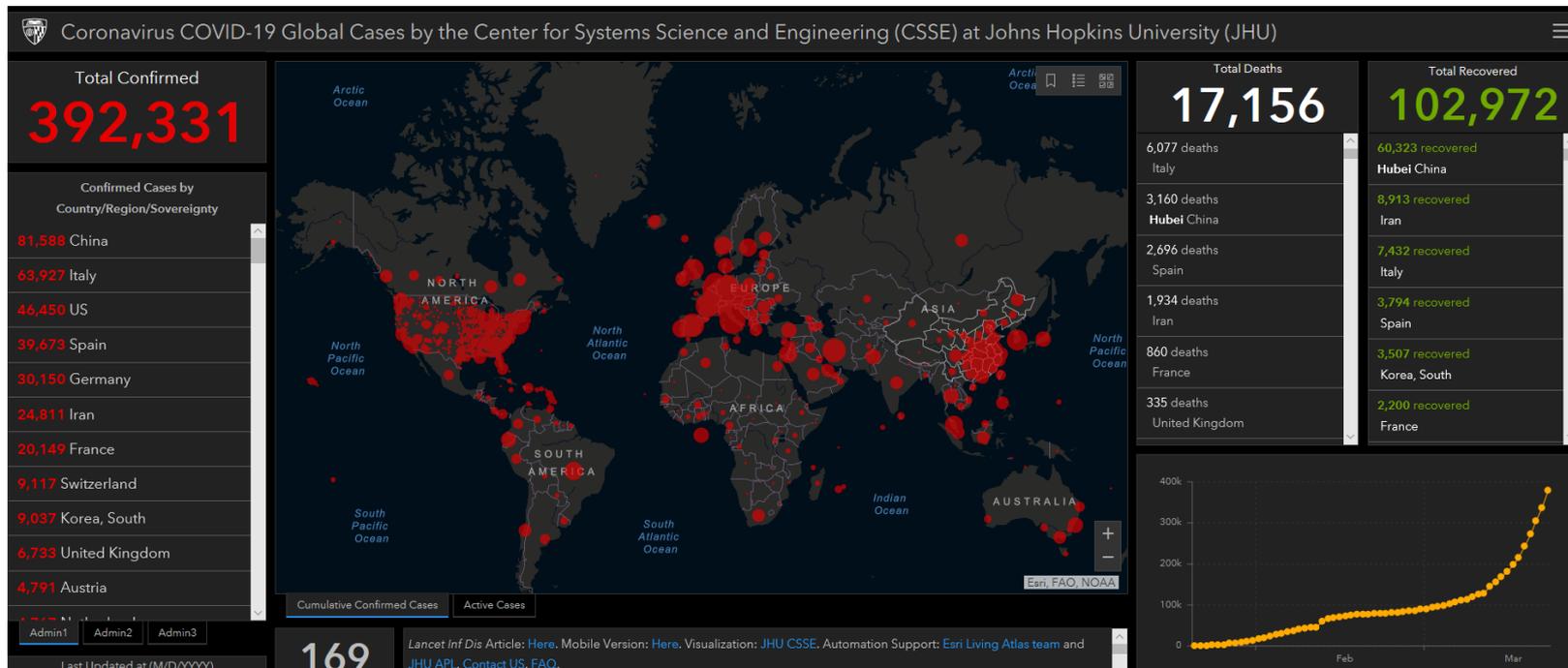
Miguel Suárez
Líder Regional de
Placement,
Mercer Marsh Beneficios

Ciudad de México

Pandemia de COVID-19

Antecedentes

Source: World Health Organization
<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>



Primer caso reportado en Wuhan, China, en **Diciembre 31, 2019**.

Declarada emergencia de salud pública por la OMS en **Enero 30, 2020**.

