

GUÍA PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES



Fundación **MAPFRE**


CANIRAC
CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE RESTAURANTES Y ALIMENTOS CONDIMENTADOS

INTRODUCCIÓN

Para efectos de esta guía, la Industria Restaurantera contempla los servicios de preparación de alimentos y bebidas para su consumo inmediato. De acuerdo al DENUE¹ periodo 05/2021, este sector contempla 641,279 unidades económicas. Los siguientes son algunos indicadores relevantes de la industria restaurantera:

- Las unidades económicas de la industria restaurantera representaron el 12.2% de todos los negocios del país y generaron poco más de dos millones de empleos.
- La industria restaurantera está conformada principalmente por microempresas (aquellas que dan empleo hasta a 10 personas), ya que 96 de cada 100 corresponden a este tamaño, ofrecen empleos a 70 de cada 100 personas ocupadas, y en términos de producción generan 55.9 de cada 100 pesos.
- En la industria restaurantera labora una proporción mayor de mujeres que de hombres, (55.8% mujeres y 44.2% hombres).
- Debido a las restricciones y cierres de establecimientos al inicio de la crisis sanitaria proveniente del Covid-19, el Producto Interno Bruto (PIB) de la industria restaurantera y el de la economía nacional presentaron una caída profunda en el segundo trimestre de 2020.
- La industria en estudio utiliza un porcentaje mayor de insumos nacionales que el promedio de todas las actividades de la economía y de las actividades de servicios, lo que genera un impacto positivo en la producción y el empleo.

¹ Base de datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENU).

- Los restaurantes producen un porcentaje de valor agregado bruto superior al promedio de la economía y las manufacturas.
- En la industria restaurantera labora un porcentaje mayor de mujeres que de hombres en comparación con la economía en general y los servicios.
- La proporción del gasto total que realizaron las familias en alimentos y bebidas fuera del hogar (restaurantes) fue de 22.8% en 2018 y de 13.4% en 2020. Esto significa que en 2020 las familias gastaron una proporción menor de sus ingresos en restaurantes respecto a 2018.

La industria restaurantera se ubica entre las 23 actividades más importantes de la economía por el monto de valor agregado que aportan, de un total de 77 subsectores de actividad.

A lo largo de los años, aumentó el número de unidades económicas; de 2003 a 2020 su tasa de crecimiento promedio anual fue de 5.5 por ciento.

El PIB* de la industria restaurantera y el PIB de la economía presentaron una profunda caída en el segundo trimestre de 2020, debido a la crisis sanitaria causada por el Covid-19, siendo de mayor magnitud la correspondiente a la industria restaurantera, y en los meses siguientes aumentó la producción de ambos sin lograr alcanzar los niveles del PIB previos a la pandemia.

La participación de las unidades económicas de la industria restaurantera en el total nacional disminuyó en 2021 respecto al 2018, reflejo de la crisis sanitaria causada por el Covid-19.

También es cierto que el clima y la cultura son factores que influyen notablemente en el desarrollo de este sector, por eso en el 2010 la gastronomía mexicana fue declarada por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, por su historia, identidad nacional, creatividad, diversidad y trascendencia.²

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 accesible para los responsables de los negocios e informando sobre las distintas soluciones aseguradoras que constituyen una respuesta eficaz ante la incertidumbre.

² <https://www.gob.mx/firco/articulos/dia-nacional-de-la-gastronomia-mexicana-con-todo-el-sabor-del-campo?idiom=es>

SUMARIO

I

EL SECTOR DE RESTAURANTES Y LA GESTIÓN DE SUS RIESGOS

PÁG. 7

II

LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO EN RESTAURANTES

PÁG. 23

III

LA PROTECCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN RESTAURANTES

PÁG. 43

IV

LA PROTECCIÓN FRENTA A LOS RIESGOS SOBRE LOS INGRESOS EN RESTAURANTES

PÁG. 47

V

¿CÓMO ACTUAR ANTE UN ATRAGANTAMIENTO?

PÁG. 51

DECÁLOGO PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES

PÁG. 56





EL SECTOR DE RESTAURANTES Y LA GESTIÓN DE SUS RIESGOS

¿QUÉ ES UN RESTAURANTE?

De acuerdo con la descripción del producto o servicio ante el SAT³ un restaurante es un servicio de venta de comida para consumo en establecimiento o para llevar o bien, es un local comercial en el cual ofreces los servicios de venta de comida para consumo en el establecimiento o para llevar.

La industria restaurantera se define como los servicios de preparación de alimentos y bebidas para su consumo inmediato con o sin servicio a la mesa o fuera del establecimiento. En general, consiste en la mezcla y/o cocción de los ingredientes para obtener un guiso, independientemente del grado de complejidad que represente su elaboración, se caracterizan por no efectuar ningún procedimiento de conservación o envasado del producto, de esta manera, entre la preparación de los alimentos y bebidas y su consumo, existe una brecha temporal muy corta, lo cual implica que no se puedan formar inventarios.

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) define como la unidad económica que, en ubicación física, asentada de manera permanente y delimitada por instalaciones fijas, combina acciones y recursos bajo el control de una sola entidad propietaria o controladora para proporcionar algún tipo de servicio de preparación de alimentos.

