

# GUÍA PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS



Más información en:



[www.segurosypensioneparatodos.org](http://www.segurosypensioneparatodos.org)

© Fundación MAPFRE, 2017

Paseo de Recoletos, 23

28004 Madrid (España)

Tel.: +34 91 602 52 21

[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

© De las fotografías: iStock Photos, 2017

Depósito legal: M-26386-2017

Ejemplar gratuito. Prohibida su venta.

Se permite la reproducción parcial de sus contenidos siempre que se cite su fuente.

Toda la información incluida en esta guía se ha elaborado como ejemplo orientativo, con la información disponible a día de hoy y en ningún caso debe considerarse vinculante.

Como no puede ser de otra manera en un país cuya principal fuente de ingresos es el turismo, el sector de la hostelería es uno de los principales motores de la economía española pues supone algo más del 7% del PIB y da empleo a más de un millón y medio de personas. También es cierto que el clima y la cultura son factores que influyen muy notablemente en el desarrollo de este sector, y que se refleja en los comportamientos de los españoles: somos el país europeo que más consume fuera del hogar, y nuestra partida de gasto en ocio es la segunda más importante tras el ahorro.

Es un dato revelador que España sea el país del mundo con más densidad de bares por habitante (1 bar por cada 175 personas); es decir, contamos con unos 260.000 establecimientos.

Dentro de su relativa heterogeneidad, y dejando aparte los servicios de alojamiento, los servicios de comidas y bebidas son mayoritariamente negocios que emplean menos de cinco personas, y en muchos casos de carácter familiar.

Por esta reducida dimensión son más sensibles a que la materialización de cualquier riesgo altere su funcionamiento normal e, incluso, ponga en riesgo su propia existencia.

Fundación MAPFRE quiere contribuir con esta Guía a la mejora de la protección de estas actividades, sus empleados y clientes, tratando

de ofrecer soluciones a los problemas derivados de los principales riesgos que afectan a estas empresas, y en especial, a aquellos que pueden poner en peligro la continuidad del proyecto empresarial. Su objetivo es facilitar la comprensión de la gestión integral de dichos riesgos, proporcionando una metodología práctica y asequible para los responsables de los negocios e informando sobre las distintas soluciones aseguradoras que constituyen una respuesta eficaz ante la incertidumbre.

**La guía ha sido redactada en colaboración con FACYRE (Federación de Cocineros y Reposteros de España).**

Este documento forma parte de la colección Guías Divulgativas que Fundación MAPFRE viene editando y que se pueden obtener gratuitamente en nuestra página web [www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org) y en la web del proyecto Seguros y pensiones para Todos [www.segurosypensionesperatodos.org](http://www.segurosypensionesperatodos.org)

Fundación MAPFRE

# SUMARIO

I EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN Y LA GESTIÓN DE SUS RIESGOS	PÁG. 7
II LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO	PÁG. 15
III LA PROTECCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL	PÁG. 29
IV LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS PERSONALES	PÁG. 37
V LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS SOBRE LOS INGRESOS	PÁG. 41
VI COMO ACTUAR ANTE UN ATRAGANTAMIENTO	PÁG. 47
VII DECÁLOGO PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS	PÁG. 51





# **EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN Y LA GESTIÓN DE SUS RIESGOS**

---

## ¿QUÉ TIPOS DE EMPRESAS DE RESTAURACIÓN EXISTEN?

De acuerdo con la clasificación del Instituto Nacional de Estadística (INE), hay dos grandes grupos de empresas relacionadas con la restauración:

- **Servicios de alojamiento** (establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campings, albergues y alojamientos de turismo rural).
- **Servicios de comidas y bebidas** (restaurantes, bares y cafeterías; servicios de catering; heladerías, horchaterías y locales de venta de zumos, etc.).

Es a este segundo grupo al que nos referiremos en la presente guía.

## ¿QUÉ RIESGOS PRESENTA ESTE TIPO DE NEGOCIOS?

El riesgo es consustancial a cualquier actividad empresarial, y fundamenta el concepto de beneficio, porque para conseguir sus objetivos (mantener su clientela o ampliarla, mejorar su imagen, obtención de beneficios, continuidad de la actividad) la empresa debe asumir riesgos. Sin embargo, la noción del riesgo está comúnmente más relacionada con los términos “peligro” o “amenaza” y se define como la posibilidad de que se produzca un contratiempo o perjuicio sobre las personas o las cosas.

El riesgo será más importante cuanto mayor sea la frecuencia de aparición y/o mayor sea la gravedad de los daños cuando se materialice.



Importancia del Riesgo	=	Probabilidad de que se presente	x	Gravedad de los daños
---------------------------	---	------------------------------------	---	--------------------------

Para el propósito de esta guía, nos centraremos en los riesgos derivados de las actividades habituales que se desarrollan en cafeterías, bares y restaurantes exclusivamente.

## TIPOS DE RIESGOS

DESCONOCER EL RIESGO O NO GESTIONARLO ADECUADAMENTE PUEDE PONER EN PELIGRO LA EXISTENCIA DE CUALQUIER EMPRESA.

Con carácter general, los riesgos a los que se enfrenta cualquier tipo de empresa pueden agruparse en cuatro áreas clave:

1. **Riesgos sobre el patrimonio del negocio de restauración.** Afectan a los activos materiales e inmateriales que ésta posee: los inmuebles e instalaciones fijas, el mobiliario, la maquinaria y los equipos electrónicos, los alimentos o materias primas, y los vehículos. De ahí que surjan preguntas como las siguientes:

“He invertido una gran cantidad de dinero en decorar y amueblar mi bar. ¿Qué pasa si se deteriora por un incendio?”.

“¿Cómo puedo protegerme ante una inundación accidental?”.

“Tengo alimentos congelados en las máquinas frigoríficas. ¿Qué pasaría si se va la luz y se estropean los alimentos?”.

2. **Riesgos sobre las personas de la empresa.** El principal riesgo se deriva de las consecuencias de los accidentes y enfermedades profesionales sobre los trabajadores.

Se pueden plantear preguntas como:

“¿Cómo puedo proteger a mis trabajadores frente a los accidentes que sufran durante el trabajo?”.

“¿Están aseguradas las personas que trabajan en prácticas, pero con las que no hay relación laboral formal?”.

3. **Riesgos sobre la responsabilidad.** Debe protegerse el patrimonio de la empresa frente a las obligaciones derivadas de reclamaciones por daños ocasionados a terceros ajenos a su actividad profesional, con ocasión o a consecuencia de la actividad económica que desarrolla.