Declarada pandemia el **11 de Marzo, 2020**

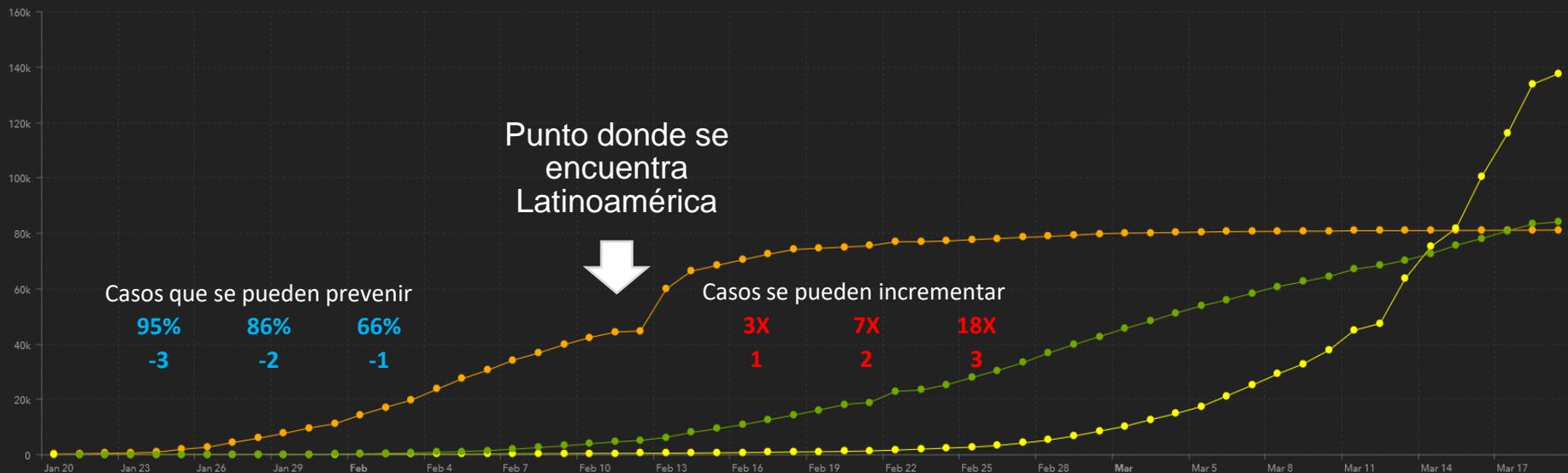
A **Marzo 24 2020**
Datos de JHU global Map

Situación en LAC

Sobrereaccionar temprano es mejor que sobrereaccionar tardíamente



Coronavirus COVID-19 Global Cases by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)



● Casos China ● Recuperados ● Casos globales

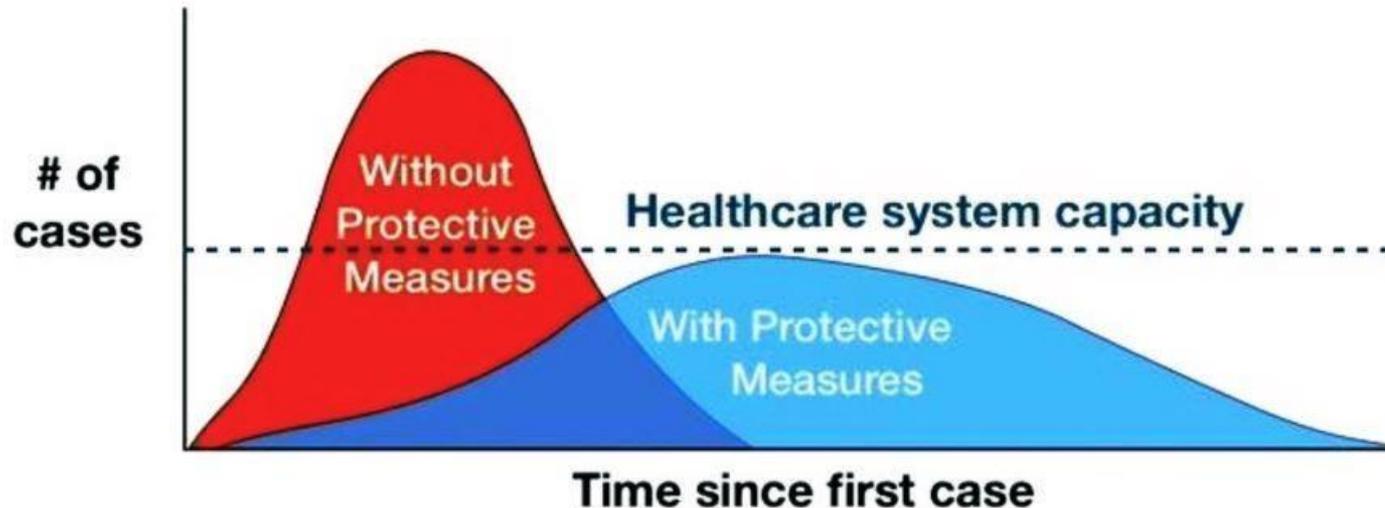
Source: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

