

# Ficha de Apoyo Preventivo

## Actuación frente a emergencias, catástrofes o desastres ocasionadas por asalto en “centros de contacto o llamadas”



El robo con intimidación que se conoce como asalto, es la situación en el cual una persona o grupo de personas amenazan a otras personas o a un grupo de ellas usando violencia o intimidación. (Artículo 432 Código Penal)

Nuestros centros de trabajo incluyendo los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas, se encuentran expuestos a la manifestación de amenazas de origen natural y/o humano, siendo catalogada dentro de esta última el riesgo de sufrir asalto.

Por esta razón se indica en el artículo 7 del Decreto 8/2021 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que estos centros de trabajo deberán contar con un Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres.

Este informativo tiene como objetivo dar a conocer las acciones básicas frente a la ocurrencia de un asalto, las que deben ser complementadas con otras que la organización haya establecido frente a esta situación.

### Recomendaciones frente a asalto

#### A. Antes del asalto

El empleador debe definir medidas preventivas que reduzcan la posibilidad de un asalto a las instalaciones incluyendo dispositivos de apertura, control de acceso, monitoreo, y otras de acuerdo con el contexto. Así también se deben establecer acciones a desarrollar por parte de trabajadores frente a la posibilidad de un asalto.

#### Medidas recomendadas

- Si visualiza que elementos de seguridad instalados no se encuentran o están dañados, informe a supervisor.
- Evite si es posible, circular en trayectos que no se encuentran bien iluminados tanto en interior como en exterior de instalaciones.

- Si ha sido informado que en su entorno se han presentado asaltos anteriormente, informe a carabineros al teléfono 133.

#### B. Durante el asalto

Permanezca en el lugar. En caso de que se ordene la salida, el empleador deberá proceder a la evacuación de los trabajadores.

#### Medidas recomendadas

- Mantenga siempre la calma.
- En caso de sufrir un asalto, no opongas resistencia.
- En presencia de delincuentes, no ejecute acciones que pueden poner en riesgo su vida o la de otras personas, como tener comportamiento desafiante o intentar tomar registro de video o audio.

#### C. Después del asalto

Después de ocurrido, la reanudación de las labores sólo podrá efectuarse cuando se garanticen condiciones seguras y adecuadas para la prestación de los servicios.

#### Medidas recomendadas

- Una vez que se encuentre en un lugar seguro, llame a carabineros (133) si su supervisor se lo indica.
- Si presenta una lesión producto del asalto, asista a un establecimiento de salud indicado por su supervisor.
- Si las instalaciones del centro de trabajo o los elementos de seguridad presentan daños, informe a su supervisor.