Esta guía refiere a los restaurantes, cuya delimitación del INEGI y la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos

³ Servicio de Administración Tributaria

Condimentados(CANIRAC), tomando como referencia el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN).

El término “restaurante” se utiliza en forma genérica para referirse a la preparación de alimentos con la finalidad de venderlos. Esta actividad económica se ofrece en forma amplia y diversa; por ello, el SCIAN presenta un nivel muy detallado con el fin de reflejar las distintas formas en que se preparan los alimentos para la venta.

Según el SCIAN, la industria restaurantera se clasifica en dos ramas (la rama 7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo y la 7225 Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas) y al interior de ellas se encuentran las clases de actividad como puede verse en el diagrama siguiente.

Industria restaurantera

7.223 Servicios de preparación de alimentos por encargo

7.225 Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas

722.310 Servicios de comedor para empresas e instituciones

722.320 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales

722.511 Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida

722.512 Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos

722.513 Restaurantes con servicio de preparación de antojitos

722.514 Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas

722.515 Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares

722.516 Restaurantes de autoservicio

722.517 Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos para llevar

722.518 Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar

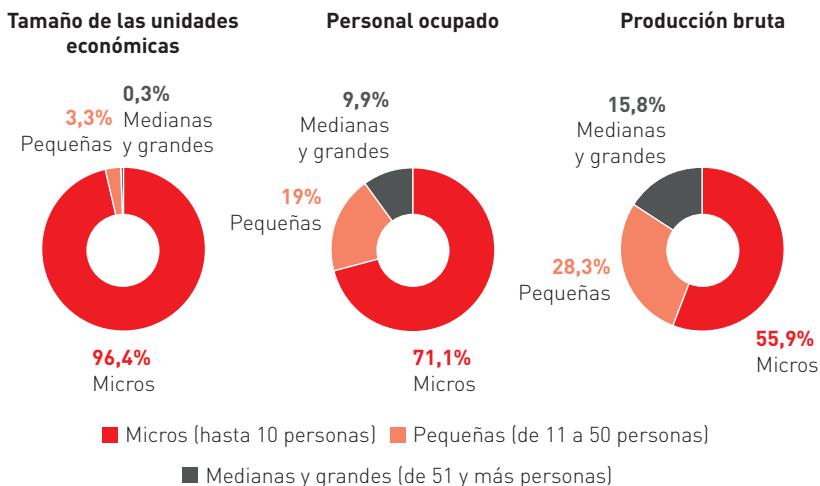
722.519 Servicios de preparación de otros alimentos para consumo inmediato

Fuente: INEGI. Sistema de Clasificación Industrial de America del Norte, (SCIAN).

¿CUÁL ES EL MERCADO POTENCIAL?

Una de las características de la industria restaurantera es el predominio de los establecimientos microempresas (aquellas que dan empleo hasta a 10 personas), ya que 96 de cada 100 correspondieron a este tamaño, ofrecen empleos a 70 de cada 100 personas ocupadas, y en términos de producción generaron 55.9 de cada 100 pesos.

Por la presencia de unidades económicas, siguieron las denominadas pequeñas, que representan el 3.3% del total, y las medianas y grandes, con una participación de menos del 1%, generando estas últimas cerca del 10% del empleo y el 15.8% de la producción bruta.⁴



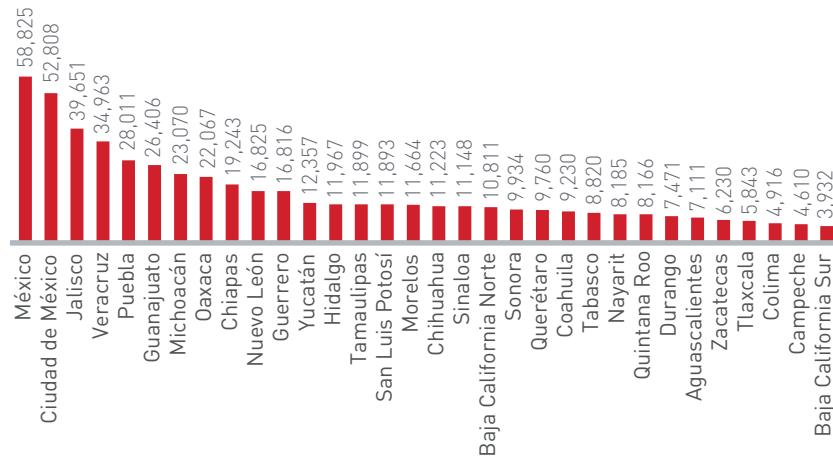
Fuente: INEGI. Censos Económicos, 2019.

⁴ Colección de estudios sectoriales y regionales. Conociendo la Industria Restaurantera. 2021.

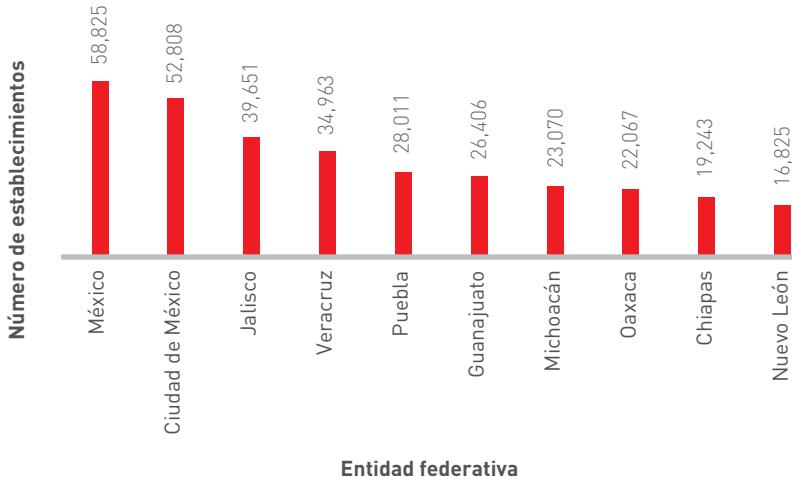
⁵ Ejercicio propio MAPFRE

Atendiendo a los criterios definidos por la Secretaría de Economía para clasificar a las unidades económicas por tamaño, en función del número de empleos y los ingresos, la distribución de las unidades económicas de la industria restaurantera se presenta agrupada de acuerdo con los siguientes estratos:

DISTRIBUCIÓN DE RESTAURANTES POR ENTIDAD FEDERATIVA⁴



TOP TEN RESTAURANTES



¿CUÁL ES LA CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE RESTAURANTES?

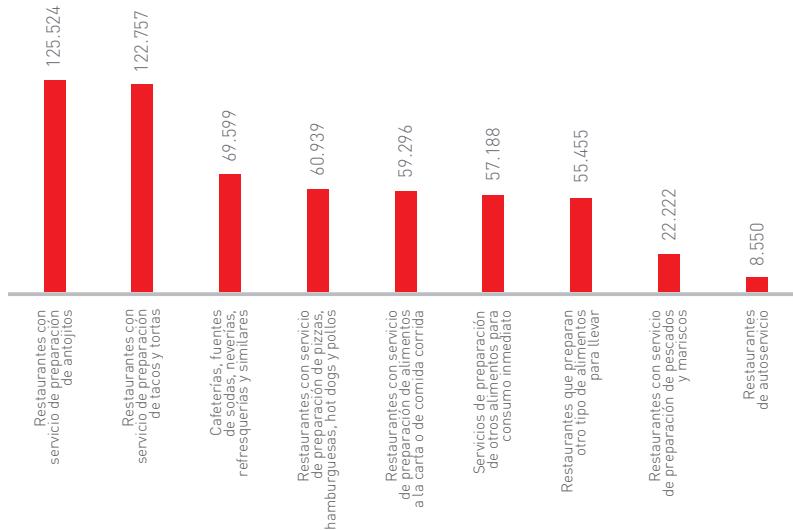
Las actividades aquí analizadas, comprenden la preparación de alimentos para el consumo inmediato, ya sea que éste se realice dentro de las instalaciones de la unidad económica, con o sin servicio a la mesa o fuera del establecimiento, tales son:

- Restaurantes con servicios de preparación de antojitos.
- Restaurantes con servicios de preparación de tacos y tortas.
- Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares.
- Restaurantes con servicios de preparación de alimentos a la carta y de comida corrida.
- Restaurantes con servicios de preparación de pizza, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados.
- Restaurantes que preparen otro tipo de alimentos para llevar.

- Servicios de preparación de alimentos para consumo inmediato.
- Restaurantes con servicios de preparación de pescados y mariscos.
- Restaurante de autoservicios.
- Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales.
- Servicios de comedor para empresas e instituciones.
- Servicios de preparación de alimentos en unidades móviles.

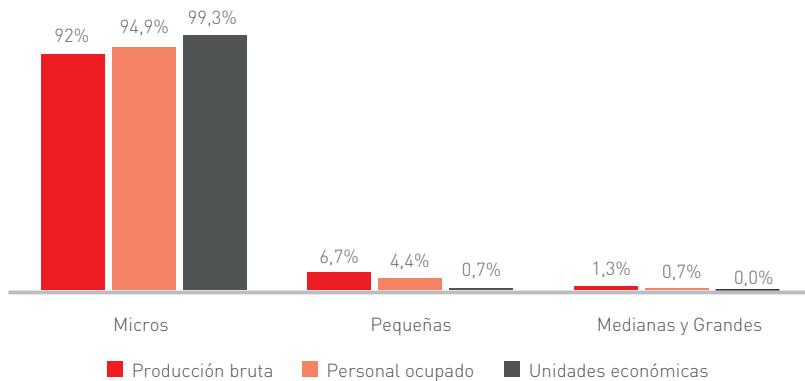
En todo el país se identificaron 581 530 restaurantes, de los cuales el mayor número correspondió a los que están especializados en la preparación de antojitos (125 524); en cambio, los Restaurantes de autoservicio tiene una menor presencia en el país (8 550). De acuerdo con la gráfica se pueden identificar la siguiente clasificación de la actividad y diversificación que existe en México:

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDAD

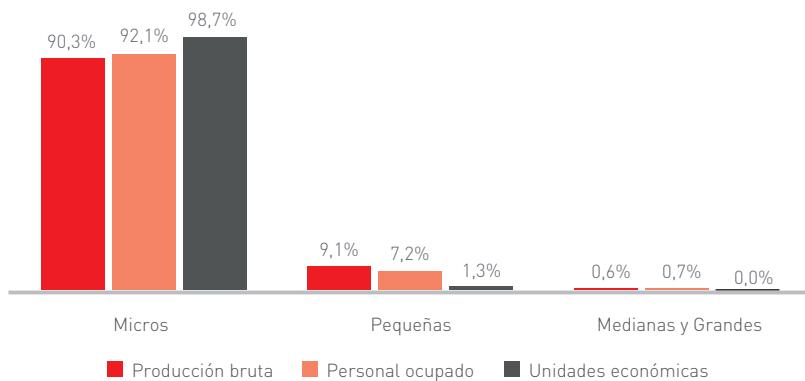


Los Restaurantes con servicio de preparación de antojitos y los Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas están concentrados en micronegocios, siendo 99 de cada 100 los que corresponden a este tipo de negocios, y se caracterizan por generar la mayor parte del empleo y la producción.

RESTAURANTES CON SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ANTOJITOS

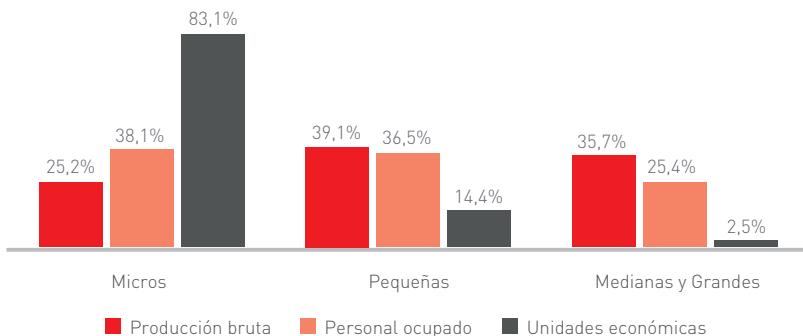


RESTAURANTES CON SERVICIO DE PREPARACIÓN DE TACOS Y TORTAS



A diferencia de los anteriores, los que prestan el Servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida presentaron una menor concentración en los micronegocios tanto en personal ocupado como en la producción bruta.⁶

RESTAURANTES CON SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ANTOJITOS



¿QUÉ RIESGOS PRESENTA ESTE TIPO DE NEGOCIOS?

El riesgo es inherente 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.

⁶ INEGI. Colección de estudios sectoriales y regionales. Conociendo la Industria Restaurantera. 2021

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

$$\text{Importancia del riesgo} = \text{Probabilidad de que se presente} \times \text{Gravedad de los daños}$$

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

TIPOS DE RIESGOS

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

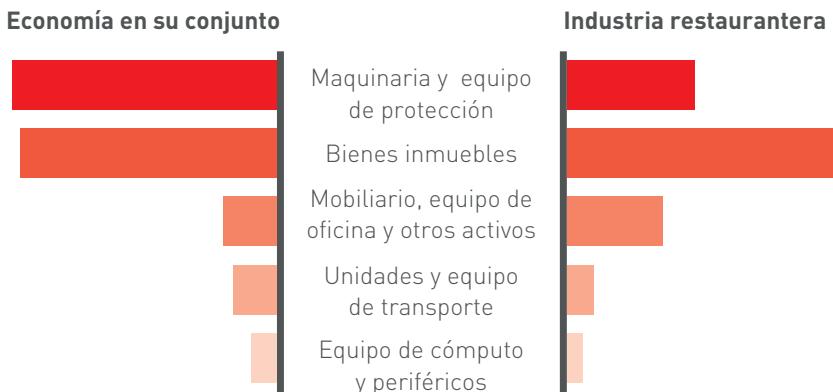
Con carácter general, los riesgos a los que se enfrenta cualquier tipo de empresa pueden agruparse en tres áreas clave:

1. Riesgos sobre el patrimonio del negocio

Afectan a los activos fijos (materiales e inmateriales) que ésta posee: los inmuebles e instalaciones fijas, el mobiliario, la maquinaria y los equipos electrónicos, los alimentos y/o materias primas.

Respecto a los activos fijos, la industria restaurantera tiene algunas diferencias con el promedio de la economía en su conjunto. Por ejemplo, los restaurantes tienen mayores por-

centajes -dentro del total de activos- de Bienes inmuebles, así como de Mobiliario, equipo de oficina y otros activos; en el caso de equipo de transporte el porcentaje no es mayor respecto al de la economía.



De ahí que surjan preguntas como las siguientes:

- “He invertido una gran cantidad de dinero en decorar y amueblar mi restaurante. ¿Qué pasa si se deteriora por un incendio?”.
- “¿Cómo puedo protegerme ante una inundación accidental?”.
- “Tengo alimentos almacenados en los congeladores. ¿Qué pasaría si se va la luz y se estropean los alimentos?”.

2. 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, a consecuencia de la actividad económica que desarrolla.

Para llevar a cabo su actividad, la industria restaurantera demanda insumos, lo cual tiene un impacto en la producción y el empleo de las actividades a las que les compra o demanda dichos insumos. Así, esta industria le compra insumos a 278 clases de actividad, que representan el 33.8% de 822 actividades económicas que integran a toda la economía, generando en ellas empleo y producción.

SCIAN	CONCEPTO	
561330	Suministro de personal permanente	
311830	Elaboración de tortillas de maíz y molienda nixtamal	
312111	Elaboración de refrescos y otras bebidas no alcohólicas	
311611	Matanza de ganado, aves y otros animales comestibles	
311513	Elaboración de derivados y fermentos lácteos	
326140	Fabricación de espumas y productos de poliestireno	
325110	Fabricación de petroquímicos básicos del gas natural y del petróleo refinado	
311222	Elaboración de aceites y grasas vegetales comestibles	
312120	Elaboración de cerveza	
324110	Refinación de petróleo	
711510	Artistas, escritores y técnicos independientes	

La demanda de insumos o demanda intermedia incluye tanto los insumos de origen nacional como los importados, cabe destacar que en esta industria la gran mayoría de los insumos son de origen nacional, lo que estimula, de manera directa, el mercado doméstico.

Son cuestiones comunes las siguientes:

- “Hay aspectos o consecuencias de mi actividad profesional que escapan a mi control y pueden ocasionar responsabi-

- lidad. ¿Qué pasa si un cliente se cae en el restaurante?".
- "¿Qué pasaría si uno de mis clientes es intoxicado por ingerir alimentos en mal estado en el establecimiento?".

3. **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 se incendia el local y la maquinaria de la cocina ¿es posible obtener una indemnización por su valor y por su valor y por las perdidas resultantes por la paralización o entorpecimiento del restaurante.

¿SABÍAS QUE EL 50% DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS MEXICANAS SUFREN ALGÚN DAÑO EN SUS INSTALACIONES, Y LA ESPERANZA DE VIDA DE LOS NEGOCIOS ES DE 8 AÑOS APROXIMADAMENTE?

¿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 costos 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.

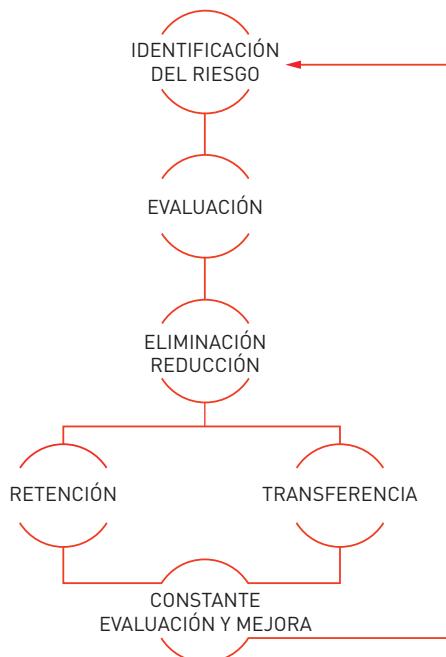


Figura 1. Etapas de la Gerencia de Riesgos

¿QUÉ ES LA RETENCIÓN DEL RIESGO?

El primer paso para evitar los riesgos es siempre mantener unas óptimas condiciones de orden, limpieza y seguridad en las instalaciones, útiles de trabajo herramientas y maquinaria. Es fundamental contar con sistemas de protección y respuesta ante emergencias (extintores, alarmas, formación e información de los trabajadores y mantenimiento, entre otros). Para su total tranquilidad, además pueden contratar seguros que les protejan frente a los daños que pudieran sufrir.

Si el riesgo es muy bajo, en ocasiones no vale la pena incurrir en medidas correctoras, por lo que el propietario asume y gestiona sus costos e inconvenientes. 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, en la contratación de un seguro para PyME o Empresarial del local donde se ubique un restaurante; en caso de pérdida total del edificio por un incendio, o de los contenidos, el costo de la reparación y renovación de inmobiliario, 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 costos 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).

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

¿POR QUÉ ASEGURAR UN RESTAURANTE?

En la industria restaurantera se tiene un flujo constante de clientes y proveedores entrando a sus instalaciones que pueden ser susceptibles de lesiones personales o intoxicaciones.

Desde un cliente que se resbala porque el piso estaba mojado hasta un desastre natural o incendio que obliga a cerrar temporal o permanentemente los servicios; un incidente menor en un restaurante puede convertirse en una catástrofe.

Otro aspecto relevante de un restaurante es su local, el cual tiene un riesgo inmediato (independientemente si el local es propio o rentado). Es importante contar con un seguro que proteja al restaurante contra los daños que pueda sufrir la propiedad, incluyendo robo.

RIESGO Y BIENES SUSCEPTIBLES DE ASEGURAMIENTO

Los riesgos a los que se enfrenta la industria restaurantera pueden agruparse en cuatro áreas clave:

1. Riesgos al inmueble del restaurante dentro de los activos que habitualmente poseen.
2. Riesgos sobre las personas ocasionadas dentro del restaurante. El principal riesgo se deriva de las consecuencias de los accidentes y enfermedades.
3. Riesgos sobre la responsabilidad. Debe protegerse el patrimonio del restaurante frente a las obligaciones derivadas de reclamaciones por daños ocasionados a terceros a consecuencia de su actividad económica.

4. Riesgos de robo. Una de las preocupaciones o riesgos más importantes que tiene un restaurante es que te roben, por lo que el seguro te cubre el robo de tus pertenencias, así como el dinero que pudiera tener, por lo que es importante contar con ambas coberturas para una mejor protección.

RECOMENDACIONES PARA AUTOEVALUAR TU NIVEL DE RIESGO

Es muy posible que te hayas preguntado si tu negocio dispone de la protección física adecuada frente a diferentes riesgos. Para ello, te ofrecemos la posibilidad de descubrir, de una manera muy sencilla, cuál es tu **índice de peligrosidad**. Sólo tienes que autoevaluar en función de la cobertura para conocer tu nivel de riesgo.



Bajo 1-3, Medio 4-6, Alto 7-9, Muy alto 10

COBERTURA	ÍNDICE DE PELIGROSIDAD	RECOMENDACIÓN
Responsabilidad Civil Inmuebles y actividades	8	Más alta con servicio a domicilio o servicio de valet parking
Responsabilidad Civil productos	8	La falta de control de calidad en alimentos aumenta el riesgo
Robo y/o Asalto, Robo de Efectivo y/o Valores	6	Elevados montos de efectivo y valores fuera de la caja de seguridad aumentan el riesgo
Incendio	7	Instalaciones eléctricas deficientes en áreas de cocina y bodegas aumentan el riesgo
Pérdidas consecuenciales	7	La ubicación del negocio incrementa el riesgo
Transportes de mercancía	3	Contrata un seguro amparando tu mercancía durante el trayecto
Maquinaria	6	La falta de mantenimiento de las cámaras de refrigeración aumenta el riesgo
Cristales	5	El riesgo se incrementa en zonas urbanas.
Terremoto		
A	1	
B	2	
C	4	
D	5	
E	6	
F	8	
G	10	
H	10	
I - J	10	

COBERTURA	ÍNDICE DE PELIGROSIDAD	RECOMENDACIÓN
Huracán (Zonas costeras)		
Caribe	10	Los huracanes más destructivos son lo que inciden en los estados costeros del mar Caribe y Golfo de México
Golfo de México	9	
Océano Pacífico	8	
Golfo de Tehuantepec	7	
Marejada (Zonas costeras)		
Caribe	10	Los daños por marejada son más severos en las costas de Quintana Roo y Yucatán
Golfo de México	9	
Océano Pacífico	8	
Golfo de Tehuantepec	8	
Equipo Electrónico (Zonas)		
Costeras	10	El ambiente salino incrementa el riesgo
Interior	7	Los contenidos pueden ser dañados
Tormentas eléctricas	10	

Coberturas que debes considerar:

- Responsabilidad Civil Inmuebles y Actividades.
- Responsabilidad Civil Productos.
- Incendio.
- Terremotos.
- Fenómenos hidrometeorológicos.
- Robo de contenidos.
- Robo a clientes.
- Rotura de cristales.
- Productos refrigerados.
- Equipo electrónico.
- Asistencias comerciales.

MENÚ PROTECCIÓN “QUÉ RICO ES MÉXICO”

A continuación, te facilitamos el concepto integral de protección del seguro de restaurante que te permitirá identificar los 5 aspectos relevantes que son susceptibles de aseguramiento.

CONCEPTO INTEGRAL DE PROTECCIÓN SEGURO PARA RESTAURANTE

CLIENTES	RESTAURANTE	TRANQUILIDAD	PROTECCIÓN AL EXTERIOR	SERVICIOS
Robo de objetos personales	Robo de mercancías y daños materiales	Rotura de cristales	Robo por asalto de dinero en efectivo durante su traslado para depósito bancario	Asistencia en el comercio
Accidentes dentro del establecimiento	Desastres naturales	Pérdida por la paralización de las operaciones	Caída de anuncios dentro del predio asegurado	Asistencia legal
Intoxicación por consumo de alimentos y bebidas	Equipo electrónico	Remoción de escombros	Colisión y volcadura de vehículos propiedad del asegurado que transporta la mercancía	Servicio de asistencia informática
Daños por incendio, explosión y robo total del automóvil	Maquinaria	Gastos fijos por la suspensión total o parcial	Robo total de mercancía durante su traslado del proveedor al local	Asesoría fiscal

CLIENTES	RESTAURANTE	TRANQUILIDAD	PROTECCIÓN AL EXTERIOR	SERVICIOS
Si el mesero por accidente derrama los alimentos o la bebida encima de la ropa de los comensales.	Incendio	Ajuste automático de suma asegurada	Robo del dinero para realizar operaciones del restaurante (compra de insumos)	Auto ejecutivo

Diferenciador del servicio:

- Lo tangible con la preparación de los alimentos, y la parte intangible, es servicio o atención que recibe el consumidor, recuerda tener el enfoque de acuerdo al nivel de protección que requieras y las necesidades del cliente.

NIVEL DE PROTECCIÓN	BÁSICO	MEDIO	INTEGRAL
Restaurante	X	X	X
Cliente	X	X	X
Servicios	X	X	X
Tranquilidad		X	X
Protección al exterior			X

- El costo de una póliza para tu restaurante variará en función de las coberturas contratadas ya que no todos los establecimientos tienen las mismas necesidades, ni son del mismo tamaño.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál es el interés asegurable en este tipo de negocios?

Dentro de los activos que habitualmente poseen son:

- Los inmuebles e instalaciones fijas (edificio).
- Los bienes materiales de la empresa (contenido).
- Los alimentos y bebidas, las materias primas en general y otras existencias; los productos en elaboración y terminados; el dinero en efectivo.
- El transporte de alimentos, bebidas y mercancías en general ya sea a proveedores o entregas a domicilio.
- Además las responsabilidades a las cuales estás sujeto son por los daños materiales que puedas ocasionar a terceras personas.



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.

En restaurantes, la solución aseguradora más común para proteger los bienes es el seguro de **PyME o empresarial**. Éste 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 comida realiza su actividad. Además, este seguro puede incorporar otras coberturas como: defensa jurídica, asistencia en el inmueble, entre otros.

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, entre otros.

- Para cubrir la responsabilidad civil, por posibles daños producidos a sus clientes, como por ejemplo: las intoxicaciones, caídas, entre otros.

¿Quién puede contratar un seguro para su restaurante?

Está dirigido a cualquier persona que sea propietaria de un restaurante, sin importar que el local en que se encuentre sea de su propiedad o rentado.

En general, cualquier persona que sea propietario o usuario de un bien puede asegurararlo 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 es, sin duda alguna, la que se hace en el inmueble donde desarrolla su actividad.

En el caso del edificio 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, también es recomendable que asegure todos sus contenidos.

Es importante aclarar que las aseguradoras no indemnizan el daño cuando éste 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?

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:

- Los inmuebles hay que asegurarlos por el costo de reconstrucción deduciendo el valor del terreno y la plusvalía.
- Los bienes muebles han de asegurarse por el valor de reposición de mercado.
- 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.

En caso de que no conozcas el valor de lo que posees, las aseguradoras cuentan con herramientas de ayuda para estos casos. 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: los Agentes de seguro.

¿Qué protección me proporciona el seguro ante un robo?

Una de las preocupaciones más importantes que tienes en tu negocio es que te roben, por lo que el seguro te cubre el robo de tus mercancías, mobiliario, bienes de cocina, equipos electrónicos, así como el dinero que pudiera haber, por lo que es importante contar con ambas coberturas para una mejor protección.

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

Dentro de ambas coberturas se cubren los daños materiales al inmueble asegurado y/o a sus contenidos derivado del motivo del robo.

Recuerda: el dinero y valores deben de estar resguardados en caja registradora, cajón con llave, caja fuerte, bóveda, cajas colectora, entre otras.

DE 2016 A 2017, EL ROBO VIOLENTO A
RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO
SE INCREMENTÓ EN UN 248% CONFORME A
CIFRAS DE LA PROCURADURÍA CAPITALINA.

¿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.

Adicional, la cobertura de incendios te cubre los daños que puedes tener por humo.

El 57% de los incendios que se producen tienen su origen en la ausencia de adecuadas medidas de prevención en los equipos de cocina; los cuales en su gran mayoría son muy letales y provocan la pérdida total del local y enormes quebrantos económicos.

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.

¿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 de restaurante:

- 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. Además, una rotura de un cristal puede suponer dejar desprotegido el local y expuesto a los fenómenos hidrometeorológicos, y puede representar un peligro para tercera personas.

¿El seguro me cubre ante eventos catastróficos?

Sí. Están cubiertos los daños catastróficos producidos por los fenómenos hidrometeorológicos como: vientos fuertes, la lluvia intensa, la nieve, el granizo, los huracanes; así como los terremotos y erupción volcánica, entre otros.

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 alcantarilla.
- Subsanar los defectos constructivos que encuentres en el edificio o local donde se ubique tu negocio.
- Protege vidrios y ventanas con cinta adhesiva pegada en forma de cruz y fije objetos que puedan ser lanzados al viento.

¿El seguro me cubre daños a los equipos electrónicos?

Sí, los daños eléctricos se producen por cortocircuitos, derivaciones, caída de rayo o el efecto de corrientes anormales (sobrecargas).

En estos casos las recomendaciones son:

- Instalar No-Breaks y UPS a fin de proporcionar energía eléctrica a los equipos conectados.
- Si la zona en donde se encuentra tiene un riesgo alto de inundación, procura que el acceso a tu negocio cuente con un dique que impida que el agua ingrese al local.
- Limpie e impermeabilice techos y azoteas a fin de evitar acumulaciones de agua y filtraciones que puedan generar mojaduras en el equipo eléctrico.
- Realiza inspección visual y verificar el estado de la instalación.
- Evita utilizar un conector para múltiples conexiones.