Effect of non-pharmaceutical interventions for containing the COVID-19 outbreak in China View ORCID Profile Shengjie Lai, Nick W Ruktanonchai, Liangcai Zhou, Olivia Prosper, Wei Luo, Jessica R Floyd, Amy Wesolowski, Mauricio Santillana, Chi Zhang, Xiangjun Du, Hongjie Yu, Andrew J Tatem. <https://doi.org/10.1101/2020.03.03.20029843>

Pandemia de COVID-19

Objetivo: ralentizar la curva

Interventions to slow disease spread are critical

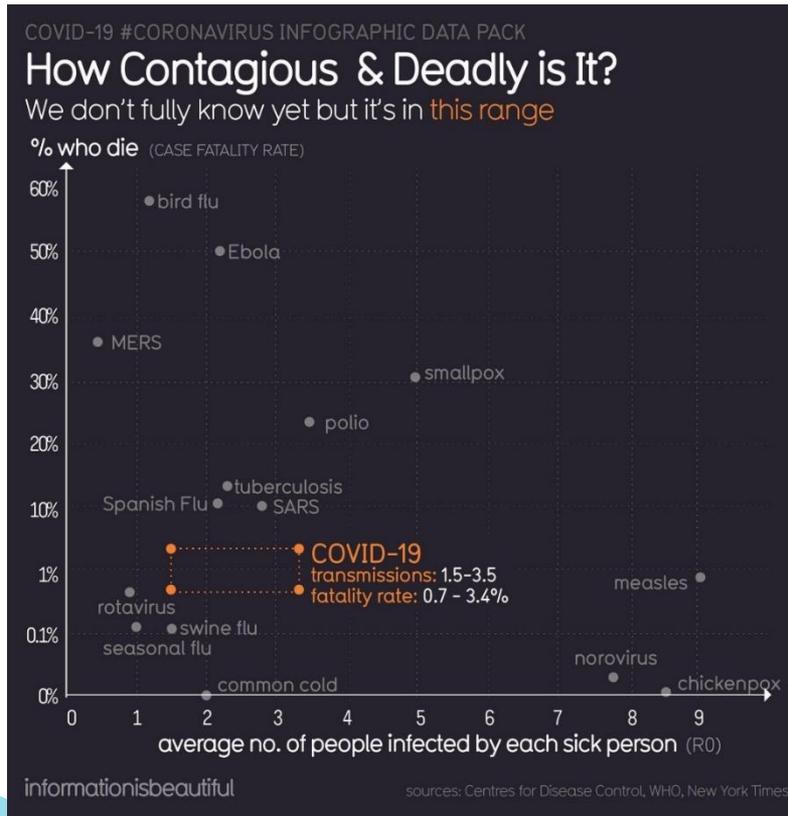


Adapted from CDC / The Economist

- Evitar/ralentizar y parar la transmisión del brote y retrasar el contagio
- Prover cuidado de salud optimizado para todos los pacientes, especialmente a los seriamente enfermos

Pandemia de COVID-19

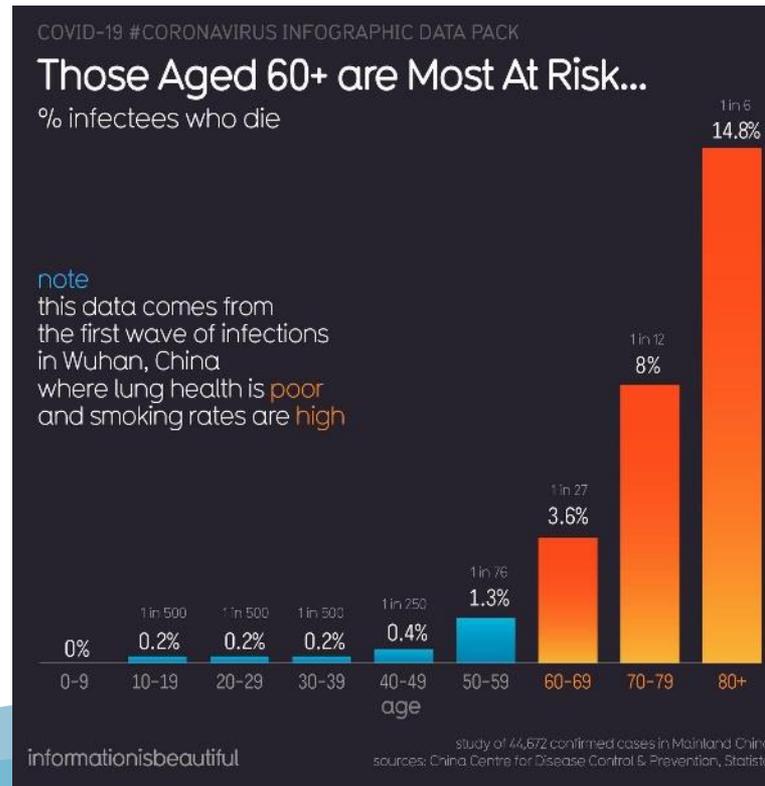
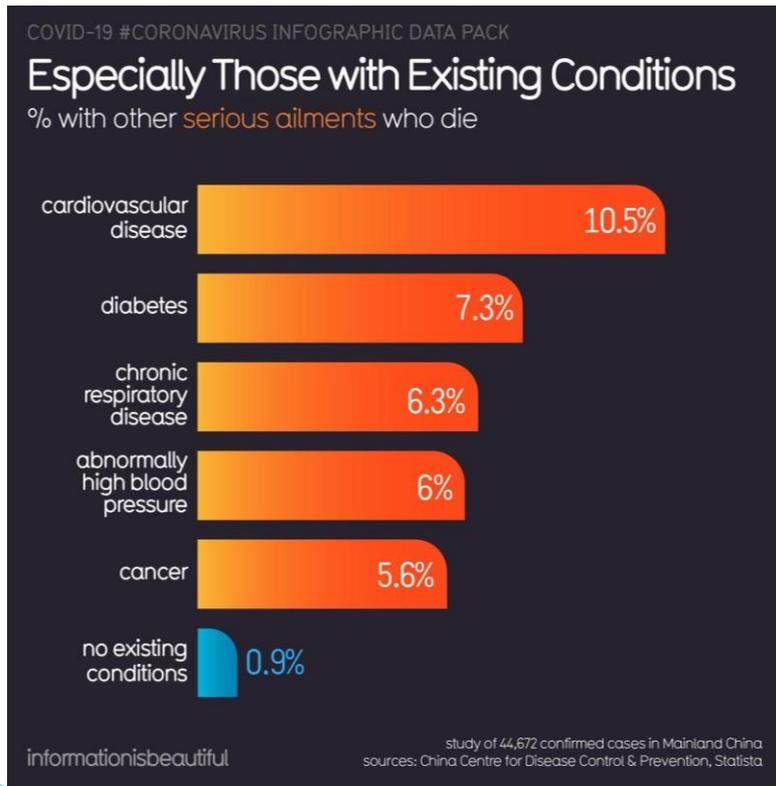
Variables relevantes en caso de epidemia



- Familia de los coronavirus Síndrome Respiratorio por el Coronavirus de Oriente Medio (MERS 2012), el Síndrome Respiratorio Agudo Grave (SARS 2002)
- Asintomático especialmente en niños menores de 8 años
- Síntomas leves/moderados en el 80% de los casos: fiebre, tos seca, fatiga, dificultad para respirar, dolor de garganta
- Complicaciones mortalidad en personas mayores de 60 años y adultos con patologías subyacentes
- Mortalidad varía por país: 0.7% al 3.4%
- No hay tratamiento: Cloroquina, antivirales y retrovirales en estudio
- No hay vacuna hasta el momento: en estudio con expectativas a 6-12 meses

