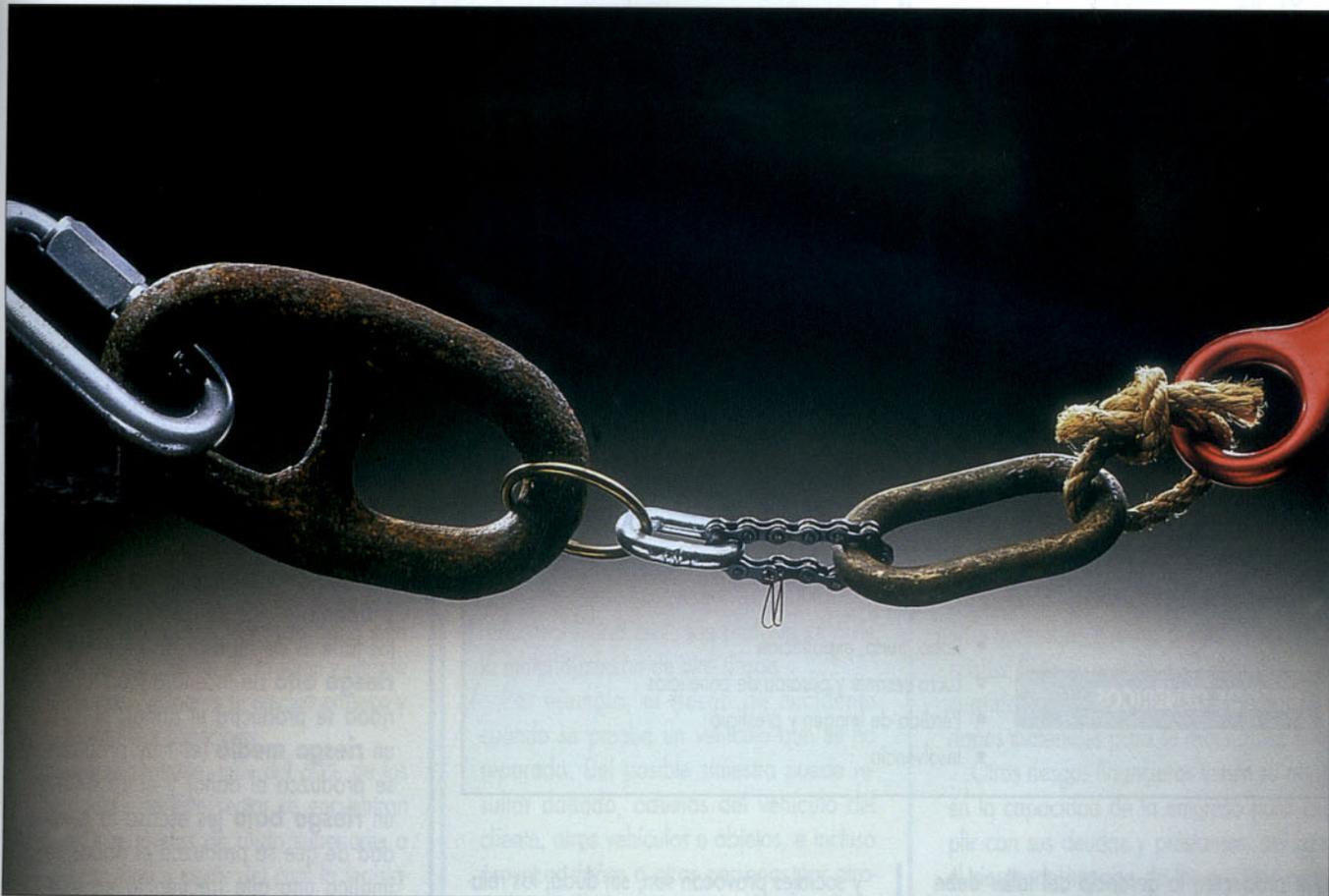


Gerencia de riesgos en los talleres de reparación

Cómo defenderse de los imprevistos



Garantizar, al menor coste, la actividad normal del taller, así como el patrimonio empresarial que tanto tiempo y esfuerzo ha costado reunir, va más allá de la mera gestión administrativa. Se requiere una gestión complementaria de los diferentes riesgos que amenazan al taller como a cualquier otro tipo de empresa.

Con relativa frecuencia se producen imprevistos, a veces en forma de catástrofes, que, en su mayor parte, tienen origen en los fenómenos de la naturaleza. Los medios de comunicación nos ofrecen imágenes y crónicas de riadas e inundaciones, que provocan numerosas pérdidas humanas y cuantiosos daños materiales, dejando tras de sí un elevado coste social y económico.