Son cuestiones comunes las siguientes:

“Hay aspectos o consecuencias de mi actividad profesional que escapan a mi control y pueden ocasionar responsabilidad. ¿Qué pasa si un cliente se cae en el bar?”.

“¿Qué pasaría si uno de mis clientes es intoxicado por ingerir alimentos en mal estado en el establecimiento?”.

4. **Riesgos sobre los ingresos.** Aquellos que afectan a los resultados de gestión derivados de la posible paralización de la actividad por un accidente o un siniestro grave en sus instalaciones o elementos de trabajo principales.

Responden a preguntas como las siguientes:

“Si se paraliza mi actividad, ¿cómo puedo asegurarme de que no incurriré en pérdidas graves?”.

“Si me roban la maquinaria de las cocinas ¿es posible obtener una indemnización por su valor y por el lucro cesante?”.

**EL 70% DE LAS EMPRESAS QUE SUFREN UN SINIESTRO IMPORTANTE DESAPARECEN, GENERALMENTE POR NO TENER CUBIERTA LA PÉRDIDA DE EXPLOTACIÓN.**

## **¿CÓMO SE GESTIONAN LOS RIESGOS?**

Para hacer frente al riesgo y proteger los elementos y recursos de una empresa contra los daños y pérdidas derivados de un posible hecho accidental, primero deben identificarse los riesgos, pues los riesgos no identificados no podrán ser gestionados. Una vez conocidos debe evaluarse su importancia, estimando su frecuencia de aparición y el alcance de las consecuencias; así podremos catalogar y clasificar las diferentes amenazas, por orden de importancia, y empezar su tratamiento.

El objetivo es minimizar los costes derivados de los daños resultantes de la materialización de dichos riesgos y, en definitiva, ayudar a la supervivencia de la empresa.

En el siguiente esquema se representan las distintas etapas en la gerencia de riesgos.

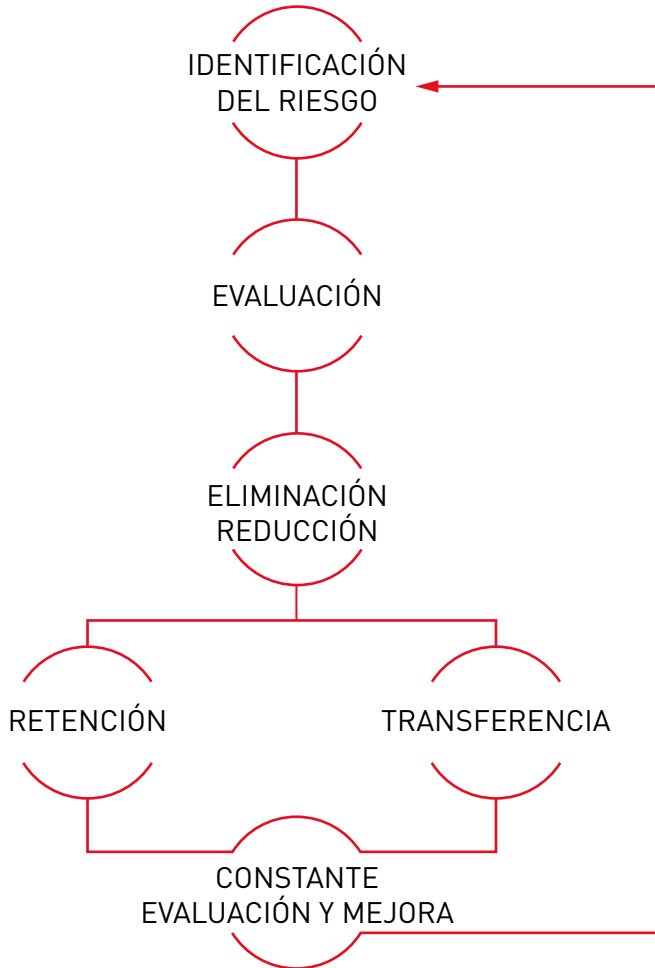


Figura 1. Etapas de la Gerencia de Riesgos

El primer paso para evitar los riesgos es siempre mantener unas óptimas condiciones de orden, limpieza y seguridad en las instalaciones, útiles de trabajo y herramientas, maquinaria, sistemas de protección y respuesta ante emergencias (extintores, alarmas, etc.), formación e información de los trabajadores, man-

tenimiento, etc. Para su total tranquilidad, además pueden contratar seguros que les protejan frente a los daños que pudieran sufrir.

## ¿QUÉ ES LA RETENCIÓN DEL RIESGO?

Si el riesgo es muy bajo, en ocasiones no merece la pena acometer medidas correctoras, por lo que el propietario **asume y gestiona sus costes e inconvenientes**.

*Por ejemplo, sería posible asumir las pérdidas y reposición por el robo en el restaurante de las PDAs para anotar las comandas de los clientes.*

Para ello, la única opción posible es que se disponga de un poder adquisitivo o capacidad económica suficiente como para hacer frente a los daños y pérdidas derivados de un accidente imprevisto (el equivalente a tener una reserva económica igual al patrimonio en riesgo).

## ¿QUÉ ES LA TRANSFERENCIA DEL RIESGO?

Es trasladar las consecuencias del riesgo a un tercero, normalmente una aseguradora, mediante el mecanismo del seguro. Es necesario cuando el riesgo **no es asumible por el empresario** y su retención podría poner en peligro la continuidad de su negocio.

*Por ejemplo, es la contratación de un seguro multirriesgo del local donde se ubique un restaurante; en caso de pérdida total del edificio*

*por un incendio, o de los bienes contenidos, el coste de la reparación y renovación de enseres, maquinaria de trabajo y mercancías podría ser tan alto que solo podría ser llevado a cabo con la indemnización del seguro.*

Esta es la situación habitual, es decir, que no se disponga de capacidad económica suficiente. El seguro se convierte así en un mecanismo estabilizador que transforma los costes variables e inciertos (en el tiempo y en su cuantía) derivados de los riesgos, en gastos fijos, presupuestables y fácilmente asumibles (el pago de la prima del seguro).

**ES ACONSEJABLE PARA EL EMPRESARIO DE RESTAURACIÓN CONTRATAR PÓLIZAS MULTIRRIESGO, PUES DISPONDRÁ DE TODAS LAS COBERTURAS QUE NECESITA, SIMPLIFICÁNDOLE LA GESTIÓN DE LOS SEGUROS Y, ADEMÁS, REDUCIRÁ LOS COSTES DE ADQUISICIÓN.**

Existen pólizas específicas en el mercado asegurador que ofrecen muy amplia cobertura frente a los riesgos a que está expuesto este tipo de negocios.



**LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO  
EN RESTAURANTES, BARES Y  
CAFETERÍAS**

---

## **¿CUÁL ES EL PATRIMONIO HABITUAL EN ESTE TIPO DE NEGOCIOS?**

Dentro de los activos que habitualmente posee una cafetería, bar o restaurante, destacan:

- Los inmuebles e instalaciones fijas (continente): locales donde se ubique el negocio, salones, almacenes, etc.
- Los bienes materiales de la empresa (contenido): mobiliario y enseres, cocinas, cámaras frigoríficas, útiles de cocina, máquinas y equipos auxiliares, elementos decorativos, etc.
- Los alimentos y bebidas, las materias primas en general y otras existencias; los productos en elaboración y terminados; el dinero en efectivo.
- Los vehículos para traslados propios y transporte de alimentos, bebidas y mercancías en general, etc.

Cualquier empresa puede sufrir percances e imprevistos que pongan en peligro su patrimonio, ya sea tangible e intangible. Los daños ocasionados por un incendio, la electricidad, el agua (inundaciones) o los robos pueden perjudicar el funcionamiento normal de la empresa e incluso provocar el cierre temporal del establecimiento.

## **¿CUÁLES SON LAS SOLUCIONES ASEGURADORAS PARA PROTEGER LOS BIENES PATRIMONIALES?**

En general, los seguros de daños son los que amparan el conjunto de bienes afectos a la actividad, es decir, los inmuebles y sus instalaciones, los bienes muebles incluyendo mobiliario, equipos y maquinaria, existencias o mercancías ya sean propias o de terceros.



Para cafeterías, bares y restaurantes, la solución aseguradora más común para proteger los bienes es el **seguro multirriesgo de comercios**. Este cubre multitud de riesgos y circunstancias con el objeto de dar protección global a los problemas que se pueden dar en las instalaciones donde la empresa de restauración realiza su actividad. Además, este seguro multirriesgo puede incorporar otras coberturas como defensa jurídica, asistencia en el inmueble, coberturas personales adicionales para los trabajadores, etc.

Fundamentalmente abarca dos tipos de cobertura:

- Para cubrir los daños relacionados con el **patrimonio** en función del origen o la causa que los provocó: incendios, daños por agua, daños eléctricos, rotura de cristales, robo, etc.
- Para cubrir la **responsabilidad civil**, por posibles daños producidos a sus clientes, como por ejemplo las intoxicaciones, las manchas en la ropa, los derivados del uso de zonas recreativas o instalaciones infantiles, etc.

## **¿QUIÉN PUEDE CONTRATAR UN SEGURO SOBRE EL PATRIMONIO?**

En general, cualquier persona que sea propietario o usuario de un bien puede asegurarlo a través de una póliza de seguro; del mismo modo, cualquier empresario puede asegurar su patrimonio empresarial. Una de las inversiones más importantes de un negocio hostelero es, sin duda alguna, la que se hace en el inmueble donde desarrolla su actividad.

En el caso del continente del inmueble e instalaciones fijas de su empresa, el responsable de suscribir una solución aseguradora que cubra los posibles daños materiales será el propietario de las instalaciones. En el caso de que el inmueble sea alquilado, es recomendable que el propietario también suscriba un seguro.

ES ACONSEJABLE DISPONER DE UNA PÓLIZA DE SEGURO ADECUADA QUE GARANTICE LA ASUNCIÓN DE LOS COSTES ECONÓMICOS COMO CONSECUENCIA DE UN POSIBLE DAÑO ACCIDENTAL.

En el sector HORECA (hoteles, restaurantes y cafeterías) se producen percances con alta frecuencia. Robo (20%), daños por agua (26%), rotura de cristales (20%), o daños por fenómenos atmosféricos (10%).

Es importante aclarar que las aseguradoras no indemnizan el daño cuando este ha sido producido por acciones negligentes en el mantenimiento o por el simple deterioro del inmueble por el paso del tiempo.

## **¿CÓMO ASEGURO CORRECTAMENTE LOS BIENES DE MI RESTAURANTE, CAFETERÍA O BAR?**

Es muy frecuente que no sepamos valorar adecuadamente los bienes asegurados, y esto es vital para que dispongas de la cobertura que necesitas.

La regla de oro es “asegurar por el valor real del bien en el momento de hacer el seguro”. Con carácter general:

- Los inmuebles hay que asegurarlos por el coste de reconstrucción deduciendo el valor del suelo.
- Los bienes muebles han de asegurarse por el valor de reposición de mercado, aplicándose en su caso las depreciaciones que por uso o envejecimiento puedan presentar.
- El dinero en efectivo tiene un alto riesgo de ser sustraído, además es difícil demostrar su preexistencia una vez desaparecido. Generalmente, para garantizar este riesgo, el asegurador exige que se deposite en una ubicación concreta con medidas de seguridad y limita la cantidad a reembolsar en caso de siniestro.

## **¿Y SI NO CONOZCO EL VALOR DE LO QUE POSEO?**

El mercado asegurador posee herramientas de ayuda para estos casos, incluso cuenta con profesionales especialistas que, de modo independiente, estiman para el cliente el valor asegurable de sus bienes.

Pero es el asegurado quien ha de declarar y establecer el valor de lo que se asegura, por lo que recomendamos acudir a los expertos en seguros.

## **¿Y SI LO HAGO MAL, DECLARANDO UN VALOR DEL BIEN SUPERIOR O INFERIOR AL REAL?**

**Si el valor de lo declarado es superior al real**, por el principio básico de no enriquecimiento, la compañía no indemnizará más

de la pérdida real, pero está obligada a reintegrar al cliente el exceso de prima cobrado por el exceso de capital.

**Si el valor de lo declarado es insuficiente (inferior al real)** se produce uno de los problemas más graves existentes en la contratación de los seguros de daños: **el infraseguro**.

Con frecuencia los asegurados bien por desconocimiento, bien con objeto de reducir la prima a pagar ya que va en función del capital asegurado, declaran un capital inferior al real. Asimismo, no recuerdan comunicar a su compañía de seguros los incrementos en el patrimonio motivados por nuevas adquisiciones o actualizaciones de los bienes.

En caso de siniestro, la compañía indemnizará en la misma proporción en la que realmente asegura.

*Supongamos que se asegura un mobiliario valorándose en 75.000€. Se produce una destrucción total del mobiliario por un incendio. Cuando se tasán los bienes dañados, se determina que el valor real del mobiliario era de 150.000€.*

*Dado que la compañía indemniza en la misma proporción en la que asegura, esto implica que con el capital de 75.000€ la compañía estaba asegurando la mitad del valor real del mobiliario por lo que la indemnización a percibir, sería de 37.500€.*

## **¿QUÉ PROTECCIÓN ME PROPORCIONA EL SEGURO ANTE UN ROBO?**

Una de las preocupaciones más importantes que tienes en tu negocio de restauración es que te roben, especialmente donde hay

dinero como en las cajas registradoras, las máquinas de juego y las máquinas expendedoras.

En general, la protección de un seguro multirriesgo es amplia, si bien depende de las coberturas básicas de cada seguro más las que desees ampliar.

Recomendamos contratar la cobertura de robo ampliada, para que también te cubra en caso de robo de efectivo, e incluso el atraco.

**TENER UN SEGURO ES IMPORTANTE, PERO  
ANTES HAY QUE PREVENIR: LA PREVENCIÓN  
FRENTE AL ROBO PUEDE AHORRARTE DINERO.**

Es muy aconsejable que dispongas de medidas de protección que impidan el acceso a tu negocio, como cerramientos físicos (rejas, cerraduras y puertas de seguridad, etc.) y un sistema de detección y alarma ante intrusión.

## **TEST DE NIVEL DE PROTECCIÓN FRENTE AL ROBO**

Es muy posible que te hayas preguntado si tu negocio dispone de la protección física adecuada frente al riesgo de robo. Para ello, te ofrecemos la posibilidad de descubrir, de una manera muy sencilla, cuál es el nivel de seguridad que sería aconsejable.

Sólo tienes que ir puntuando en función de tu actividad, del lugar en donde tienes el negocio y de cuánto dinero en efectivo dispones habitualmente.

<b>ACTIVIDAD</b>	Oficinas y tiendas con artículos de escaso valor o perecederos (fruterías, souvenirs, floristerías) <b>0 puntos</b>	Artículos de valor medio (autoservicios, bares, restaurantes, farmacias) <b>1 punto</b>	Artículos de alto valor (telefonía, tiendas de gama marrón, loterías, estancos) <b>3 puntos</b>
<b>LUGAR</b>	Casco urbano <b>0 puntos</b>	En polígono comercial o industrial <b>1 punto</b>	Aislado <b>1 punto</b>
<b>EFFECTIVO DISPONIBLE</b>	Hasta 10.000 euros <b>1 punto</b>	Más de 10.000 euros <b>2 puntos</b>	

**PUNTUACION OBTENIDA:**

### **NIVEL DE SEGURIDAD ACONSEJADO:**

<b>1 PUNTO</b>	Alarma o cierre de cualquier tipo
<b>DE 2 A 3 PUNTOS</b>	Alarma y cierre en todos los huecos. Caja anclada de más de 100 kilos
<b>MÁS DE 3 PUNTOS</b>	Cierre de acero, alarma y bolardos anti alunizajes, pulsadores anti atraco. Caja con apertura retardada y sensor de alarma

## **¿CÓMO ME PROTEGE EL SEGURO FRENTE A UN INCENDIO?**

Los incendios, aunque afortunadamente no son muy frecuentes, producen pérdidas muy elevadas. Cuando tienes un incendio no solo se quema el local, además se paraliza tu negocio y pierdes todos los ingresos e, incluso, puedes causar daños importantes a tus vecinos.

Por eso es importante esta cobertura, que cubre los incendios accidentales causados por, entre otros:

- Sobretensiones en la red eléctrica.
- Aceites y grasas sobrecalentados.
- Incendios de origen externo, por ejemplo de un vecino.
- Por trabajos de arreglos y reformas, por ejemplo al originar chispas en el corte de metales.

Y al igual que en otros riesgos, para evitar incidentes y conatos de incendio es fundamental la prevención.

Te aconsejamos:

- Mantener en buen estado la instalación eléctrica y no abusar de los enchufes para aparatos de alto consumo.
- Es muy importante mantener el orden y limpieza de extractores, campanas y filtros, ya que muchos incendios comienzan por ahí.
- Vigila los trabajos de soldadura, al menos durante 40 minutos después de realizados.
- Dispón de equipos de protección contra incendios (extintores, bocas de incendio y detectores de incendio) correctamente mantenidos y en su sitio apropiado.

**UN ALTO PORCENTAJE DE LOS INCENDIOS QUE SE PRODUCEN TIENEN SU ORIGEN EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS; REvisa SU CORRECTO ESTADO PERIÓDICAMENTE.**

## **¿LA COBERTURA DE INCENDIO PUEDE CUBRIR LOS DAÑOS POR HUMO?**

Sí, no solo puede cubrir lo quemado en un incendio, sino también el daño producido por el humo y los daños estéticos. Así quedarán las paredes y el suelo estéticamente igual que antes del siniestro, aun sin estar directamente dañados.

## **¿QUÉ PROTECCIÓN ME PROPORCIONA EL SEGURO ANTE LOS DAÑOS POR AGUA?**

Los daños por agua son el problema más frecuente en el sector HORECA (uno de cada cinco siniestros están causados por el agua), y el seguro da cobertura a dichos perjuicios.

El agua causa daños superficiales en la pintura, siendo necesario a veces pintar estancias enteras para mantener la continuidad estética. Asimismo, puede afectar a maquinaria y mercancías, especialmente las que se encuentran depositadas en sótanos y directamente sobre el suelo. Cuando la fuga que se produce es de aguas “sucias”, puede incluso obligar al cierre del local.

Como principales medidas preventivas aconsejamos:

- Velar por un correcto mantenimiento de las instalaciones comunitarias, especialmente si las conducciones de presión son de hierro y las de desagüe de plomo.
- Depositar las mercancías a más de 30 cm del suelo.



- Conocer y señalar bien dónde se encuentran las llaves de paso. En una emergencia es fundamental reducir al mínimo el tiempo de fuga.
- Pedir y dar el teléfono a los propietarios o encargados de los locales colindantes.

## **¿QUÉ PROTECCIÓN TENGO POR LA COBERTURA DE ROTURA DE CRISTALES?**

Puede ser muy amplia, pues no solo puede cubrir la rotura de los cristales de ventanas, puertas y escaparates, sino en función del seguro contratado muchos otros elementos del negocio hostelero:

- Vitrocerámicas y cristales de los hornos.
- Espejos.
- Cristales rotulados con vinilos y diseños artísticos.
- Vitrinas expositoras de alimentos.
- Sanitarios.

La rotura de cristales es uno de los sucesos más frecuentes en un restaurante, bar o cafetería. Además, una rotura de un cristal puede suponer dejar desprotegido el local y expuesto a los fenómenos atmosféricos, y puede suponer un peligro para terceras personas.

En ocasiones puede ser un problema importante, tanto que puede llegar a paralizar la actividad, por ejemplo por la rotura de la vitrocerámica.

## ¿EL SEGURO ME CUBRE ANTE FENÓMENOS ATMOSFÉRICOS?

Sí. Están cubiertos los daños catastróficos producidos por los fenómenos de la naturaleza como vientos fuertes, la lluvia intensa, la nieve, el granizo, los terremotos, etc.

En España, para este tipo de fenómenos, existe el Consorcio de Compensación de Seguros, que es un organismo público que asume los daños de tu negocio en estas situaciones con los mismos límites y condiciones de la póliza que tienes contratada.

**1 DE CADA 10 ASEGURADOS SUFRE DAÑOS POR FENÓMENOS DE LA NATURALEZA; EN OCASIONES SON TAN GRAVES QUE PUEDEN PROVOCAR LA PÉRDIDA DE LA TOTALIDAD DE SU PATRIMONIO EMPRESARIAL.**

Por tanto, siempre que tengas un seguro, los daños a consecuencia de inundaciones, riadas, gotas frías, terremotos... estarán cubiertos.

Pero como medidas preventivas, te aconsejamos:

- Revisar, al menos una vez al año, el estado de las cubiertas de la edificación.
- Realizar la limpieza de canales de desagüe y canalones.
- Subsanan los defectos constructivos que encuentres en el edificio o local donde se ubique tu negocio.
- En caso de ser una comunidad de vecinos, solicita que se hagan estas tareas de mantenimiento periódicamente.

## ¿EL SEGURO ME CUBRE ANTE DAÑOS ELÉCTRICOS?

Sí, incluyendo los ocasionados por falta de suministro. Los daños eléctricos se producen por cortocircuitos, derivaciones, caída de rayo o el efecto de corrientes anormales (sobretensiones), y pueden ser:

- Daños **directos** sobre los equipos que utilizan energía eléctrica (en algunos aparatos y equipamientos es necesario que exista un contrato de mantenimiento previo).
- Daños **indirectos**, producidos por la paralización de la actividad (lo más habitual es la pérdida de alimentos refrigerados o congelados).

Algunos seguros también ofrecen asistencia informática en caso de haberse producido la desconfiguración de equipos, como las cajas registradoras o las PDA de comandas.

UNO DE LOS EFECTOS MÁS ADVERSOS ES LA AUSENCIA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO, QUE PUEDE DETERIORAR MERCANCÍAS QUE NECESITEN CLIMATIZACIÓN, OCASIONAR DAÑOS A VIVEROS O TAMBIÉN, INUTILIZAR SISTEMAS DE ALARMA O LOS ELEMENTOS DE CIERRE DE LAS PUERTAS.

En estos casos las recomendaciones son:

- No conectar varios equipos de alto consumo (motores, bombas, productores de calor...) en una sola línea, salvo que el cable tenga una sección gruesa y toma de tierra.

- Proteger los terminales y enchufes expuestos a los golpes.
- Los aparatos y equipos electrónicos valiosos, o imprescindibles para la actividad, deben tener un contrato de mantenimiento.
- Proteger las mercancías y animales (peces, crustáceos, viveros...) que necesiten de control de temperatura mediante la instalación de un avisador y un equipo SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) por el tiempo equivalente a la ausencia por cierre o descanso.





**LA PROTECCIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD CIVIL EN  
RESTAURANTES, BARES Y  
CAFETERÍAS**

---

## ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD CIVIL?

En general, es la obligación que tiene una persona de reparar los daños y perjuicios producidos a otra (a su persona, su patrimonio o sus bienes) a consecuencia de una acción u omisión, propia o de tercero por el que deba responderse, en que haya habido algún tipo de culpa o negligencia. En el ejercicio de su actividad, el empresario de restauración está también expuesto a este riesgo.

*Por ejemplo, son los perjuicios producidos por las reclamaciones de los clientes tras una caída en el local, una intoxicación alimentaria, etc.*

Queda fuera de la definición si el daño ha sido causado de forma deliberada o malintencionada. Asimismo, no ante cualquier situación en la que alguien se vea perjudicado es objeto de reparación ya que para ello es necesario que exista culpa o negligencia.

EN CIERTOS HECHOS, ADEMÁS DE LA RECLAMACIÓN POR LA VÍA CIVIL, EL EMPRESARIO PUEDE SER DEMANDADO POR LA VÍA PENAL, POR LO QUE A VECES LA RESPONSABILIDAD VA MÁS ALLÁ DE UNA SIMPLE INDEMNIZACIÓN ECONÓMICA.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL?

El patrimonio de cualquier empresa debe estar protegido frente a las obligaciones derivadas de reclamaciones por daños ocasio-

nados a terceros ajenos a su actividad profesional, con ocasión o a consecuencia de la actividad económica que desarrolla.

Ese es el objetivo, en general, de los seguros de responsabilidad civil: indemnizar al asegurado del daño que pueda experimentar su patrimonio a consecuencia de la reclamación que le efectúe un tercero.

En restaurantes, bares y cafeterías su cobertura puede alcanzar:

- A los trabajadores del negocio (camareros, cocineros, ayudantes, etc.)
- A los familiares que trabajen en el negocio, aunque no tengan contrato laboral
- A las personas que trabajan en prácticas, aunque no haya relación laboral formal, ante las reclamaciones que se produzcan, como por ejemplo quemaduras, cortes o fracturas por un resbalón.
- A los clientes, ante:
  - Intoxicaciones o envenenamientos causados por productos alimenticios o bebidas suministradas en el establecimiento.
  - Caídas y daños en general como consecuencia de la estancia en las instalaciones.
  - Deterioro de sus pertenencias por manchas y salpicaduras durante el servicio.
  - Accidentes en las zonas de juegos o recreativas, castillos hinchables y piscinas de bolas, etc.
  - Y muchas otras circunstancias.
- Al medio ambiente, a través de la cobertura de Responsabilidad Medioambiental.

LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL  
ES UNA DE LAS MÁS COMPLEJAS DEL SEGURO;  
POR ESO ES DIFÍCIL ENTENDER SU ALCANCE.

También pueden cubrir la constitución de fianzas y costas judiciales exigidas al asegurado por reclamaciones de terceros, siempre que el motivo de la reclamación esté incluido en esta cobertura.

### **¿QUÉ TIPOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXISTEN Y QUÉ COBERTURA ASEGURADORA TIENEN?**

En el mundo asegurador se emplean “apellidos” para distinguir los diferentes tipos de responsabilidad civil, de forma que los asegurados tengan lo más claro posible el alcance de ésta cobertura. Además, de la cobertura de RC básica existen una amplitud de coberturas que mejoran la protección de la RC general, las más frecuentes son:





RESPONSABILIDAD CIVIL...	DEFINICIÓN DE LA COBERTURA (CUBRE ANTE...)	EJEMPLOS
General o básica	Daños a terceros como consecuencia de la actividad	Caída de cliente en el suelo del local. Intoxicación alimentaria
<b>Patronal o de accidentes de trabajo</b>	Daños sufridos por los empleados o dependientes (ya que el patrono ha de velar por la seguridad de los empleados).	Lesiones sufridas por un empleado a consecuencia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un atraco</li> <li>• Una explosión de sifón de nitrógeno</li> <li>• Cortes, quemaduras, fracturas de empleados, personal en prácticas y familiares, con o sin contrato.</li> </ul>
<b>De trabajos fuera del local o de instaladores</b>	Daños producidos en instalaciones de terceros a consecuencia de la actividad.	Daños a las instalaciones y bienes del cliente, como consecuencia de servicios de catering a domicilio en viviendas o empresas.
<b>De productos</b>	Daños producidos por productos suministrados por el asegurado fuera de su control o vigilancia.	Intoxicación sufrida por unos clientes al consumir en su domicilio comida suministrada por el establecimiento (restaurante, bar o cafetería).
<b>Daños al local como inquilino (R.C. Locativa)</b>	Daños al local alquilado; algunas compañías de seguros este riesgo lo incorporan directamente en la cobertura de incendio, de modo que el capital de responsabilidad civil queda liberado para este supuesto y puede destinarse a indemnizar a los terceros perjudicados.	Incendio de la cocina, cubriendo el 100% del valor del local.

RESPONSABILIDAD CIVIL...	DEFINICIÓN DE LA COBERTURA (CUBRE ANTE...)	EJEMPLOS
General o básica	Daños a terceros como consecuencia de la actividad	Caída de cliente en el suelo del local. Intoxicación alimentaria
<b>Por bienes confiados</b>	Daños a los bienes sobre los que se está trabajando.	Daños en prendas depositadas en el guardarropa de un restaurante.

## ¿QUÉ CAPITAL DEBE CUBRIR UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL?

Para cuantificar la responsabilidad civil en el seguro, se aconseja valorar todo el patrimonio y garantizar una suma de, al menos, el 40% de dicho valor. Con independencia de lo anterior, te recomendamos que contrates los capitales adecuados, como mínimo 600.000€, porque el importe de los siniestros puede ser muy elevado.

## ¿EL SEGURO ME PROTEGE FRENTE A LOS ACCIDENTES EN LAS ZONAS RECREATIVAS DE MI RESTAURANTE?

Normalmente sí, a través de la cobertura de Responsabilidad Civil.

Muchos de los establecimientos dedicados a la hostelería y restauración disponen de zonas recreativas, instalaciones infantiles, castillos hinchables, piscinas de bolas y laberintos, para que los más pequeños puedan disfrutar, haciendo así más atractivo el establecimiento.

Por eso, para proteger a los más pequeños, nuestra recomendación es que dispongas de un Seguro Multirriesgos de Comercios, con cobertura de Responsabilidad Civil, en la que incluyas la cláusula específica para zonas recreativas, castillos hinchables, instalaciones infantiles y piscinas.

En algunos seguros, para que dispongas de cobertura, es necesario que, además, tengas en cuenta lo siguiente:

- Las zonas recreativas deben ser una actividad complementaria y no la principal. Las instalaciones no estarán atendidas por el personal del establecimiento, ni habrá custodia de menores.
- Debes disponer de autorización municipal para explotar la instalación, en aquellas localidades en que exista regulación municipal al respecto.

**NORMALMENTE CON EL SEGURO  
MULTIRRIESGO DE COMERCIOS NO TENDRÁS  
CUBIERTAS ATRACCIONES MECÁNICAS,  
CAMAS ELÁSTICAS, JUEGOS DE AGUA, E  
INSTALACIONES QUE REQUIERAN DE PAGO  
PARA SU ACCESO O USO.**



# IV

## LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS PERSONALES EN RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

---

## **¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PERSONALES?**

Los riesgos personales son los relacionados con la integridad física y la salud, o los relacionados con la economía presente o futura de las personas.

Los trabajadores de restaurantes, cafeterías y bares, como cualquier otro trabajador, están expuestos a accidentes, enfermedades y otras circunstancias en su vida familiar y profesional, pero al ser muchas veces empresas familiares o de pequeña dimensión el impacto en esta actividad es enorme, pues su sustitución durante el tiempo de recuperación es muy difícil.

Y en caso de incapacidad permanente o fallecimiento, el patrimonio familiar puede empezar a verse reducido con el paso del tiempo, además de alterar significativamente el nivel y calidad de vida del resto de integrantes de las familias.

## **¿CÓMO SE PROTEGEN LOS RIESGOS PERSONALES?**

De muchas formas, empezando siempre por la prevención ante este tipo de riesgos: llevando hábitos de vida saludables (alimentación sana, actividad física regular y continua, controles médicos periódicos, etc.), manteniendo las condiciones de seguridad y salud en la actividad laboral para evitar accidentes, enfermedades y estrés físico y mental, o preparando con antelación las posibles consecuencias económicas de una alteración grave de la capacidad para trabajar.

Toda empresa tiene la obligación legal de disponer de una organización para garantizar la seguridad y salud de sus trabajado-

res. El incumplimiento de la normativa puede llevar aparejada responsabilidad administrativa, civil o penal.

Finalmente, está la actividad aseguradora.

## **¿CÓMO SE PROTEGE LA SITUACIÓN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO O INVALIDEZ?**

La insuficiencia de las prestaciones públicas para compensar la pérdida de ingresos que supone el fallecimiento o la invalidez de las personas puede solventarse mediante el seguro de vida. Éste garantiza la tranquilidad económica del afectado o de su familia, al ofrecer en caso de incapacidad o fallecimiento del asegurado el pago de un capital.

La determinación de la indemnización debe ser acorde a cada caso, y diseñado a la medida de cada persona o familia. Deben ir luego adaptándose a los cambios que se produzcan en la vida de los asegurados.

En un seguro de vida se pueden incluir como garantías:

- El fallecimiento.
- La invalidez temporal o absoluta por enfermedad o accidente.