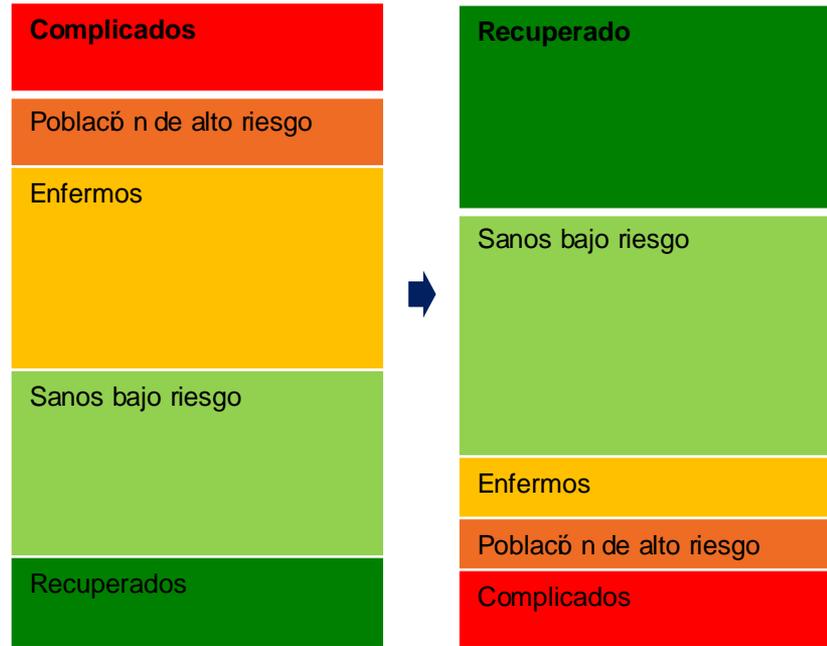
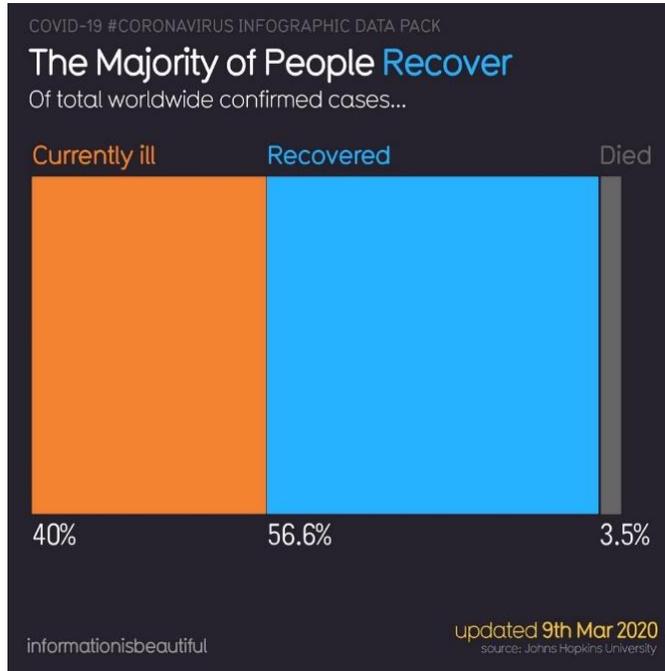
COVID-19 Grupos vulnerables

Una fuerza laboral que cuidará de otros



COVID-19 Grupos vulnerables

Una fuerza laboral que transiciona al modelo de estratificación de riesgo*



Corea del Sur: 97% recuperados y 3% fallecieron

* Source: "Is our fight against Coronavirus worse than the disease", Dr. David L. Katz, The New York Times, March 20th 2020

COVID-19: manejando los potenciales impactos

Prevención, apoyo a empleados, preparación para la recuperación

Inmediato

- Seguir las instrucciones de autoridades locales
- Medidas preventivas de protección
- Cuarentena voluntaria o forzada de 14 días
- Comunicación con empleados (grupos chat)
- Nuevas regulaciones de riesgos laborales, vigilancia epidemiológica y acceso a los servicios de salud