Tengo alimentos congelados en los refrigeradores. ¿Qué pasaría si se va la luz y se afectan los alimentos?

Se amparan los bienes en refrigeración si se descongelan tus productos a consecuencia de fallas en los equipos de enfriamiento ocasionadas por falta del suministro de la energía eléctrica de la red pública.

¿Qué pasa si un cliente se cae dentro del restaurante?

Con la cobertura de responsabilidad civil actividades e inmuebles quedan amparados los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, que El Asegurado cause a terceros y por los que éste deba responder, conforme la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de la póliza.

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

Si un cliente se intoxica y cuentas con la cobertura contratada de Responsabilidad Civil, el seguro asume las reclamaciones por los daños y puedes complementarla con la asistencia legal que necesites por hechos u omisiones no intencionales, con motivos de la condición nociva o defectuosa de los alimentos y bebidas preparados.

Si me roban la maquinaria de las cocinas ¿es posible obtener una indemnización por su valor?

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

¿Si roban a mis clientes está amparado?

Si cuentas con la cobertura de Robo a clientes está amparado con tope de la suma asegurada contratada.

La Procuraduría capitalina confirmó que en 2016 el número de indagatorias iniciadas por el delito de robo a transeúnte al interior de un restaurante fue de 25, mientras que en 2017 se incrementó a 93.

Lo que representa que en 2016 el promedio mensual fue de 2.1 y para 2017 subió a 7.8. Es decir, que en 2017 fueron asaltados comensales en 93 de los 53 mil 647 negocios de venta de alimentos que hay en la ciudad.

¿Cuáles son las recomendaciones básicas para restaurantes en la Ciudad de México?

1. Acreditación legal del funcionamiento de su establecimiento se deberá contar con la documentación que establecen las leyes de la materia.

⁷ <https://www.economista.com.mx/empresas/Sector-restaurantero-crecerá-6.0-por-ciento-este-ano-20170822-0089.html>

2. La documentación básica con la que deben contar primordialmente es:
 - Uso de suelo
 - Registro ante SIAPEM⁸
 - Programa interno de protección civil
 - Visto bueno de seguridad y operación
 - Tener habilitados cajones de estacionamiento (en su caso)
 - Póliza de seguro con responsabilidad civil
 - Aviso de funcionamiento ante la Secretaría de Salud
 - Licencia Ambiental Única

8 Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles.





LA PROTECCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN RESTAURANTES

¿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.

El empresario del restaurante 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, entre otros.

¿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 ocasionados a terceros 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.

¿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 esta 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 COBERTURA	EJEMPLO
Básica	Daños a terceros como consecuencia de la actividad	Caída de cliente
Productos	Daños producidos por alimentos	Intoxicación sufrida a clientes
Arrendatario	Daños al local alquilado por incendio y/o explosión	Incendio de la cocina
Estacionamiento	Daños a los vehículos en custodia del asegurado	Robo total al vehículo
Gastos de defensa	Gastos para cubrir costos judiciales, fianzas, etc.	Demanda al asegurado por algún daño cubierto en la cobertura básica



IV

LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS SOBRE LOS INGRESOS EN RESTAURANTES

¿CUÁLES SON LOS RIESGOS SOBRE LOS INGRESOS?

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

Responden a preguntas como las siguientes:

- “Si se paraliza mi cafetería a consecuencia de un incendio, ¿cómo puedo asegurarme de que no incurriré en pérdidas graves?”
- “Si hay un terremoto y tuvieron un daño los medios con los que trabajo, ¿es posible obtener una indemnización por su valor y por las perdidas resultantes por la paralización o entorpecimiento del restaurante?”

¿PUEDO ASEGURARME ANTE LAS CONSECUENCIAS DE UNA PARALIZACIÓN 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 costos 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 salarios (la utilidad solo será dependiendo la modalidad que contrate) 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, seis 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 (nómadas, alquiler, publicidad, gastos de luz, gas) 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 indemniza 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.

¿QUÉ OTROS SERVICIOS Y PROTECCIONES ME OFRECEN MI SEGURO DE PYME O EMPRESARIAL DE COMERCIOS?

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

- Servicios de asistencia informática y protección digital.
- Daños por actos vandálicos, tanto en el edificio o local como en sus contenidos.
- Reclamación de daños al propietario del local a consecuencia de daños en el local por incendio.

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



V

¿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 911: 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 911.
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 911.



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 5 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.

DECÁLOGO PARA LA PROTECCIÓN DE RESTAURANTES

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 ASEGUARAR

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 con base en 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!

Más información en:



www.segurosypensionesparatodos.org

© Fundación MAPFRE, 2022

Paseo de Recoletos, 23
28004 Madrid (España)
www.fundacionmapfre.org

© De las fotografías: Getty images, 2022

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.



Puedes descargar la versión digital
en el **Centro de Documentación**
www.fundacionmapfre.org/documentacion



Fundación **MAPFRE**

Síguenos en:



www.fundacionmapfre.mx