Este es sólo un ejemplo de la gran variedad de riesgos que amenazan al patrimonio y, por ende, a la actividad normal de las empresas, que, aunque no sean tan llamativos como las catástrofes naturales, ocasionan pérdidas mucho mayores en su conjunto, al producirse también con mayor frecuencia. La mejor manera de hacer frente a esos riesgos imprevistos y a su materializa-

Por Juan C. Blanco Vázquez

ción es conocerlos, para lo cual debería comenzarse por hacer una lista lo más exhaustiva posible de ellos. En el cuadro adjunto se recoge una visión general de los riesgos que acechan al taller reparador.

Por la existencia de esta gran variedad de riesgos, así como por el coste anual

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DIFERENTES RIESGOS

Los riesgos que se repiten con más frecuencia en los talleres de reparación de vehículos y que más pérdidas económicas

gos laborales y R.D. 39/1997 del Reglamento de los servicios de prevención (ver revista Cesvimap n° 17), donde se establecen como obligaciones del empresario:

– “Planificar la acción preventiva a partir de una evaluación inicial de riesgos”.

– “Evaluar los riesgos a la hora de elegir los equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos y el acondicionamiento de los lugares de trabajo”.

La gerencia de riesgos ha de abarcar un mayor espectro, tratando no sólo los riesgos que la legislación imponga, sino también todos cuantos afecten a la empresa como ente con personalidad propia.

Otros riesgos importantes, dada su frecuencia, son los de incendio, explosión, robo, hurto y los relativos al medio ambiente.

Según un estudio elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (publicado en la revista Salud y Trabajo n° 92 de 1992), el 6,14% de los talleres de reparación presentaban un **riesgo alto** de incendio (con toda seguridad se producirá el daño), el 75,22 % un **riesgo medio** (es muy probable que se produzca el daño) y el 18,64% tenía un **riesgo bajo** (es escasa la probabilidad de que se produzca el daño), lo que implica una alta frecuencia en este tipo de riesgo.

El robo y el hurto también se producen con alta frecuencia al localizarse la inmensa mayoría de los talleres en zonas industriales con escasa vigilancia, agravándose el riesgo en periodos no laborales. En este sentido, un buen método preventivo es la instalación en el taller de un sistema de alarma conectado a una central.

En cuanto a los riesgos relativos al medio ambiente, destacan la contaminación acústica, la del aire, tanto en el interior del establecimiento como en el exterior, y la del agua con partículas y vapores contaminantes y nocivos. Del estudio mencionado, se desprende que tan sólo un 1% de los talleres efectúa algún tipo de depuración del agua antes de verterla a la red general, y un 15% tiene instalados filtros en la extracción del aire. En las nuevas instalaciones, la legislación industrial contempla aspectos preventivos donde, por ejemplo, las nuevas cabinas de

VISIÓN GENERAL DE LOS RIESGOS DE UN TALLER

DAÑOS PRODUCIDOS POR:

RIESGOS NATURALES Y EXTRAORDINARIOS

- Inundaciones, riadas,...
- Vientos huracanados, tornados, huracanes
- Terremotos, corrimiento de tierras
- Acciones terroristas, tumultos, huelgas y manifestaciones

RIESGOS ESPECÍFICOS POR SU ELEVADA FRECUENCIA EN LOS TALLERES

- Accidentes laborales
- Responsabilidad civil profesional y común
- Contaminación del medio ambiente
- Contaminación acústica
- Incendio y explosión

RIESGOS GENÉRICOS

- Robo, hurto, expoliación
- Lucro cesante y pérdida de beneficios
- Pérdida de imagen y prestigio
- Insolvencia

que producen, la gerencia del taller debe contemplar y definir una política que incluya el **análisis** de los diferentes riesgos que afectan al taller, la **evaluación** de los mismos para clasificarlos en orden a su importancia económica y el **tratamiento** de la forma más eficiente. Es lo que se ha dado en llamar **gerencia de riesgos**. Es una función empresarial cada día más necesaria, independientemente del tamaño de la empresa, pues su importancia deriva de la complejidad y evolución que se produce en el entorno en el que se desenvuelve la actividad de la empresa (nuevos materiales, equipos, productos, demandas sociales, clientes, empleados, proveedores, etc.).