Próximos pasos

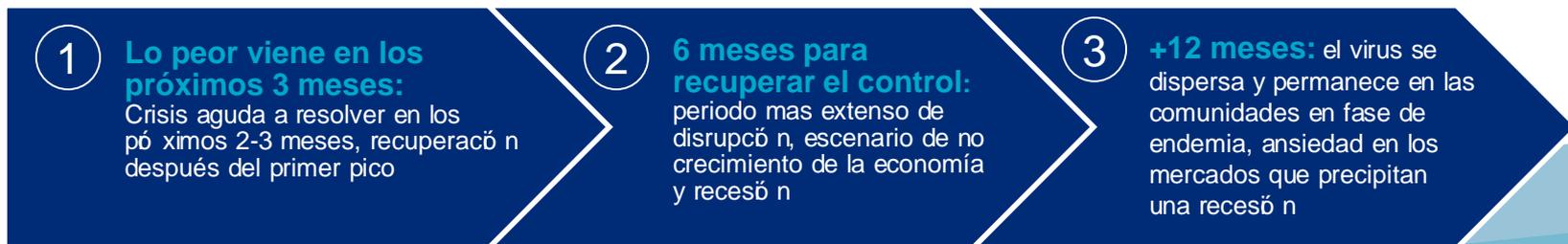
- Trabajo remoto. Implicaciones legales, culturales y de bienestar
- Foco en acciones específicas para el sector o industria
- Prevenir estigma/discriminación
- Cobertura de las aseguradoras de acuerdo con las condiciones del grupo y la legislación local
- Proyecciones, estadística de capacidad instalada
- Medidas para preservar el trabajo

Estabilización

- Salud mental: factores colectivos e individuales (depresión, ansiedad, paranoia, trastornos psicosomáticos)
- Condiciones colaterales: alergias y dermatitis
- Empleados cuidando a familiares y seres queridos
- Estratificación de riesgo y retorno laboral: sanos de bajo riesgo y recuperados.

Siguientes pasos en la evolución de la pandemia

El impacto socio-económico



COVID-19: Manejando los potenciales impactos

Interrupción de negocio

Personas



No disponibles por:

- enfermedad
- necesidad de cuidar a una persona cercana
- temor
- restricciones gubernamentales (cuarentena, aislamiento social obligatorio, toques de queda, etc.), enfocadas en atender la pandemia.

Cadena de suministro



- Los proveedores están en la misma situación que usted respecto al personal y sus propios proveedores.
- Las decisiones gubernamentales (cierres de fronteras, prohibición de embarques/desembarques...) afectarán todas las cadenas de suministro.

Activos



- Las instalaciones permanecerán intactas
- No podrán ser utilizadas por:
 - decisiones gubernamentales
 - sus propias políticas de responsabilidad y gestión de riesgos ante la aglomeración de personas

TIC



- Las estrategias de respuesta para la continuidad del personal, pondrán al límite las capacidades de los servicios de tecnología
- Incremento de exposición a riesgos Cyber (vulnerabilidad de los sistemas, fraudes, ingeniería social...)

COVID-19: Actuando para la continuidad operativa

Respuesta Organizacional



Alta: Actúe de inmediato.

Importante: Considere resolver en el término de 48-72 horas.

Moderada: Considere resolver antes de 1 semana.

Monitoreo: Mantenga monitoreo de estas actividades durante la respuesta a la crisis.

Método ÁGIL



COVID-19: Tomando el control de sus riesgos y potenciales impactos

Acciones inmediatas para empresas



Fuerza laboral

- No todos al mismo tiempo en el mismo lugar.
- Prepárese para modificar pólizas y planes basados en la evolución de los consejos de gobiernos y funcionarios de salud.
- Escuche y responda a las preocupaciones de los empleados para aliviar la ansiedad.
- Establezca plan de reemplazo de emergencia



Cadena de suministro

- Identificar y mantenerse en contacto con proveedores críticos sobre los impactos reales y esperados.
- Monitorear la resiliencia de los proveedores de los proveedores (Tier2 cadena de suministro).
- Tenga en cuenta la competencia por los servicios de proveedores alternativos.
- Revise responsabilidades contractuales.