## **¿CÓMO SE PUEDEN COMPLEMENTAR LAS PENSIONES PÚBLICAS?**

La previsión social privada es el instrumento que sirve como complemento a las pensiones públicas y ante otras contingen-

cias. Se contrata por la persona a título individual o por la persona jurídica para la cual se prestan los servicios mediante:

- Planes y Fondos de Pensiones.
- Contratos de seguros en sus distintas modalidades:
  - Planes de Previsión Asegurados (PPA).
  - Planes individuales de ahorro sistemático (PIAS).
  - Seguros Individuales de Ahorro a Largo Plazo. (SIALP).
  - Seguros de Rentas.
  - Seguros de Ahorro destinados a la jubilación.

Estos instrumentos cuentan además con importantes ventajas fiscales.





# V

## LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS SOBRE LOS INGRESOS EN RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

---

## **¿CUÁLES SON LOS RIESGOS SOBRE LOS INGRESOS?**

Son todos aquellos que afectan a los resultados económicos derivados de la posible paralización o pérdida de explotación de la actividad.

Responden a preguntas como las siguientes:

“Si se paraliza mi bar, ¿cómo puedo asegurarme de que no incurriré en pérdidas graves?”

“Si me roban los medios con los que trabajo, ¿es posible obtener una indemnización por su valor y por el lucro cesante?”

LA PARALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD SE REFIERE A LA SITUACIÓN PRODUCIDA TRAS LA OCURRENCIA DE UN SINIESTRO (POR EJEMPLO, UN INCENDIO O LA AVERÍA O ROTURA DE LA MAQUINARIA PRINCIPAL DE TRABAJO) QUE IMPIDE EL NORMAL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD, YA SEA TOTAL O PARCIALMENTE.

## **¿PUEDO ASEGURARME ANTE LAS CONSECUENCIAS DEL CESE TEMPORAL DE MI NEGOCIO POR UN SINIESTRO?**

Sí. Los dos aspectos que debes tener en cuenta para saber qué necesidades de cobertura tienes que contratar son:

1. ¿Cuáles serían los costes mensuales que te supondría el cese temporal de tu actividad a consecuencia de un siniestro grave?
2. ¿Cuánto tiempo necesitaría tu negocio para reanudar la actividad después de la paralización?

Lo que determina la cobertura no es la paralización en sí, sino el perjuicio económico que se deriva de dicha inactividad; la indemnización del seguro sería por los gastos fijos y el beneficio que se deja de percibir por cerrar el establecimiento. Como se tendría que tener en cuenta el tiempo, sería interesante contratar una cobertura de, al menos, tres meses, con una suma asegurada correspondiente al total de tus ingresos menos los gastos.

*Ejemplo: He tenido en mi local una rotura de la instalación de agua y ha producido daños que me impiden abrir el negocio durante tres meses. ¿Cómo me enfrento a los gastos fijos (nóminas, alquiler, publicidad, seguros sociales) si no puedo tener ingresos porque tengo cerrado el negocio?*

*A través del seguro te podrás proteger de esta situación. Durante la realización de los trabajos para poner de nuevo en marcha el negocio, la aseguradora te abona los gastos fijos y el beneficio que dejas de percibir. Es decir, como si el negocio siguiera funcionando con normalidad. De esta manera, no tendrás que despedir a tus empleados ni comprometer tu patrimonio personal.*

## ¿CÓMO ME AYUDA EL SEGURO FRENTE A LOS IMPAGOS Y OTROS PROBLEMAS JURÍDICOS?

A través de la cobertura de Defensa Jurídica el seguro te asesora y defiende frente a problemas de impagos u otros de tipo jurídico (por ejemplo aquellos que tengan relación con los tributos o la fiscalidad) con profesionales expertos en cada tema.

Para poder gestionar adecuadamente tu negocio debes conocer múltiples normativas que son complejas, cambiantes y difíciles de entender. A través del seguro se pueden delegar gran parte de esas tareas en los especialistas (gestores, asesores, abogados, expertos en seguros...), y ahorrarás tiempo que podrás dedicar a tu actividad.

*Por ejemplo, cuando sea necesario definir:*

- *Las medidas de protección para la prevención de riesgos laborales.*
- *Las modificaciones arquitectónicas para adecuar accesos a personas con capacidad reducida.*
- *Los requisitos necesarios para el tratamiento de la protección de datos de carácter personal.*
- *La necesidad de suscribir seguros de incendio y responsabilidad civil en determinadas actividades.*
- *Detallar las condiciones de garantía en la postventa. (plazos de obligación, política de devoluciones, gestión de reclamaciones de clientes, etc.)*
- *Impartición de cursos y formación necesaria para realizar la actividad.*
- *Definición del tipo y requisitos de una instalación de incendio.*

- *Obligaciones y requisitos de seguridad para manejo de efectivo.*
- *Horarios de cierre/apertura.*
- *Normativa sobre tratamiento de residuos contaminantes.*

## **¿QUÉ OTROS SERVICIOS Y PROTECCIONES ME OFRECE MI SEGURO MULTIRRIESGO DE COMERCIOS?**

Además de las coberturas que hemos explicado anteriormente, a través del seguro multirriesgo adaptado al sector de la restauración puedes tener protección en los siguientes aspectos:

- Servicios de asistencia informática y protección digital.
- Daños por actos vandálicos, tanto en el continente (edificio o local) como en su contenido.
- Posibilidad de ampliación de cobertura a zonas infantiles, terrazas y piscinas.
- Inquilinos:
  - Reclamación de daños al propietario del local o comunidad en caso de daños en el local.
  - También pueden asegurar el continente.
- Defensa jurídica ante infidelidad de empleados.

En todo caso, las coberturas de un seguro multirriesgo pueden ser muy variadas y condicionadas a las características de cada negocio.

**ES FUNDAMENTAL REVISAR EL  
CONDICIONADO PARA CONOCER LA  
AMPLITUD DE PROTECCIÓN QUE TE OFRECE  
CADA SEGURO.**



# VI

## CÓMO ACTUAR ANTE UN ATRAGANTAMIENTO

---

## ¿CÓMO ACTUAR SI LA VÍCTIMA ESTÁ CONSCIENTE Y SE TRATA DE UNA OBSTRUCCIÓN LEVE DE LA VÍA AÉREA?

Los signos para reconocer este tipo de situación es que el cliente puede respirar, hablar o emitir sonidos y toser.

Las acciones del reanimador son:

1. **Anima a toser:** Como respuesta natural para expulsar el cuerpo extraño. Incorpórele.
2. **No interfiera:** Quédese con la víctima y vigile su estado.
3. **Llama al 112:** Si la obstrucción persiste, active el sistema de emergencias médicas.

## ¿CÓMO ACTUAR SI LA VÍCTIMA ESTÁ CONSCIENTE Y SE TRATA DE UNA OBSTRUCCIÓN GRAVE DE LA VÍA AÉREA?

Los signos para reconocer este tipo de afección suelen ser que: no puede respirar, no puede hablar ni emitir sonidos, la tos es débil o inexistente, la piel tiene un tono azulado y suele rodear su cuello con las manos (signo universal de obstrucción).

Las acciones a seguir para ayudar a la persona son:

1. **Pregunta:** ¿se está asfixiando?: Compruebe que la víctima se está atragantando e indíquele que le va a ayudar.
2. **Pide ayuda:** Solicita a alguien que llame al 112.
3. **Administra hasta 5 golpes en la espalda:** Proporcione 5 golpes secos entre los omóplatos inclinando a la víctima hacia adelante. Si no se resuelve, continúa con compresiones abdominales.



4. **Administra hasta 5 compresiones abdominales** (Maniobra Heimlich):
  - a. Continúa con la secuencia de 5 golpes en la espalda y 5 compresiones abdominales hasta que el objeto salga y la víctima pueda respirar, toser o hablar, o hasta que deje de responder.
  - b. En embarazadas o personas con sobrepeso realice compresiones torácicas en lugar de compresiones abdominales.

## **¿QUÉ HACER EN EL CASO DE QUE LA PERSONA DEJA DE RESPONDER O ESTÁ INCONSCIENTE?**

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Coloca a la víctima en el suelo:** Sitúa a la víctima tumbada de espaldas, en una superficie plana y firme. Comprueba que no responde ni respira.
2. **Llama al 112:** Si todavía no se ha hecho, solicita que alguien llame al 112.
3. **Inicia reanimación cardiopulmonar (RCP):**
  - En adultos: Pide ayuda. Inicia la reanimación cardiopulmonar con 30 compresiones torácicas. Abre la vía aérea y busca el cuerpo extraño en la boca de la víctima. Si lo ves y es accesible, extráelo con los dedos. Intenta dar 2 ventilaciones. Continúa con ciclos de 30 compresiones por 2 ventilaciones.
  - En niños: Abre la vía aérea y busca el cuerpo extraño en la boca de la víctima. Si lo ves, y es accesible, extráelo con los

dedos. Intenta dar 5 ventilaciones en niños. Tras 1 minuto de reanimación cardiopulmonar, si estás solo y no lo has hecho antes, activa el sistema de emergencias médicas. Continúa con ciclos de 15 compresiones por 2 ventilaciones.

- Cada vez que abras la vía aérea para realizar las ventilaciones, busca el cuerpo extraño en la boca de la víctima.
- Continúa con la reanimación cardiopulmonar hasta que la víctima hable, se mueva o respire, o hasta la llegada del servicio de emergencias médicas.

**Para más información,  
puedes descargar la APP  
gratuita SOS Respira**



# VII

## DECÁLOGO PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

---

# DECÁLOGO PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

## 1 PREVENIR

Frente a cualquier riesgo, ante todo debemos poner los medios necesarios para evitarlo o intentar que sus consecuencias no sean tan perjudiciales. Para eso, con los medios a nuestro alcance, hay que prevenir aquellos riesgos a los que pueda estar expuesto nuestro negocio.

## 2 ASEGURAR

No obstante, hay situaciones (por ejemplo, un incendio o un robo) cuyas consecuencias pueden escapar a nuestro control y posibilidades económicas. En estos casos, la opción más recomendable es disponer de un seguro.

## 3 ANALIZAR

Hay que analizar los riesgos y valorar las necesidades reales de protección de cada negocio y actividad, y en base a ello, seleccionar las diferentes soluciones aseguradoras. Para que el seguro que se contrate sea el adecuado, se deben analizar conjuntamente las coberturas ofrecidas, la solvencia y solidez de la entidad aseguradora, los servicios adicionales ofrecidos por el seguro, y finalmente, el precio.

## 4 ASESORARSE

Recomendamos el asesoramiento de los profesionales del seguro. Es importante establecer en la póliza capitales asegurados suficientes y realistas, para lo cual te recomendamos un análisis reposado que contemple todas las necesidades a cubrir.

## 5 RESOLVER

Antes de suscribir el seguro debes resolver todas las dudas que te surjan. Por su propia finalidad, las pólizas son documentos extensos y relativamente complejos; es importante conocer y comprender el significado de las diferentes coberturas y condiciones.



## 6 ARCHIVAR

Debemos conservar la documentación relativa a las pólizas, así como las sucesivas comunicaciones con la compañía. Resulta recomendable conservar en formato electrónico todos los documentos y contar con una copia de seguridad o almacenamiento en la nube.

## 7 ACTUALIZAR

Debemos mantener nuestros contratos de seguros actualizados, ya que los riesgos cambian con el paso del tiempo. De la misma forma que, por ejemplo, el contenido de un local va evolucionando, todos estos cambios deben recogerse en las pólizas para que estemos tranquilos con la cobertura.

## 8 CONTACTAR

Debemos informar a la compañía aseguradora, tan pronto como sea posible, de todos los cambios que afectan a nuestras pólizas: cambios de local o de cuenta bancaria, adquisición de nuevos equipos, incorporación de mejoras y medidas de seguridad, etc.

## 9 ACTUAR

En caso de siniestro, las actuaciones a seguir se resumen en: primero, intentar mitigar el daño; después notificarlo a la aseguradora, y mantenerla informada, especialmente si se producen recuperaciones en caso de robo. Una vez controlada la situación, debemos tomar el mayor número de datos posibles y comunicarlos cuanto antes a la aseguradora. En caso de existir otras personas o bienes de terceros perjudicados, comunicarles la existencia de un seguro. Si es un accidente con un vehículo, recordar que primero hay que **proteger** la zona para evitar más accidentes, **avisar** a los servicios de emergencia e intentar **socorrer** a las víctimas.

## 10 CONFIAR

Confía en la protección que ofrece el seguro. Y para cualquier cuestión que surja, ponte en contacto con tu compañía o agente de seguros de confianza. Aunque no seamos conscientes, el seguro funciona desde el momento en que se contrata; y si no tenemos que comunicar ningún posible siniestro ¡es la mejor señal de que todo va bien!





# CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Todas nuestras publicaciones a tu alcance

Además del acceso gratuito a nuestro fondo documental especializado en:

- Seguros
- Gerencia de riesgos
- Prevención



**FM** Fundación **MAPFRE**

**Centro de Documentación**

[www.fundacionmapfre.org/documentacion](http://www.fundacionmapfre.org/documentacion)

# Fundación **MAPFRE**

En colaboración con:



Síguenos en:



[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

Tel. (+34) 91 602 52 21