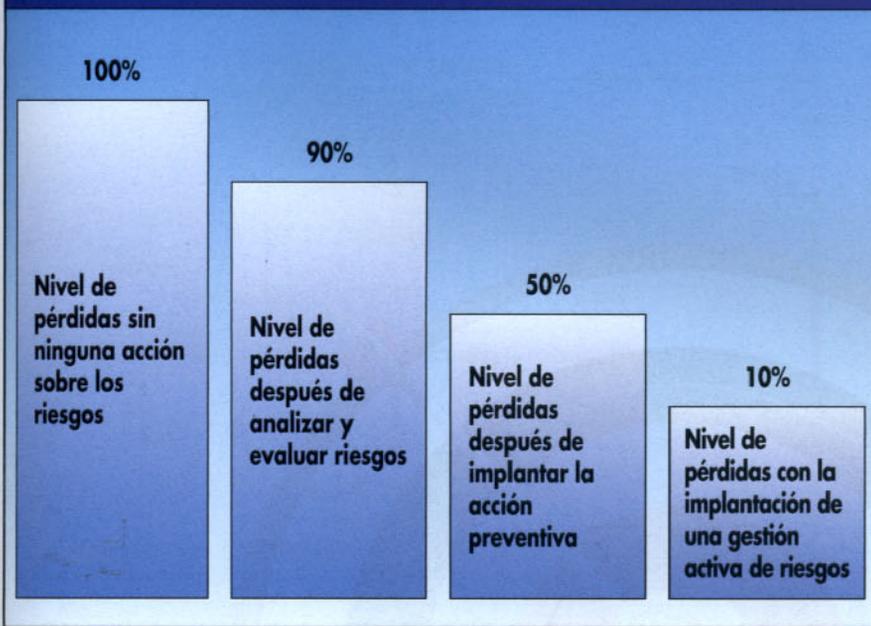
Hoy día no resulta suficiente contratar diferentes pólizas de seguros, sino que el tratamiento de los riesgos debe partir de una buena **prevención**, que reduzca las consecuencias que pudiera ocasionar un supuesto siniestro.

y sociales provocan son, sin duda, los relativos a la seguridad e higiene laborales. Esto es debido al conjunto de productos tóxicos e inflamables que habitualmente se manipulan, así como a las desfavorables condiciones ergonómicas en el desarrollo de los diferentes trabajos (operaciones de corte, desbarbado, soldadura, manejo de cargas, movimiento de vehículos, etc.).

Estos riesgos deben tratarse de forma específica desde la **seguridad e higiene laboral**, regulada por una amplia legislación (Ley 31/1995 de Prevención de ries-

Por gerencia o gestión de riesgos se entiende el análisis, la evaluación y el tratamiento de los mismos.

COMPARACIÓN MERAMENTE INDICATIVA DE LOS DIFERENTES NIVELES DE PÉRDIDAS ORIGINADAS POR LOS RIESGOS



pintura no incorporan lecho de agua sino que todo el proceso de depuración y filtrado de partículas y vapores se efectúa en seco y a través de filtros especiales.

Aproximadamente, más del 60% de los trabajadores de este sector se encuentran expuestos a niveles de ruido superiores a los 80db, nivel a partir del cual la legislación de riesgos laborales recomienda acciones preventivas a adoptar en orden a reducir los niveles sonoros, como el aislamiento de las tareas ruidosas, la instalación de silenciadores en los escapes de aire de las máquinas neumáticas, etc.

Todos estos riesgos, por su elevada frecuencia, presentan situaciones crónicas, que conviven cotidianamente en el quehacer diario del taller.

LA RESPONSABILIDAD CIVIL

Riesgos menos frecuentes, pero de consecuencias insospechadas y que podrían poner en peligro la continuidad de la empresa, son los que pueden provocar daños a terceros y las posibles reclamaciones como consecuencia del desarrollo de la actividad profesional. Es lo que se denomina

responsabilidad civil, sea profesional o de la materialización de otro riesgo.

Por ejemplo, el riesgo de accidente cuando se prueba un vehículo que se ha reparado. Del posible siniestro puede resultar dañado, además del vehículo del cliente, otros vehículos u objetos, e incluso provocar daños a otras personas por atropello o colisión con otros vehículos. Todo ello, puede suponer sumas cuantiosas e incluso reclamaciones con carácter penal. El accidente puede sobrevenir en cualquier momento; por tanto, esta labor, como otras tantas, habrá que realizarla con la mayor precaución. Si aún así ocurriera el daño, necesitaremos un respaldo para defender nuestros intereses, que en este caso sería un seguro de prueba de vehículos específico.

Otro ejemplo de responsabilidad civil que suele darse en los talleres de reparación puede ser el de daños a terceros originados como consecuencia de un incendio o explosión que pudiera afectar a los vehículos de los clientes e, incluso, a otros inmuebles anexos; peligro este último altamente probable cuando el taller está ubicado en un edificio de viviendas.

En cualquier caso, las consecuencias cuantificadas económicamente por daños

y perjuicios a terceros tienen carácter ilimitado, y no se trata sólo de garantizar el patrimonio actual de la empresa, sino también el patrimonio futuro y personal del empresario, si la empresa no está constituida como sociedad con personalidad jurídica propia que limite esta responsabilidad.