COVID-19: Tomando el control de sus riesgos y potenciales impactos

Acciones inmediatas para empresas



Instalaciones

- Facilite herramientas alternas para trabajo remoto.
- Implemente protocolos de higiene y limpieza que garantice a sus empleados – clientes – proveedores, las mejores condiciones para operar.



TIC

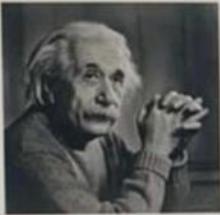
- Asegure que los servicios de TIC cuenten con la capacidad de conexión remota conservando protocolos de seguridad de la información.
- Verifique que los servicios de tecnología sean lo suficientemente robustos para atender la demanda simultánea de usuarios.

COVID-19: Manejando los potenciales impactos

Planifique a futuro - RESILIENCIA

Depositar ahorros en reputación

La crisis según Albert Einstein.



"No pretendamos que las cosas cambien, si siempre hacemos lo mismo. La crisis **es la mejor bendición** que puede sucederle a personas y países, porque **la crisis trae progresos**. La creatividad **nace de la angustia**, como el día nace de la noche oscura. Es en la crisis que **nace la inventiva**, los descubrimientos y las grandes estrategias. **Quien supera la crisis, se supera a sí mismo sin quedar 'superado'**."



Mantenga de manera permanente comunicación con sus clientes y proveedores.



Cree sinergias con competidores de su sector, las estrategias conjuntas pueden tener mejores resultados.



Reinvéntese. Piense en nuevas formas de hacer las cosas

Comfama migra toda su atención de públicos a canales digitales y telefónicos

Colombia: Empresas social redirecciona todo su atención a través de canales virtuales.



USA-Reino Unido: Se ha deteniendo el envío de productos "No esenciales" con el fin de priorizar el reabastecimiento y envío de categorías claves para ayudar a las personas en estos momentos (pañales, productos de higiene, etc)



Colombia: Empresas que fabrican bebidas alcohólicas ofrecen alcohol antiséptico para atender adecuadamente la crisis.



COVID-19: manejando los potenciales impactos

Seguros y reclamaciones: ¿cómo podemos ayudarle?

- ✓ Entender cómo sus pólizas de seguro pueden responder a la cambiante situación de pandemia.
- ✓ Encontrar estrategias para gestionar los efectos de esta crisis, y definir los cambios necesarios para otras similares en el futuro
- ✓ Manejo de reclamaciones
- ✓ Manejo de las renovaciones: mercados trabajando en remoto
- ✓ Revisión de valores asegurados



Trabaje con su ejecutivo de Marsh/MMB para:

1. revisar y comprender sus coberturas
2. comunicar cambios en su actividad
3. problemas en los pagos de su prima

COVID-19: manejando los potenciales impactos

Consideraciones de seguro

- La situación de pandemia no se considera un **daño físico**
- La presencia (o su sospecha) del virus no es suficiente para **detonar las coberturas** de seguro
- Revisión de pólizas para determinar qué **pérdidas** asociadas a la pandemia (si alguna) puedan estar cubiertas y cómo se activaría el seguro.
- Escasa probabilidad de **cobertura** para:
 - interrupción de negocio sin daño físico o material
 - reducción en la demanda de servicios
 - disrupción de la cadena de suministro

COVID-19: manejando los potenciales impactos

Cobertura limitada disponible según las pólizas tradicionales

- Interrupción de negocios: sin daño físico o material
- Transportes de carga: cadenas de suministro
- D&O
- Cyber
- Crédito y cancelación de contratos

COVID-19: manejando los potenciales impactos

Cobertura limitada disponible según las pólizas tradicionales

- **Daños Materiales:** las pólizas pueden incluir una/varias cláusulas que podrían responder a las pérdidas derivadas de la presencia del virus en las instalaciones aseguradas:
 - Costos de descontaminación
 - Limpieza de enfermedades transmisibles
 - Interrupción por enfermedades transmisibles
 - Ingreso / Egreso
 - Autoridad civil

COVID-19: manejando los potenciales impactos

Prepare su reclamación

Comience a **recopilar documentación**:

- Mantenga registros de cualquier persona que ingrese a sus instalaciones.
- Documente cualquier comunicación gubernamental relevante.
- Tome nota de las ubicaciones específicas afectadas por cualquier acción o recomendación.
- Mida los impactos financieros.

COVID-19: manejando los potenciales impactos

Seguros para personas y empleados

Plan de salud

- Hasta el momento no han habido rechazos de cobertura
- Puede haber exclusiones
- Validar normativas gubernamentales
- Validar la articulación con el sistema público de salud
- Utilizar todos los recursos de salud, tanto del sistema público como privados/empresariales:
 - servicio médico empresarial
 - PAE (Programas de Atención al Empleado)
 - telemedicina
 - orientación médica
 - líneas de atención de la aseguradora y del sistema público

Workers' Compensation

- Algunas reclamaciones podrían ser aplicables si se cumplen las condiciones:
 - Cuando el contagio ocurre en ocasión de trabajo o por ejecución del mismo
 - Peculiaridad: la enfermedad se presenta en aquellos empleados expuestos a mayor riesgo
- La cobertura dependerá de:
 - Los hechos demostrables en el caso
 - Las regulaciones locales

Vida e Incapacidad

- No hay restricciones en los seguros de vida e incapacidad, ni en las coberturas de funerarios
- Cuidar los casos de preexistencia: nuevos empleados contratados con una enfermedad

Seguros para personas y empleados

Situación por país en caso de epidemia/pandemia

País	Salud	Workers Com	Vida & Invalidez	Funerario
Argentina				
Brasil		n/a		
Chile	No están negando la cobertura	n/a		
Colombia	No están rechazando	No están rechazando		
México	No están rechazando	n/a		
Panamá	No están negando la cobertura	n/a		
Perú	No están rechazando	No están rechazando		
Puerto Rico		n/a		
República Dominicana		n/a		
Uruguay				
Venezuela	No están negando la cobertura	n/a	No están negando la cobertura	No están negando la cobertura

-  Típicamente cubierto, no hay exclusiones explícitas en los contratos
-  Algunos contratos lo excluyen, sujeto a regulaciones y negociaciones locales
-  Pandemia excluida en el contrato, sujeto a regulaciones y negociaciones locales

COVID-19: manejando los potenciales impactos

¿Qué viene hacia adelante?

1. Primero **la salud**, de nuestra gente, nuestra organización, nuestra sociedad
2. Las decisiones que tomemos hoy marcan el futuro en contingencia, **no hay segunda oportunidad**
3. Una gran oportunidad para **prepararnos** frente a pandemias más virulentas u otros **riesgos emergentes**
4. Un nuevo **balance** entre **eficiencia y resiliencia** en las organizaciones
5. Los **mercados de seguros** se mantienen **sólidos** y seguirán desarrollando nuevos productos a futuro.
6. **Marsh/MMB**, estamos a su lado como **aliado estratégico**

Sus preguntas,
muchas gracias



Marsh is one of the Marsh & McLennan Companies, together with Guy Carpenter, Mercer, and Oliver Wyman.

This document and any recommendations, analysis, or advice provided by Marsh (collectively, the "Marsh Analysis") are not intended to be taken as advice regarding any individual situation and should not be relied upon as such. The information contained herein is based on sources we believe reliable, but we make no representation or warranty as to its accuracy. Marsh shall have no obligation to update the Marsh Analysis and shall have no liability to you or any other party arising out of this publication or any matter contained herein. Any statements concerning actuarial, tax, accounting, or legal matters are based solely on our experience as insurance brokers and risk consultants and are not to be relied upon as actuarial, tax, accounting, or legal advice, for which you should consult your own professional advisors. Any modeling, analytics, or projections are subject to inherent uncertainty, and the Marsh Analysis could be materially affected if any underlying assumptions, conditions, information, or factors are inaccurate or incomplete or should change. Marsh makes no representation or warranty concerning the application of policy wording or the financial condition or solvency of insurers or reinsurers. Marsh makes no assurances regarding the availability, cost, or terms of insurance coverage. Although Marsh may provide advice and recommendations, all decisions regarding the amount, type or terms of coverage are the ultimate responsibility of the insurance purchaser, who must decide on the specific coverage that is appropriate to its particular circumstances and financial position.

Copyright © 2020 Marsh LLC. All rights reserved.