RIESGOS FINANCIEROS

En cualquier análisis y evaluación de riesgos no se deben pasar por alto los financieros, que pueden tener su origen, fundamentalmente, en la paralización de la actividad como consecuencia de un siniestro (incendio, inundación, precinto de las instalaciones por no cumplir las normas de medio ambiente, de seguridad e higiene, etc.). En estos casos, si la empresa no ha previsto una financiación (seguro de lucro cesante, auto seguro u otros medios) lo más normal es que no pueda soportar los costes fijos y pierda su solvencia, aún cuando hubiesen sido indemnizados los daños materiales para su reconstrucción.

Otros riesgos financieros tienen su origen en la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas y préstamos, así como el riesgo de impago de los créditos concedidos a sus propios clientes mediante el pago aplazado de las facturas. Tanto uno como otro pueden ser solventados mediante un seguro de crédito y caución, pero también es posible realizar acciones preventivas para aminorar su coste, como restringir el crédito a los clientes en épocas de alta morosidad y planificar de forma prudente el posible endeudamiento de la empresa.

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

El tratamiento de los riesgos en realidad comienza por el análisis y la evaluación indicadas anteriormente; sin embargo, el tratamiento activo sobre los riesgos parte de una **acción preventiva**, que permita **reducir o eliminar la probabilidad** de ocurrencia de un daño. Esta acción preventiva contempla desde la ubicación del

GESTIÓN ACTIVA DE RIESGOS

1.º ANÁLISIS DE RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

2.º EVALUACIÓN:
ESTIMACIÓN DEL PELIGRO, VALORANDO CONJUNTAMENTE LA PROBABILIDAD Y LAS CONSECUENCIAS DE QUE SE MATERIALICE EL PELIGRO.
¿son tolerables los riesgos? ¿es necesario su tratamiento?

3.º TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS:

- PREVENCIÓN:
MEDIDAS PARA REDUCIR O ELIMINAR LA FRECUENCIA DE LOS RIESGOS.
- PROTECCIÓN:
MEDIDAS PARA REDUCIR LAS CONSECUENCIAS EN LA MATERIALIZACIÓN DE UN PELIGRO.
- SEGUROS:
GARANTÍA FINANCIERA PARA HACER FRENTE A LAS CONSECUENCIAS DE LOS SINIESTROS.

4.º CONTROL DE RIESGOS:
SE DEBE REVISAR PERIÓDICAMENTE EL PLAN DE SEGURIDAD PARA MANTENERLO EN COHERENCIA CON LA REALIDAD CAMBIANTE.

Prevenición y protección son los primeros pasos para reducir o eliminar los riesgos y sus consecuencias.

bajo debe ser el complemento de una acción preventiva.

El siguiente paso en la gestión activa de los diferentes riesgos es establecer las **medidas de protección** para que, en caso de que ocurra el daño, ocasione las menores consecuencias posibles.

El uso y manejo de los equipos, útiles y productos siguiendo las recomendaciones de los fabricantes, el empleo de prendas y equipos de protección homologados, la implantación de sistemas de detección y alarma, el uso del cinturón de seguridad en la prueba de vehículos, de los sistemas anti-incendios y, en general, de los medios de salvamento, constituyen ejemplos de medidas de protección que aminoran los efectos de un riesgo determinado.

Complementariamente, habrá que dotar a todo el personal de la **formación** necesaria para que las medidas de prevención y protección implantadas en la empresa sean completamente operativas.

Si aún así el daño se produce, el tratamiento del riesgo se completa con el seguro, que supone la garantía financiera para socorrer los daños económicamente cuantificables.

La gestión se completa con el **control de riesgos**, que implica su comprobación periódica, incluso de aquellos que en un primer momento no tenían una consideración relevante, con el propósito de actualizar todas las acciones preventivas y de protección encaminadas a reducir, aún más, la probabilidad de ocurrencia del daño en los diferentes riesgos.

En conclusión, la gestión activa de los riesgos permite reducir la incertidumbre en aquellos aspectos que presentan mayor aleatoriedad y son más impredecibles de cuanto acontece en el entorno de la empresa; todo ello, al menor coste posible, tanto desde el punto de vista económico como humano.

taller, pasando por la construcción y diseño de los puestos de trabajo, hasta el mismo plan de mantenimiento de instalaciones y equipos. No obstante, una acción preventiva fundamental y constante es el

mantenimiento del orden y la limpieza en las diferentes zonas del taller, así como la señalización de los diferentes peligros.

La elección del uso de los diferentes materiales así como de los procesos de tra-

NIVELES DE RIESGO

PROBABILIDAD \ CALIFICACIÓN DEL DAÑO	BAJA	MEDIA	ALTA
DAÑO LEVE	RIESGO TRIVIAL	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO
DAÑO MEDIO	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE
DAÑO EXTREMO	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE