



GUÍA PARA LA PROTECCIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA

Fundación **MAPFRE**

Como cualquier otra organización, las pequeñas y medianas empresas se encuentran expuestas a los riesgos propios de nuestro tiempo, algunos de ellos derivados de su propio negocio, del entorno económico y de los competidores, y otros relacionados con acontecimientos fortuitos. Sin embargo, por sus particularidades organizativas y reducida dimensión, son más sensibles a que la materialización de cualquier riesgo altere su funcionamiento normal e, incluso, ponga en riesgo su propia existencia.

Esta Guía está dirigida a tratar aquellos riesgos que de manera accidental o brusca pueden afectar a la seguridad y salud de las personas que trabajan en las empresas, al patrimonio de las mismas, a sus responsabilidades y a la propia cuenta de resultados, poniendo 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 las pequeñas y medianas empresas e informando sobre las distintas soluciones aseguradoras que constituyen una respuesta eficaz ante los riesgos y la incertidumbre.

Fundación MAPFRE tiene entre sus objetivos principales contribuir a la mejora de las condiciones de vida de la sociedad, aumentando la cultura aseguradora de los ciudadanos y de los distintos agentes económicos. Por ello se ha elaborado esta guía al servicio de aquellas instituciones, como las pequeñas y medianas empresas, generadoras de empleo y estabilidad social.

Este documento forma parte de la colección Guías Informativas que Fundación MAPFRE viene editando y que se pueden obtener gratuitamente en nuestra página web en www.fundacionmapfre.org y en la web del proyecto Seguros y Pensiones para Todos. www.segurosypensioneparatodos.org

ÍNDICE

I

INTRODUCCIÓN. LA EMPRESA FRENTE AL RIESGO

PÁG. 5

II

PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO

Seguros de automóvil

Seguros sobre inmuebles e instalaciones fijas (continente)

Seguros sobre mobiliario, maquinaria y equipos electrónicos (contenido)

PÁG. 19

III

PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS

Seguros de vida, seguros de salud, seguros para Accidentes Colectivos
y Prevención de Riesgos Laborales

PÁG. 41

IV

RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

Responsabilidad civil

Riesgos relacionados con las reclamaciones sobre la
actividad de la empresa, de los trabajadores, de los productos
y servicios ofrecidos por la empresa

PÁG. 49

V

PROTECCIÓN DE LA CUENTA DE RESULTADOS

Paralización de la actividad, ventas a crédito

PÁG. 63

VI

DECÁLOGO PARA LA PROTECCIÓN DE NUESTRA EMPRESA

PÁG. 71



I LA EMPRESA **FRENTE AL RIESGO**



Las medianas y pequeñas empresas, como los demás operadores económicos, se ven expuestas a los riesgos propios del tiempo en el que vivimos. Por una parte, conviven y se organizan en relación con la toma de decisiones innovadoras, productivas, comerciales, financieras, laborales, que les garanticen alcanzar los resultados previstos. Por otra, se enfrentan a los riesgos fortuitos que pueden alterar los recursos y sus planes de acción.

Una actuación empresarial errónea, como la interrupción accidental del negocio de manera brusca e instantánea, puede poner en peligro la seguridad y la salud de las personas, los bienes patrimoniales y la continuidad del proyecto empresarial.

Esta guía está dirigida a facilitar la comprensión del planteamiento de la gestión integral de riesgos en las pequeñas empresas, así como a proporcionar una metodología práctica y asequible de las actuaciones a implementar.

Qué es una pequeña y mediana empresa

Una pequeña empresa tiene una reducida dimensión y ocupa a un número limitado de trabajadores, normalmente menos de cincuenta, genera espíritu empresarial e innovación y, por ello, resulta vital para promover la competitividad y el empleo.

Las PYME se clasifican así

Categoría de la empresa	Trabajadores	Volumen de Activos
Microempresa	menos de 10	menor a 500 SMLMV
Pequeña Empresa	entre 11 y 50	entre 501 y 5000 SMLMV
Mediana Mediana	entre 51 y 200	entre 5001 y 30000 SMLMV

SMLMV: Salario Mínimo Legal Mensual Vigente

Qué es un riesgo

La noción del riesgo está muy 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.

De acuerdo con la definición anterior, es evidente que el concepto de “riesgo” afecta a cualquiera de las actividades que pueden desarrollarse en nuestro día a día, a nivel individual o colectivo. Para el propósito de esta guía, nos centraremos en los riesgos derivados de las actividades que se realizan en nuestras empresas.

Dada la importancia de las medianas y pequeñas empresas en el tejido empresarial y la deseable supervivencia económica de sus accionistas y administradores, es necesaria una gestión proactiva y sistemática de los riesgos derivados del negocio y de los riesgos accidentales.

La noción del riesgo está muy relacionada con el término “peligro” o “amenaza”

El riesgo es algo propio a la actividad empresarial. Precisamente es su existencia lo que fundamenta el concepto de beneficio empresarial, porque para conseguir su objetivo el empresario debe asumir riesgos. El beneficio es por lo tanto el premio alcanzado por haber podido satisfacer las necesidades de los consumidores después de sortear dichos riesgos.

Estos riesgos pueden ser clasificados en dos grandes grupos:

- **Riesgos de negocio.** Son aquellos relacionados directamente con las decisiones empresariales. El hecho de iniciar una nueva actividad, lanzar un nuevo producto, construir o alquilar unas nuevas

instalaciones, etc., implica tomar decisiones cuyas consecuencias pueden ser desconocidas y, por lo tanto, inciertas. En este caso, se están asumiendo los riesgos derivados de la posibilidad de equivocarnos y así alcanzar resultados que no se corresponden con los objetivos previstos. La materialización de los riesgos de negocio puede influir en la cuenta de resultados de la empresa.

- **Riesgos accidentales o puros.** Se define el riesgo accidental como la combinación de la incertidumbre de la ocurrencia de un hecho negativo y de la gravedad de los daños que pueda producir. La materialización de los riesgos puros solo da lugar a pérdidas. Por ejemplo, un incendio, una inundación o un robo en las instalaciones de la empresa.

Desconocer el riesgo o no gestionarlo puede poner en peligro la existencia de la empresa.

La empresa frente al riesgo

La única arma de que dispone la empresa para hacer frente al riesgo es en sí misma la gerencia de riesgos, definida como el conjunto de procesos destinados a proteger los elementos y recursos de una empresa contra los daños y pérdidas derivados de un posible hecho accidental.

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

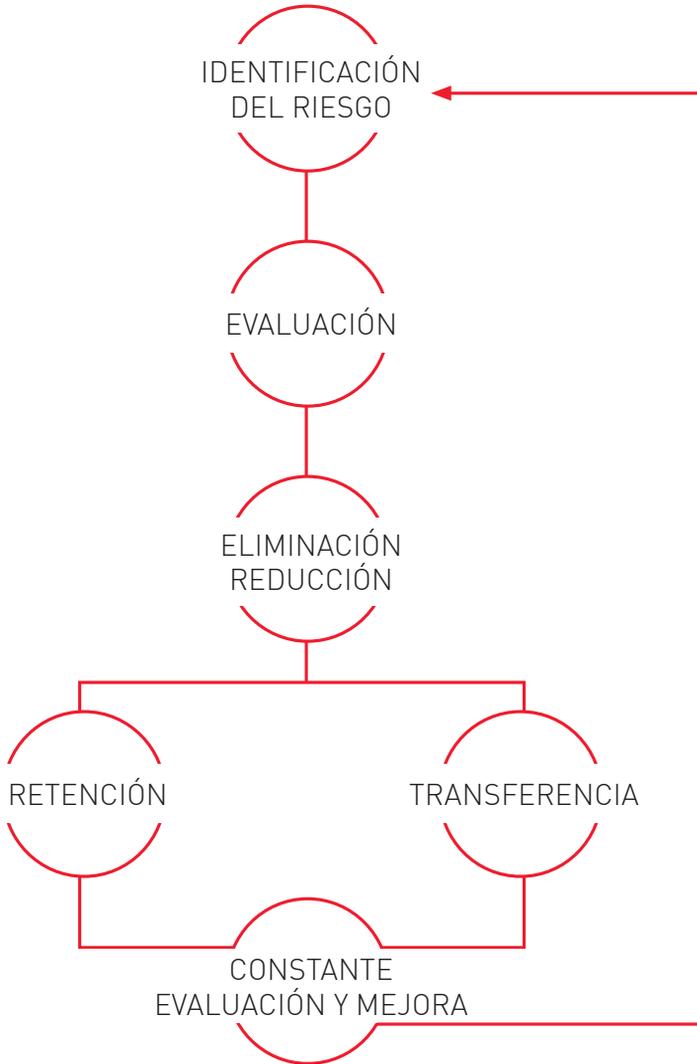


Figura 1. Etapas de la Gerencia de Riesgos

1. Identificación del riesgo

En esta fase se trata de identificar todos los riesgos de la empresa, las posibles fuentes de peligro y los activos o sujetos que pueden verse afectados por la materialización de un siniestro. Es necesario realizar un inventario de los mismos. El primer paso en la gestión de riesgos es conocer en profundidad la empresa, su entorno y los riesgos a los que se enfrenta. Por ejemplo, analizar su localización y el tipo de actividad que realiza.

2. Evaluación

Una vez que se conocen los riesgos de la empresa, se clasifican y se estiman sus consecuencias. Es decir, en el caso del riesgo de incendio, se clasifica en su categoría correspondiente y se estiman las pérdidas que podría ocasionar este suceso.

3. Eliminación o reducción

Una vez identificados y evaluados los riesgos, se pueden dar tres respuestas:

- El riesgo es intolerable y debe eliminarse la fuente de peligro.
- El riesgo es elevado y debe reducirse aplicando medidas de seguridad orientadas a reducir el impacto del riesgo interviniendo sobre su intensidad, sobre su frecuencia o sobre ambos factores a la vez.
- El riesgo es bajo, por lo que no merece la pena acometer medidas.

3.1. Retención

Es el conjunto de riesgos que la propia empresa asume y gestiona. Por ejemplo, una empresa que decide asumir el riesgo de rotura de cristales y contrata un seguro multirriesgo sin esta cobertura, o lo hace con un determinado deducible para este riesgo.

3.2. Transferencia

Es el conjunto de riesgos que la empresa transfiere a terceros, normalmente aseguradoras. Por ejemplo, para proteger los riesgos que puede afectar a sus instalaciones contrata un seguro multirriesgo con coberturas de daños materiales, hurto, daños consecuenciales, paralización de la actividad, responsabilidad civil, etc.

4. Constante evolución y mejora

Al igual que la empresa, la gerencia de riesgos es un proceso continuo que necesita de constante evolución y mejora para adaptarse al entorno cambiante en el que se desarrollan y compiten las compañías.

Cuál es el objetivo de la gerencia de riesgos

El principal es minimizar en el tiempo los costes derivados de los riesgos a los que se enfrenta. Por ello, la gerencia de riesgos trata de elaborar una política adecuada en este campo, teniendo en cuenta para ello factores como el tipo de actividad y el tamaño de la empresa.

Cuáles son los costes de la gerencia de riesgos

El coste total de la gerencia de riesgos está compuesto por:

- Reducción del riesgo (adopción de medidas y elementos de seguridad, formación, programas, etc.).
- Asumir el riesgo (autoseguro, deducibles).
- Transferencia del riesgo (programas de seguros).
- El propio coste de la gerencia de riesgos, ya que se asumirá internamente o por contratación externa.

Qué consecuencias tiene la implementación de políticas de gerencia de riesgos

La principal ventaja es la capacidad de llevar a cabo una gestión eficiente, ya que se consigue una mayor protección y control de los riesgos.

A qué riesgos se enfrenta la empresa y qué soluciones da el seguro

Con carácter general, los riesgos a los que se enfrentan todas las empresas, incluidas las micro y las pequeñas, pueden agruparse en cuatro áreas clave que impactan directamente en las actividades empresariales:

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

“He invertido una gran cantidad de dinero en adquirir materias primas. ¿Qué pasa si se deterioran por un accidente?”.

“¿Cómo puedo compensar las posibles pérdidas por accidentes de la flota de vehículos de empresa?”.

“Los equipos informáticos pueden perder información como consecuencia de un accidente. ¿Quién podría resarcirme de esta pérdida?”.

- 2. Riesgos sobre las personas de la empresa.** Incluyen aquellos riesgos relacionados con la gestión del personal de la empresa: analiza los compromisos por pensiones que adquiere la empresa ante sus empleados, los sistemas alternativos de retribución y los beneficios sociales que ofrece, los posibles excedentes de la nómina, la protección a los socios-trabajadores y las consecuencias de los accidentes en el trabajo. Un empresario se puede plantear preguntas como las siguientes:

“¿Cómo puedo proteger a mis trabajadores frente a los accidentes que sufran durante la jornada laboral?”.

“Quiero ofrecerles algún beneficio social a mis empleados. ¿Qué seguros les pueden interesar?”.

- 3. Riesgos sobre la responsabilidad de la empresa.** Debe protegerse el patrimonio de la empresa frente a la obligación de tener que hacer frente a las reclamaciones por daños ocasionados a terceros ajenos a la actividad de la empresa, con ocasión o a consecuencia de la actividad económica que desarrolla. Contempla las necesidades aseguradoras relacionadas con el entorno de la empresa: la actividad de la empresa, las actividades de sus empleados, los productos o servicios que fabrica, distribuye o comercializa, y las actividades de sus socios y directivos. Son cuestiones comunes las siguientes:

“Hay aspectos o consecuencias de la actividad de la empresa que escapan a mi control. ¿Qué hago para protegerme?”.

“¿Soy consciente de cómo puede afectar a mi empresa la obligación de tener que hacer frente al pago de una indemnización por los daños causados a un tercero del que soy civilmente responsable?”.

4. Riesgos sobre la cuenta de resultados. Aquellos que afectan a los resultados de gestión de la empresa, derivados de la posible paralización de su actividad por accidente o siniestro grave y de los posibles impagos de las ventas que realizan a crédito. Responden a preguntas como las siguientes:

“Si hay una huelga general que paraliza mi actividad, ¿cómo puedo asegurarme de que la empresa no incurrirá en grandes pérdidas?”.

“¿Cómo puedo protegerme cuando un cliente no me paga?”.

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

Por tanto, los riesgos de las cuatro áreas clave pueden protegerse mediante las siguientes coberturas:

- 1. Protección del patrimonio.** Solución aseguradora: Seguro Multi-riesgo, seguro de automóviles.
- 2. Protección de las personas.** Solución aseguradora: seguro de accidentes personales, salud y Riesgos laborales.
- 3. Responsabilidad de la empresa.** Solución aseguradora: Seguro de Responsabilidad civil general, contaminación y administración.
- 4. Protección de la cuenta de resultados.** Solución aseguradora: Seguro de paralización de la actividad (Lucro Cesante), Seguro de crédito, entre otras.

Con qué soluciones pueden contar las pequeñas empresas

Para la protección de todos estos riesgos, además de todas las medidas de prevención que se puedan adoptar, existe la figura del seguro. Algunos de los seguros más importantes que una empresa puede contratar son: seguros sobre el patrimonio (seguro multi-riesgo, seguro de autos), seguros de vida, de salud, de responsabilidad civil, medioambiental y los relacionados con la paralización de la actividad y las ventas a crédito.

Qué es el seguro

El seguro, desde un punto de vista general, es un instrumento que transforma los riesgos de diversa naturaleza a los que están sometidos las empresas, los patrimonios y las personas en un gasto periódico presupuestable que puede ser sostenido fácilmente por la empresa. Es por ello una eficaz forma de gestionar los riesgos.

A veces, para evitar la ruina económica de algunos de sus miembros, la sociedad tiene que protegerse de situaciones de riesgo que

pueden ser provocadas, por ejemplo, por algo tan habitual como un accidente de un trabajador mientras realiza su actividad. En esos casos, hablamos de protección obligatoria para que una empresa pueda desarrollar su actividad.

El seguro es un instrumento que transforma los riesgos en un gasto periódico presupuestable que puede ser sostenido fácilmente por la empresa.

En qué se basa el seguro

El seguro se basa en la solidaridad, pues no es más que una forma de repartir el daño entre un conjunto de personas y empresas que están amenazadas por el mismo peligro y que responden ante él de modo solidario.

El funcionamiento es muy simple: la aseguradora recibe un pago de distintas personas o empresas en forma de prima y lo guarda e invierte, de tal manera que cuando ocurre la circunstancia prevista en el contrato de seguro, indemniza al asegurado conforme a lo acordado. De alguna manera, todas las personas y empresas que han pagado su seguro contribuyen a la solución del problema de los que hayan sido afectados.

**El seguro se basa en la solidaridad.
Es una forma de repartir el daño entre un conjunto de personas.**



Jubilación



Vida



Salud



Accidentes



Construcciones



Materias primas



Vehículos



Robo



Equipos electrónicos



Maquinaria



Incendio



Medio Ambiente



Respons. Civil



Ventas crédito



Paralizaciones



II PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO

SEGUROS DE AUTOMÓVIL

SEGUROS SOBRE INMUEBLES E INSTALACIONES FIJAS (CONTINENTE)

SEGUROS SOBRE MOBILIARIO, MAQUINARIA Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS (CONTENIDO)



En qué consiste el riesgo patrimonial

Cualquier empresa puede sufrir percances e imprevistos que pongan en peligro su patrimonio, compuesto por sus trabajadores y sus activos materiales e inmateriales. Los daños ocasionados por un incendio, la electricidad, el agua (inundaciones, anegaciones) o los robos pueden perjudicar el funcionamiento normal de la empresa e incluso producir la paralización temporal de su actividad.

Las empresas, para su tranquilidad, pueden adquirir sistemas de protección como alarmas, extintores, vigilancia, etc., y además contratar seguros que las protejan frente a los daños que pudieran sufrir.

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 empresa puede asegurar su patrimonio.

En el caso la construcción y/o edificaciones e instalaciones fijas de la 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.

Cualquier persona que sea propietario o usuario de un bien puede asegurarlo a través de una póliza de seguro.

Cuál es el patrimonio asegurable de la pequeña empresa

Dentro de los activos que pueden asegurarse, cabe destacar:

- **Vehículos y transporte de mercancías.** Se llama flota al conjunto de vehículos de empresa, normalmente compuesta por “vehículos industriales”, como tractores y grúas, y por “turismos”, como coches y motocicletas, utilizados por determinados colectivos de empleados: directivos, vendedores, técnicos, etc.
- **Inmuebles e instalaciones fijas (construcción y/o edificación).** Son las instalaciones fijas y la obra civil complementaria, incluidos edificios auxiliares, oficinas, almacenes, así como otros locales situados en los recintos de la empresa..
- **Bienes materiales de la empresa (contenido).** En ellos se incluyen el mobiliario, maquinaria, herramientas, equipamientos e instalaciones no fijas.
- **Materias primas y existencias.** Son las propias materias primas o las auxiliares (Material de Empaque), y los bienes en proceso de elaboración o los productos terminados que se encuentren en el recinto del establecimiento de la empresa por razón de su actividad, y que son de su propiedad o de terceros. Se incluyen también en el contenido.

SEGUROS DE AUTOMÓVIL

Tener asegurado adecuadamente el automóvil es algo indispensable, dado el constante riesgo que supone la conducción del vehículo.

La regulación legal de la conducción de vehículos a motor varía según el país en el que nos encontremos:

- Disponer de este seguro es importante para facilitar la aplicación de principios fundamentales, como la libre circulación de personas y la de mercancías.
- Al caso de Europa se contraponen el de América, donde, dependiendo del país y de las condiciones económicas que en él se den, va a ser obligatoria o no la contratación del seguro de responsabilidad frente a terceros. Algunos países como, por ejemplo, Haití, Honduras, Cuba, Uruguay o Paraguay no cuentan con legislación alguna referente a este seguro.

En Colombia existe regulación respecto a la obligatoriedad de tener SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) para todo tipo de automóvil ya sea de servicio particular o público, de igual manera es obligatoria la contratación de las pólizas de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual para vehículos públicos de pasajeros.

En la mayoría de países es obligatorio tener un seguro de automóvil.

Qué es un seguro del automóvil

El seguro del automóvil tiene por objeto reparar o indemnizar los daños accidentales producidos en la circulación a terceras personas y sus vehículos. Además, puede incluir numerosas prestaciones y servicios, como reparación de daños al propio vehículo o la asistencia en carretera. En general, la legislación de la mayoría de los países distingue entre el denominado seguro obligatorio, destinado normalmente a la cobertura, dentro de los límites legalmente establecidos de los daños personales o materiales causados a terceras personas, y el seguro voluntario, que cubre eventos que van más allá de los límites del seguro obligatorio.

Qué tipos de seguros de automóviles existen

Aunque existen muchas modalidades de contratación, la mayoría de los seguros son a terceros, todo riesgo y con deducibles, estos últimos de diferentes tipos.

En Colombia los vehículos energéticamente eficientes tienen una regulación favorable.

Cómo se aseguran los vehículos industriales y agrícolas

Se aseguran del mismo modo que los vehículos convencionales, con unas coberturas muy similares, como, por ejemplo, daños propios y a terceros, defensa jurídica, robo, incendio, etc.

Qué es una deducible

Un deducible es la cantidad por la que el asegurado es el propio asegurador de sus riesgos, es decir, que en caso de siniestro soportará con su patrimonio la parte de los daños que le corresponda. Por ejemplo, en un seguro con un deducible del 10% del valor de la pérdida mínimo 1 SMLMV, el asegurado, ante un accidente responderá por toda pérdida inferior a 1 SMMLV o en su caso contario el correspondiente al 10% del valor reclamado.

Qué ventajas tiene contratar una póliza de flotas

La ventaja fundamental de contratar una póliza de flotas es el ahorro en tiempo y dinero: contratar varios seguros de vehículos, sean del tipo que sean, puede ser más barato cuando el número de vehículos, furgonetas y camiones supera cierto número de unidades.

Si en nuestra empresa conduce el vehículo cualquiera de los empleados indistintamente, ¿debemos comunicarlo a la compañía?

En principio lo podrá conducir cualquier persona que cumpla con los requisitos que establezca la legislación del país y la aseguradora. Por ejemplo, en Colombia lo podrán conducir personas mayores de edad (18 años) y con licencia de conducción.

Cuándo debemos contratar un seguro de transportes

Es muy recomendable que las pequeñas empresas contraten un seguro de transportes si su actividad así lo requiere. De esta manera

se protegen aquellas mercancías y existencias que pueden perder valor durante su transporte debido a un hecho fortuito.

¿Está cubierta la mercancía transportada en la póliza de todo riesgo del vehículo?

No, los daños que puedan sufrir las mercancías cuando viajan en un vehículo deben garantizarse a través de un seguro de transporte. También se puede contratar dicha garantía para transporte en barco o avión.

¿Existe alguna responsabilidad si tenemos subcontratado el transporte sobre las mercancías que se deterioran o pierden?

Sí. Es recomendable que la empresa disponga de un seguro que cubra los daños que puedan sufrir sus mercancías, sin dejar en manos del transportista el aseguramiento de las mismas. Por ejemplo, si el camión en el que se transportan las mercancías tiene un accidente y estas se ven afectadas.

Qué cubre un seguro durante un viaje al extranjero por motivos laborales

Es muy importante saber a qué país viajamos y comprobar antes si nuestra aseguradora nos puede certificar una ampliación de nuestras garantías contratadas y que cubra las diferencias posibles de garantías legales. Cada país tiene una normativa legal distinta en lo que a tráfico se refiere. Por ejemplo, los límites de velocidad permitidos en cada país pueden ser diferentes.

Qué es la cobertura en pacto Andino

Los Amparos contratados al vehículo asegurado se extiende no solamente mientras se encuentren dentro del territorio de la república de Colombia; si no que adicionalmente cubre los eventos que ocurran en los países de Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela.

¿Es conveniente contratar la cobertura de asistencia en viaje?

Sí, es recomendable, aunque no sea obligatoria. La asistencia en carretera es una cobertura muy importante, sobre todo si nos desplazamos lejos o viajamos al extranjero durante el trabajo. Por ejemplo, un transportista que viaja con el camión de la empresa por todo el país.

De no poseerla, en caso de accidente, el coste del traslado del vehículo de la empresa o de los trabajadores que viajan en él sería muy elevado. Nadie está libre de sufrir una avería o un accidente en cualquier momento.

¿Debemos actualizar la póliza de un vehículo con el paso del tiempo?

Sí, debemos hacerlo. Dado que a lo largo de la vida el valor del vehículo va cambiando, esto debe reflejarse en nuestra póliza de seguros para estar correctamente asegurados. Por ejemplo, la prima que pagamos por un vehículo nuevo no es la misma que pagaríamos por ese mismo vehículo transcurridos diez años.

Al principio de la vida de un vehículo se suelen contratar seguros a todo riesgo, y conforme pasa el tiempo se van contratando seguros que ofrecen menos coberturas y son más económicos.

En caso de siniestro, ¿cómo debemos actuar?

Proteger. Lo primero es proteger la zona para que no se produzcan nuevas colisiones ni atropellos, algo bastante frecuente. Para ello, debemos estacionar el vehículo fuera de la calzada o intentar dejar libre una vía de acceso para los servicios de urgencias. Es importante dejar los intermitentes encendidos, usar el chaleco reflectivo y colocar adecuadamente los triángulos de emergencia o señales indicativas de tránsito.

Si es de noche, debemos dejar las luces encendidas, intentando iluminar los coches siniestrados. Después deberíamos inmovilizar y apagar el motor de los vehículos y evitar que se fume en la zona del accidente.

Avisar. Antes de llamar a los servicios de emergencia debemos hacer una rápida evaluación del lugar, ya que resultará decisivo poder facilitarles datos sobre el estado de las personas afectadas y el número de coches implicados, así como el nombre de la carretera y el punto kilométrico en el que ha tenido lugar el accidente. Ante todo, es importante que mantengamos la calma y que nos identifiquemos adecuadamente.

Socorrer. En cuanto a la atención de las víctimas, si las hubiera, lo primero es evaluar el estado de cada una y atender primero a las más graves. Debemos comprobar si están conscientes, si respiran, si tienen pulso, alguna hemorragia o traumatismo importante. No debemos sacar nunca a un accidentado del vehículo ni intentar moverlo, a menos que corra peligro de muerte, y bajo ningún concepto debemos quitar el casco a un motorista accidentado.

Una vez controlada la situación, debemos tomar el mayor número de datos posibles del vehículo contrario y comunicarlo cuanto antes a nuestra aseguradora.

ANTE UN ACCIDENTE



Protege

Antes de actuar, hemos de tener la seguridad de que tanto el accidentado como nosotros mismos estamos fuera de todo peligro.



Avisa

Avise a los servicios sanitarios (médico, ambulancia, etc.) de la existencia del accidente, para después empezar a socorrer.



Socorre

Actuar sobre el accidentado, reconociendo primero sus signos vitales por el siguiente orden: conciencia, respiración y pulso.



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO

Elaborado por el INE y difundido con el consentimiento de la Autoridad del Consejo de Ministros, aprobado por el año 1988.

www.mtas.es

SEGUROS SOBRE INMUEBLES E INSTALACIONES FIJAS

Una de las inversiones más importantes de una pequeña empresa es sin duda alguna la que se hace en el inmueble donde desarrolla su actividad.

Es esencial disponer de una póliza de seguro adecuada que garantice la asunción de los costes económicos como consecuencia de un posible daño accidental, dada la alta frecuencia con la que se producen percances durante el trabajo.

Qué bienes son considerados contenido o Construcción y/o Edificación

A efectos del seguro, el contenido es el conjunto de artículos patrimoniales que son movibles, es decir, que no están unidos a la estructura del edificio. Por ejemplo, formarán parte del contenido de la empresa el mobiliario, la maquinaria, el material de oficina, las existencias, etc.

La construcción y/o edificación es la estructura del edificio. En función de lo que se acuerde en la póliza, suele incluir al conjunto de construcciones principales y/o accesorias, incluidas cimentaciones e instalaciones fijas. También los falsos techos, papeles pintados, pintura, maderas y alfombras adheridas a suelos, paredes o techos, así como, vallas y muros de cerramiento, sean o no independientes del edificio.

Como regla general, podríamos hacer el símil de dar la vuelta al edificio, para comprobar que contenido sería lo que se cae y construcción y/o edificio lo que se quedaría en su sitio.

Qué es un seguro sobre inmuebles e instalaciones fijas (construcción y/o edificio)

Los seguros sobre la construcción y/o edificio protegen a las empresas del riesgo de que el local o establecimiento sufra una pérdida por un hecho fortuito. 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.

Qué cubre un seguro sobre inmuebles e instalaciones fijas

Normalmente 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 realiza su actividad.

Este tipo de seguros se denomina multirriesgo y fundamentalmente abarca dos tipos de cobertura:

- Daños relacionados con el patrimonio que las empresas distribuyen en grupos, según la causa que los provocó: incendios, daños por agua, daños eléctricos, roturas, robo, etc.
- Responsabilidad civil, por posibles daños producidos a terceros, como inundar una vivienda o local colindante, daños causados por los trabajadores de la empresa, etc.

Además, este seguro multirriesgo puede incorporar otras coberturas como defensa jurídica, asistencia en el inmueble, seguro para los trabajadores, etc.

¿Es obligatorio tener un seguro del inmueble?

En algunos países es obligatorio disponer de un seguro cuando existe una hipoteca o carga sobre el inmueble o la instalación fija.

Aunque no es obligatorio en Colombia, es conveniente contratar este seguro multirriesgo para cubrir los daños que pueda sufrir el local propio o para cubrir los percances ocasionados a los vecinos.

¿Es importante cubrir las instalaciones en las que trabajamos?

Sí. Por regla general, será esencial que el propietario contrate un seguro para cubrir los posibles daños materiales que sufra la “construcción y/o edificación”.

Y si el local es alquilado, ¿podemos hacer una póliza sobre el inmueble ampliando la del propietario?

En el caso de que el local sea alquilado, es recomendable que el empresario contrate un seguro que cubra los posibles daños materiales que puedan sufrir las adecuaciones locativas que debió instalar para poner en funcionamiento su negocio y los contenidos con motivo de la actividad de la empresa.

En la mayoría de los casos, la responsabilidad del inquilino alcanza a la totalidad del inmueble alquilado (el valor de reconstrucción del mismo) y, está obligado a la entrega del mismo, en las mismas condiciones que se lo entregó el propietario cuando fue alquilado. Luego es conveniente que el inquilino asegure la “construcción y/o edificio” por el valor total. Por ejemplo, si en un taller se produce un incendio por un chispazo será importante disponer de un seguro por el valor total del inmueble.

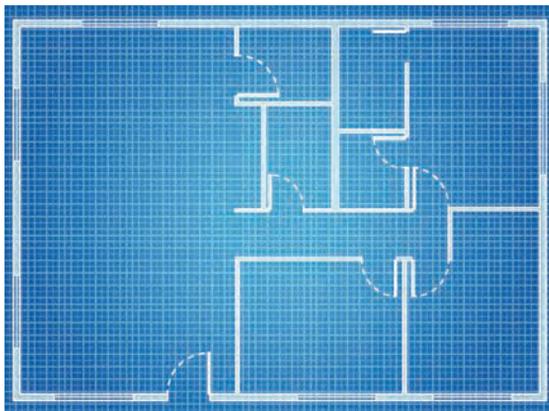
Qué coberturas contiene un seguro sobre el inmueble

La cobertura principal, y más conveniente, es la cobertura contra incendio y/o rayo y otros amparos complementarios: Explosión, daños por agua, la anegación; terremoto, temblor erupción volcánica, huelga, Motín, asonada, Conmoción civil, el acto mal intencionado de terceros daños por humo, choque de vehículos terrestres, daños ocasionados por la instalación eléctrica. Por ejemplo, si por un acto vandálico vitrinas de un local se ven afectados, la empresa que cuente con un seguro sobre el inmueble tendrá cubiertos esos daños.

Qué debemos tener en cuenta para asegurar correctamente el inmueble

En la póliza debe recogerse correctamente los valores de la construcción y/o edificio para estar bien asegurado.

Podemos hacer, como ejemplo, una prueba sobre el plano de nuestro inmueble:



Las compañías aseguradoras suelen aplicar un cálculo en proporción a los metros cuadrados construidos del inmueble y el tipo de construcción, si bien es conveniente adaptarlo a una valoración lo más exacta posible. Hay que tener en cuenta que a la hora de realizar esta valoración se considera el valor de la reconstrucción y no el valor comercial.

¿Influye el grado de mantenimiento del inmueble en el contrato de seguro?

Lógicamente sí. Los seguros no cubren los daños causados por el deterioro del bien asegurado (desgaste del tejado, de las cañerías, taponamientos provocados por el paso del tiempo, etc.), sólo los producidos por causas accidentales. Por eso es importante mantener el inmueble en buenas condiciones para evitar gastos imprevistos derivados del uso y envejecimiento del mismo.

¿Influye el grado de protección del inmueble en el contrato de seguro?

Sí, en muchos casos, y dependiendo de la actividad de la empresa, se exige un nivel de protecciones mínimo frente a los riesgos potencialmente más peligrosos: incendio, explosión o robo.

¿Debemos actualizar la póliza con el paso del tiempo?

Sí, debemos hacerlo, a lo largo de la vida de la empresa suelen producirse cambios en los procesos o nuevas inversiones, por lo cual la valoración de la actividad o las sumas aseguradas necesitan ser

actualizadas. En los seguros de empresas es recomendable actualizar la póliza anualmente. Además, es importante porque, en el caso de sufrir un percance, es fundamental que la valoración sobre las sumas aseguradas sea correcta para que la compañía indemnice o repare el bien.

Qué es un infraseguro

Si al momento de ocurrir cualquier pérdida o daño amparado en la póliza, el valor de los bienes asegurados tiene un valor superior a la cantidad por la cual estaban amparados, el asegurado será considerado como su propio asegurador por la diferencia entre estas dos sumas, y por lo tanto soportará la parte proporcional de los perjuicios y daños.

Qué es un sobreseguro

Es la situación que se produce cuando la suma asegurada es superior al valor real de los bienes asegurados (inmuebles y construcción y/o edificación). De producirse un siniestro y existir sobreseguro, la compañía asegurada indemnizará como máximo el valor real de los bienes.

En caso de siniestro, ¿cómo debemos actuar?

Los siniestros a los que nos podemos enfrentar en el inmueble donde la empresa realiza su actividad son muy variados y suceden por múltiples causas y factores. Aquí vamos a exponer los pasos más comunes, aunque siempre dependerá de las circunstancias particulares de cada caso. No es lo mismo, por ejemplo, un robo que un incendio o la rotura de un cristal.

Siempre y cuando no sea necesario llamar a los servicios de emergencias, lo más importante a la hora de afrontar un siniestro en el inmueble es, en primer lugar, intentar mitigar el daño causado (cerrar el grifo o intentar taponar la fuga de agua; si hay un fuego pequeño y controlable, intentar extinguirlo; desconectar la electricidad en caso de daño eléctrico, etc.).

Una vez controlado y estabilizado en la medida de lo posible el siniestro, es necesario mantener la calma y llamar a la compañía de seguros, explicando la causa y los daños producidos, por si puede hacerse cargo de la situación enviando inmediatamente a un profesional.

Si fuera necesario, hay que pedir la factura de la intervención del profesional y guardar los restos de los daños para la reconstrucción y valoración del siniestro. A ser posible, no hay que tocar nada hasta la llegada del perito o valorador.

Una vez controlado el siniestro, es necesario mantener la calma y llamar a la compañía de seguros, explicando la causa y los daños producidos.

SEGUROS SOBRE MOBILIARIO, MAQUINARIA Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS (CONTENIDO)

El contenido de una empresa hace referencia al conjunto de bienes muebles que no están unidos a la estructura del edificio. Por ejemplo, forman parte del contenido de una empresa la maquinaria, los equipos electrónicos y el mobiliario.

Es importante asegurar el contenido de la empresa, ya que gran parte de él es fundamental para desarrollar la actividad empresarial de manera satisfactoria.

Qué es un seguro sobre mobiliario, maquinaria y equipos electrónicos

Los seguros sobre el contenido protegen a las empresas del riesgo de que una máquina, un equipo electrónico o el mobiliario se estropeen por un hecho fortuito. Es importante aclarar que las aseguradoras no indemnizan el daño cuando este ha sido producido por acciones negligentes o por el simple deterioro del objeto por el paso del tiempo.

Qué cubre un seguro sobre el contenido

El seguro sobre mobiliario, maquinaria y equipos electrónicos normalmente cubre multitud de riesgos y circunstancias con el objeto de dar protección global a los problemas que se puedan dar durante la realización de la actividad empresarial.

Este tipo de seguros, al igual que el seguro sobre inmuebles e instalaciones fijas, se denomina multirriesgo y fundamentalmente abarca dos tipos de cobertura:

- Daños relacionados con el patrimonio que las compañías aseguradoras distribuyen según la causa que los provocó (incendios, daños por agua, daños eléctricos, roturas, robo, etc.).
- Responsabilidad civil, por los posibles daños a terceros provocados por el contenido de la empresa, como por ejemplo, una máquina que causa un daño a bienes de otras empresas vecinas.

Además, este seguro, al ser multirriesgo, puede incorporar otras coberturas: sustitución de la maquinaria, defensa jurídica, etc.

¿Es obligatorio tener un seguro del contenido?

No es obligatorio, pero es conveniente contratarlo para cubrir los daños que puedan sufrir las máquinas o equipos electrónicos y que provoquen un freno importante al correcto funcionamiento de la empresa o incluso su paralización.

¿Es importante asegurar la maquinaria que utilizamos?

Sí. Es muy importante disponer de un seguro que cubra el riesgo de daños, prestando especial atención a aquellos elementos cuya paralización sea determinante en la actividad general de la empresa. A esta maquinaria y equipos, cuya avería generaría serias dificultades operativas para la empresa, se denomina maquinaria crítica.

Y si el contenido es alquilado, ¿podemos hacer una póliza sobre los bienes muebles ampliando la del propietario?

En el caso de que la maquinaria o equipos electrónicos sean alquilados, el empresario puede suscribir un seguro que cubra los daños materiales que puedan sufrir o provocar dichos equipos.

Qué debemos tener en cuenta para asegurar correctamente el contenido

En la póliza debe recogerse correctamente el valor del contenido para estar adecuadamente asegurado.

Las compañías aseguradoras suelen aplicar un cálculo en proporción a la antigüedad del objeto, a su vida útil y a su estado actual, recomendando un capital asegurable. Hay que tener en cuenta que para esta valoración se considera el valor de reposición a nuevo y no el valor de venta del objeto.

¿Influye el grado de mantenimiento del contenido en el contrato de seguro?

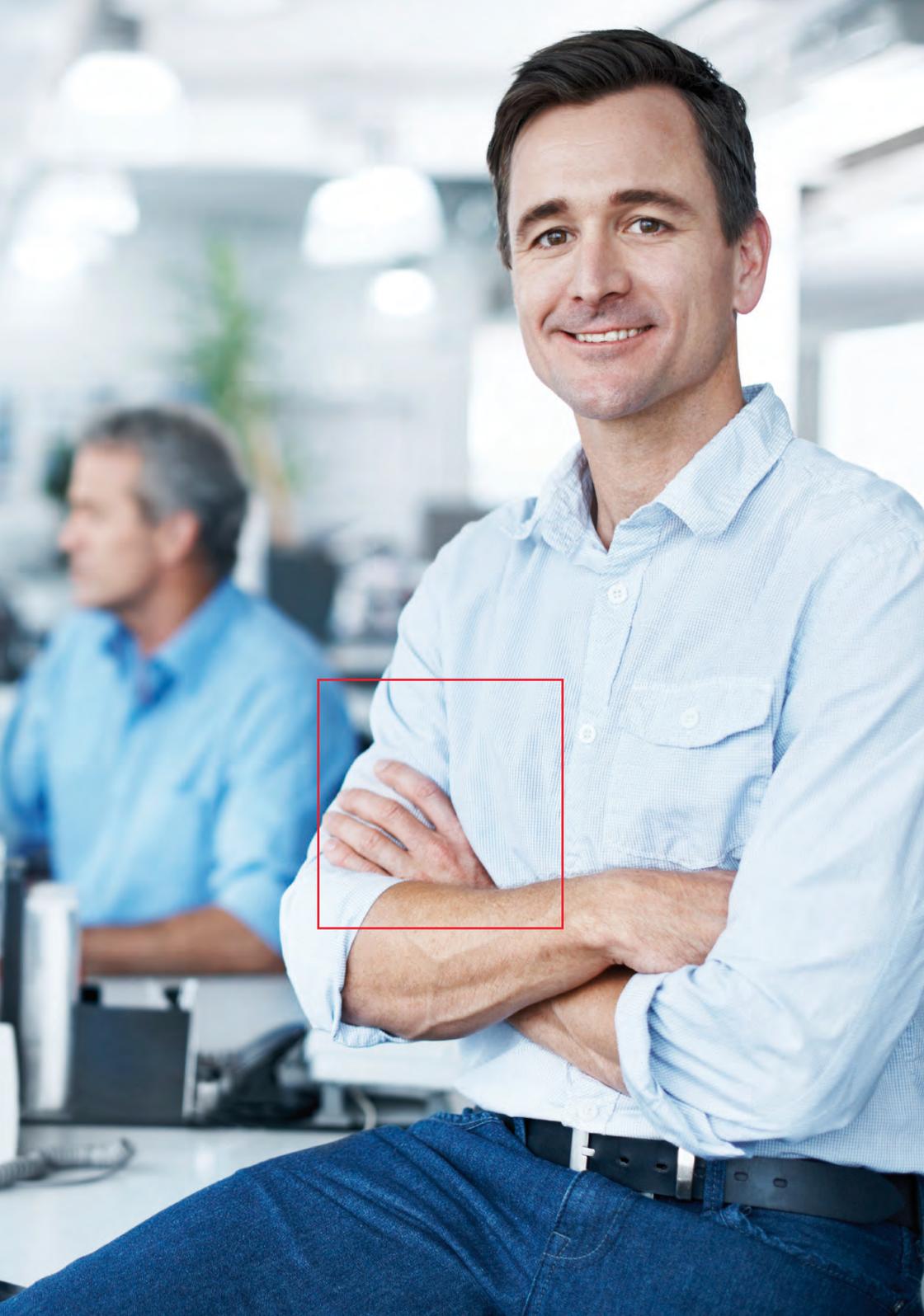
Los seguros no cubren los daños causados por el deterioro del bien asegurado (los provocados por el paso del tiempo o por su uso); sólo los producidos por accidentes. Por eso es importante mantener las máquinas, los equipos electrónicos y el mobiliario en buenas condiciones para evitar gastos imprevistos derivados del uso y envejecimiento del mismo.

¿Influye el grado de protección de mi contenido en el contrato de seguro?

Sí, muchas compañías valoran positivamente el hecho de adoptar medidas que puedan mitigar los daños sobre el bien (protección contra incendios, rejas en ventanas, alarmas, celaduría especializada, regaderas automáticas, etc.), dado que suponen una reducción del riesgo.

¿Debemos actualizar los capitales asegurados con el paso del tiempo?

Sí, debemos hacerlo. Todo capital cambia de valor con el paso del tiempo. Por lo tanto, el tipo de seguro necesario para cubrir el capital será diferente. Por ejemplo, la maquinaria industrial tiene mucho más valor al principio de su vida útil que al final.





PROTECCIÓN DE LAS **PERSONAS**

SEGUROS DE VIDA

SEGUROS DE SALUD

SEGUROS PARA ACCIDENTES COLECTIVOS
Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



El sistema de prevención para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores de la empresa tiene por finalidad proporcionar unos beneficios adicionales a las prestaciones que obtendrán en su momento del sistema público.

Qué beneficios sociales para los trabajadores y directivos tienen las empresas

En un mercado en que la gestión eficaz de los recursos humanos toma especial importancia es habitual que las empresas adopten medidas para incentivar y fidelizar a sus trabajadores, además para captar a nuevos profesionales. De este modo, los trabajadores estarán más motivados, mejorando su rendimiento y los resultados de la empresa.

Para ello las empresas pueden recurrir, por ejemplo, a seguros de empresa para directivos, a seguros de vida para toda la plantilla y a seguros temporales de ahorro.

¿Existen beneficios fiscales para la empresa a la hora de contratar productos para los empleados?

Las empresas, cuando contratan seguros de accidentes, seguros de vida, y planes de pensiones colectivos para sus empleados, pueden beneficiarse de deducciones fiscales en sus impuestos.

SEGUROS DE VIDA

Qué es un seguro de vida y para qué sirve

El seguro de vida actúa como garantía frente a una posible situación de apremios económicos, en la que el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de fallecimiento del asegurado.

Mediante la firma del contrato con la aseguradora, ésta se compromete a entregar a las personas que hayan sido designadas como beneficiarias una suma de dinero en el momento del fallecimiento del asegurado. La característica fundamental de los seguros de vida es que el pago de la cantidad pactada en el contrato depende del fallecimiento o de la supervivencia del asegurado.

Voluntariamente las empresas pueden tener el compromiso de contratar un seguro de vida para sus trabajadores el valor pagado por primas puede ser deducido dentro de las declaraciones de impuestos como un gasto.

En qué consiste un seguro colectivo sobre la vida y qué tipos hay

Los seguros colectivos sobre la vida son un instrumento que puede ser utilizado para materializar los planes de previsión social de las empresas, permitiendo cubrir el riesgo de fallecimiento o invalidez permanente de sus trabajadores. Algunas de estas pólizas cubren los gastos de exequias, tienen amparos por incapacidades temporales, rentas por hospitalización, indemnizaciones en caso de sufrir enfermedades graves, entre otros.

Cómo se valora la vida en una póliza

Es imposible valorar la vida humana. No obstante, sí es posible estimar el importe de las necesidades económicas derivadas del fallecimiento de una persona, atendiendo al valor monetario de sus ganancias. El seguro de vida debe reflejar una cantidad económica que sirva para mantener el nivel de gasto de los beneficiarios. En consecuencia, es importante no establecer en la póliza una prestación asegurada insuficiente, para lo cual se recomienda un análisis reposado y riguroso de las necesidades a cubrir.

Qué se puede asegurar con un seguro de vida

Además del fallecimiento por enfermedad o accidente, se pueden incluir en la póliza otras coberturas como la invalidez o incapacidad del asegurado, enfermedades graves, muerte accidental, exequias, gastos médicos, entre otros.

¿Debe la empresa obligatoriamente contratar un seguro de vida o de accidentes para los trabajadores?

No. Dependerá de la normativa de cada país o región y del convenio que regula la actividad que realice el trabajador.

Cómo podemos saber si alguien fallecido tenía seguros de vida o accidentes

En algunos países existen registros oficiales, donde se puede verificar si el fallecido tenía seguros de vida o de accidentes.

Quién garantiza y supervisa el pago de un seguro de vida

Todas las compañías aseguradoras están supervisadas y reguladas por los órganos de control competentes establecidos para ello en cada país, que verifican el cumplimiento de los requisitos exigidos en cuanto a solvencia y fortaleza financiera de las compañías. En Colombia es la Superintendencia financiera de Colombia.

SEGUROS DE SALUD

Qué es un seguro de salud

El seguro de salud proporciona al asegurado una cobertura sanitaria, asistencial y en ocasiones de carácter económico en el supuesto de sufrir alguna dolencia, enfermedad o accidente.

Las empresas no están obligadas a contratar este seguro, es un beneficio social que éstas pueden ofrecer a sus trabajadores.

¿Es atractivo para la empresa ofrecer seguros de salud a sus trabajadores?

Ofrecer este tipo de seguros, además de fidelizar a los empleados, es muy atractivo para la empresa. Sus principales ventajas son:

- Reducción del absentismo laboral.
- Reducción de impuestos para la empresa.
- Acceso a la asistencia médica privada para los trabajadores y/o sus familiares.

Qué tipos de seguros de salud existen

- **Seguro de asistencia en salud.** Con esta modalidad, el asegurado recibe cobertura asistencial médico-quirúrgica dentro de un cuadro de profesionales y centros médicos concertados por la compañía.

Las coberturas principales consisten en prestaciones de servicios. No se permite el pago de indemnizaciones en dinero.

Como alternativa a la prestación del servicio de asistencia sanitaria. El servicio asistencial básico se puede complementar con determinadas prestaciones de carácter económico, o con otras coberturas adicionales. Por ejemplo, una cobertura para accidentes personales, el cobro de una renta temporal, etc.

- **Seguro de reembolso de gastos médicos.** Mediante esta modalidad de seguro, el asegurado, dentro de lo establecido en la póliza, puede acudir a cualquier médico o centro hospitalario para recibir la atención médica que necesite. Él mismo abonará los gastos médicos ocasionados y, con posterioridad, enviará la factura y el informe médico a la aseguradora para su reembolso. Algunas compañías ofrecen la posibilidad de acudir a médicos u hospitales en cualquier lugar del mundo.
- **Seguro de indemnización.** Se da cuando el asegurado recibe una cantidad económica fijada en la póliza que se percibe en caso de ocurrir determinadas situaciones relacionadas con su estado de salud (hospitalización, baja laboral, etc.).

ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES

Qué es un accidente de trabajo

El término “accidente de trabajo” hace referencia a toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo. Sus consecuencias pueden ir desde la incapacidad temporal o la incapacidad permanente hasta el fallecimiento.

Cómo proteger a los trabajadores frente a los accidentes en el trabajo

En muchos países las empresas están obligadas a contratar un seguro que indemnice a los trabajadores en caso de lesiones corporales como consecuencia del ejercicio de la actividad laboral.

¿Es obligatorio prevenir los riesgos laborales?

Sí. Toda empresa tiene la obligación legal de disponer de una organización para garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores. El incumplimiento de la normativa que se aplique en cada país puede llevar aparejada responsabilidad administrativa, civil o penal.

Cómo puede la pequeña empresa reducir los riesgos laborales

Una empresa puede reducir los riesgos laborales mediante un servicio de prevención interno o externo, aunque generalmente las pequeñas empresas suelen externalizar este servicio.

- **Servicio de prevención interno.** A través del mismo, la empresa adopta medidas para reducir o eliminar los riesgos laborales mediante distintas acciones: auditorías, formación de los trabajadores, instalación de equipos que ayuden a reducir el riesgo, etc. Su principal desventaja es su elevado coste.
- **Servicio de prevención externo.** En este caso es otra entidad la que adopta medidas para reducir o eliminar el riesgo de la empresa; por ejemplo, asesorando al empresario en materia de prevención de riesgos laborales, llevando toda la gestión de documentos obligatorios al día, etc.



IV

RESPONSABILIDAD

DE LA EMPRESA

RESPONSABILIDAD CIVIL

**RIESGOS RELACIONADOS CON LAS RECLAMACIONES
SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA, DE LOS TRABAJADORES,
DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS
POR LA EMPRESA**



Muchos son los riesgos que amenazan el patrimonio humano y material de la pequeña empresa, y muchos también los planes y acciones que pueden implementarse para reducirlos o eliminarlos. Sin embargo, no todas las circunstancias que rodean a la ocurrencia de riesgos son conocidas. Por ello, el seguro vuelve a ser el mecanismo más eficaz para procurar protección ante los hechos que supongan un riesgo para la empresa, cuyas consecuencias económicas sean imprevisibles e indeseables.

Cuando, como consecuencia de la actividad de la empresa, la actuación de sus empleados o de personas vinculadas contractualmente con ella causa un daño a un tercero, la entidad deberá responder por ello. En caso de infracción civil o penal, la persona natural o jurídica responsable será sancionada.

RESPONSABILIDAD CIVIL

Qué es la responsabilidad civil de la empresa

La responsabilidad civil es un concepto jurídico que se regula en diversos textos legales. Es la obligación de una persona, natural o jurídica, de reparar los daños causados a terceras personas.

El riesgo de la responsabilidad civil es la probabilidad de que a una empresa le puedan exigir el pago de una indemnización a causa de los daños o perjuicios que haya ocasionado a un tercero. Por ejemplo, por comercializar un producto inseguro o en mal estado.

¿Es importante tener un seguro de responsabilidad civil en la pequeña empresa?

Es muy importante para hacer frente a posibles indemnizaciones a terceros provocadas por acciones de los trabajadores de la empresa, empleados a cargo de terceros subcontratados, por los bienes que se emplean o se custodian en el desarrollo de la actividad o incluso por los productos y servicios que ofrece la empresa.

Qué riesgos de responsabilidad civil pueden darse

Las causas por las que una empresa puede incurrir en responsabilidad civil pueden estar relacionadas con:

- La actividad de la empresa.
- Las reclamaciones de trabajadores por accidentes de trabajo.
- Los productos y servicios.
- Las actuaciones de administradores y directivos.

Cómo se debe proteger una empresa frente al riesgo de responsabilidad civil

- **Riesgos relacionados con la actividad de la empresa.** La empresa debe estar debidamente cubierta frente a reclamaciones por posibles daños que pudiera ocasionar a terceros. Por ejemplo, daños causados a personas (clientes y visitantes) y a inmuebles colindantes.

En caso de disponer de inmuebles en alquiler, hay que mencionar la posible responsabilidad derivada de daños ocasionados a los establecimientos ocupados a título de arrendatario. Si la empresa no dispone de cobertura para este riesgo, es recomendable asegurar "la edificación" de las instalaciones por el valor total. En su

defecto, también se puede asegurar la responsabilidad locativa, que es la responsabilidad derivada de los daños provocados a los bienes ocupados a título de arrendatario por incendio o explosión.

- **Riesgos relacionados con reclamaciones de trabajadores por accidentes de trabajo.** La empresa debe disponer de un seguro que le cubra frente a posibles reclamaciones de empleados o subcontratados por accidentes de trabajo ocurridos en la empresa ante una posible negligencia o falta de seguridad.

En la mayoría de países, este tipo de riesgos queda cubierto por el seguro obligatorio de accidentes de trabajo y otras prestaciones complementarias de la Seguridad Social. Un empleado que se haya visto afectado en un siniestro podría reclamar a la empresa una indemnización complementaria por el incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad y salud.

- **Riesgos relacionados con los productos y servicios ofrecidos por la empresa.** La empresa es responsable no solamente de los daños que pudieran ocasionar sus productos, sino también de los daños producidos por servicios que ofrece o cualquier tipo de prestación que constituya objeto de negocio.
- **Riesgos relacionados con el ejercicio de las funciones de administradores y directivos.** En muchos países se empieza a revisar las decisiones de los administradores y directivos de las empresas. Por aquellos actos realizados sin la diligencia con la que debieran desempeñar el cargo responden con su patrimonio personal de los perjuicios ocasionados a la empresa o a terceros.
- **Daño ambiental.** Existe normatividad local que busca cubrir los perjuicios económicos cuantificables causados a una persona determinada a consecuencia de daños al medio ambiente y los recursos naturales, siempre y cuando este no sea producido por un acto potestativo, con dolo o culpa grave.

¿Es obligatorio tener un seguro de responsabilidad civil?

Es muy recomendable para cubrir los riesgos cotidianos de la empresa, aunque no es obligatorio. Estos riesgos surgen de la actividad de la empresa, de las reclamaciones por accidentes de trabajo, de los productos y servicios comercializados por la empresa y del ejercicio de las funciones de administradores y directivos. Es una manera eficaz de proteger el patrimonio de la empresa e incluso su propia existencia.

Qué coberturas incluye el seguro responsabilidad civil

Las coberturas básicas del seguro de responsabilidad civil son:

- **Responsabilidad civil de accidentes de trabajo.** Ampara la responsabilidad exigible al empresario como consecuencia de accidentes de trabajo sufridos por empleados, contratistas y subcontratistas propios o ajenos y personal dependiente de todos ellos.
- **Responsabilidad civil de explotación.** Aquella que la empresa deba afrontar como consecuencia directa del desarrollo de su actividad. Por ejemplo, el empleo de maquinaria, la realización de trabajos fuera del recinto de la empresa o daños provocados a las personas que ocasionalmente se encuentran en sus instalaciones.
- **Responsabilidad civil de productos.** Es la que se deriva de los daños que causen los productos comercializados o servicios y trabajos prestados, salvo que el producto o servicio no responda a las expectativas del cliente o no sirva para lo que se destina.

RIESGOS ASEGURABLES PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

A qué riesgos se enfrenta una empresa en materia de seguridad

Los principales riesgos a los que se enfrenta una empresa en materia de seguridad y que es recomendable asegurar son:

- Incendio y explosión.
- Riesgo eléctrico.
- Hurto.
- Riesgos de la naturaleza.
- Responsabilidad medioambiental.
- Ciberriesgo.
- Actos Mal Intencionados de Terceros

¿Es importante tener un seguro contra incendios y explosiones?

Por supuesto. El incendio constituye uno de los riesgos más importantes para cualquier empresa debido a las consecuencias que puede acarrear el siniestro. Por su parte, la explosión es un proceso acompañado normalmente por altas temperaturas y emisión de gases capaz de ocasionar la destrucción de los materiales y estructuras inmediatos que la conforman. Debido a su relación con el incendio, ambos fenómenos se tratan conjuntamente.

Qué medidas preventivas contra incendios y explosiones puede adoptar una empresa

Las principales medidas preventivas que debe adoptar una empresa ante el incendio y la explosión son:

- Cuidar el orden y la limpieza de los locales y áreas de trabajo.
- Utilizar procedimientos de trabajo seguros.
- Identificar los materiales combustibles existentes en la zona.
- Precisar si el trabajo puede realizarse en un lugar más seguro.
- Despejar los materiales combustibles existentes en la zona.
- Proteger los elementos combustibles que no se puedan trasladar.
- Evitar la propagación de calor a través de las tuberías o elementos metálicos en los que se vaya a realizar el trabajo.

También resultan convenientes las medidas de protección activa frente al fuego: disponibilidad de extintores, sistemas de detección y alarma de incendios, sistemas de extinción de incendios y otras instalaciones como el alumbrado de energía o la señalización de emergencia.

¿Es importante tener un seguro contra riesgos eléctricos?

Sí. Los fallos eléctricos son responsables de numerosas averías que pueden generar un riesgo directo sobre las personas o indirecto si estas no pueden continuar realizando su actividad del modo más eficaz.

Además, la detección de anomalías provocadas por la electricidad es especialmente difícil, de ahí la importancia que adquiere también el mantenimiento y la conservación de este tipo de instalaciones.

¿Es importante tener un seguro contra hurto?

Sí, ya que el robo constituye el siniestro más importante en el sector comercial, por encima incluso del incendio, y también tiene gran incidencia en la industria. El nivel de seguridad, el tiempo de respuesta de la Policía y el valor de los bienes robados son factores determinantes a la hora de cuantificar el nivel real de riesgo.

Cómo se establece el nivel de seguridad de una pequeña empresa

El primer paso para establecer el nivel de seguridad que requiere una empresa es determinar el grado de riesgo a través de una serie de preguntas, como qué es lo que queremos proteger o cuál es la situación y entorno de la empresa.

Qué medidas de seguridad contra hurto puede adoptar una empresa

Una empresa puede adoptar cuatro tipos de medidas de seguridad:

- **Medidas de seguridad pasiva.** Tienen como principal objetivo retrasar el tiempo que tarda el ladrón desde su entrada en el predio o local hasta que llega al objeto que intenta robar. Por ejemplo, la protección perimetral (muros o vallas) y la del edificio (puertas, paredes, rejas, entre otras).
- **Medidas de seguridad activa.** Deben instalarse en los casos en los que el riesgo de robo sea alto. Su objetivo es detectar el intento de intrusión y/o robo en su fase incipiente, por ejemplo, con la instalación de alarmas, sensores de movimiento o cámaras de seguridad.

- **Medidas organizativas de seguridad.** Para evitar robos no se deben dejar a la vista en los alrededores del establecimiento elementos que ayuden al robo, como herramientas o escaleras. Además, es importante el uso de cerraduras, llevar un registro de las visitas al predio, utilizar claves de acceso, entre otras.
- **Servicios de seguridad privada.** La existencia de un servicio de vigilancia ofrece un elevado valor añadido a los sistemas de seguridad.

Qué hacer en caso de hurto

Las pautas básicas que debe seguir el empresario en el caso de que sea avisado de la intrusión o hurto del establecimiento mientras se está ausente son las siguientes:

1. Tras recibir la llamada de aviso, ponerse en contacto inmediatamente con las autoridades competentes (Policía, Fiscalía) para comunicar el incidente, facilitando los datos de los que dispongamos y que sean requeridos.
2. Si se dispone de servicio de vigilantes de Seguridad privada, contactar con el Jefe de Seguridad para solicitar información sobre lo ocurrido, así como para que se impartan instrucciones a las primeras personas que lleguen al lugar.
3. Una vez hecho esto, dirigirse al lugar donde han ocurrido el evento y, en caso de ser el primero en llegar, realizar una inspección ocular externa. De no escuchar ruidos en el interior, efectuar una primera comprobación del inmueble procurando no tocar ni manipular los instrumentos, objetos e indicios, con el fin de evitar una posible pérdida de pruebas.
4. A continuación, mantener la zona aislada hasta la llegada de las autoridades.

5. Finalmente, a la llegada de la Policía, comunicar si ha habido algún cambio respecto de la situación inicial y, en caso de haber tocado algo por necesidad imperiosa, señalar el objeto u objetos y las personas que lo han manipulado.

¿Es importante tener un seguro contra riesgos de la naturaleza?

Es importante tener este seguro porque los riesgos de determinados fenómenos de la naturaleza se caracterizan porque suelen producir daños muy graves. Son fenómenos de carácter repentino, con una frecuencia relativamente baja, que se extienden por áreas geográficas más o menos amplias.

Cuáles son los principales riesgos de la naturaleza a los que se enfrenta una empresa

Los principales riesgos de la naturaleza a los que se enfrenta una empresa son:

- Inundaciones
- Terremotos
- Avalanchas

Qué medidas de seguridad contra riesgos de la naturaleza puede adoptar una empresa

Dependiendo del fenómeno que se produzca es necesario tomar distintas medidas:

- **Inundaciones y crecidas.** Construcción de diques de contención, elevación del terreno, mantenimiento y limpieza periódica de los sistemas de drenaje y encauzamiento, etc.
- **Terremoto.** Construcción de edificios teniendo en cuenta las normas de sismo resistencia.
- **Medidas preventivas generales.** Es recomendable contar con un plan de emergencia y un plan de recuperación de la actividad o plan de contingencia.

Qué se entiende por riesgo medioambiental

Es aquel derivado de las actividades de las personas o las empresas susceptibles de provocar daños en el medio ambiente.

¿Es importante tener un seguro contra riesgos medioambientales?

Es muy recomendable tenerlo en los casos en los que la empresa realice actividades que puedan dañar el medio ambiente, ya sea por accidentes industriales, ya por la contaminación gradual causada por sustancias peligrosas o residuos vertidos por fuentes identificables.

Qué se entiende por responsabilidad medioambiental de las empresas

La responsabilidad medioambiental (que no tiene relación con la responsabilidad civil) hace referencia a la obligación de las empresas de adoptar las medidas oportunas y necesarias para prevenir,

evitar y reparar los daños que pueden causar con sus actividades a la atmósfera, el agua, los suelos y los espacios naturales.

Además, la responsabilidad medioambiental es una responsabilidad ilimitada, pues el contenido de la obligación de reparación o, en su caso, de prevención que asume la empresa responsable consiste en devolver los recursos naturales dañados a su estado básico.

Qué se entiende por Ciberriesgo

Por ciberriesgos entendemos aquellos riesgos asociados o derivados del uso de las tecnologías, ya sea por conductas maliciosas (robo de datos, suplantación de identidad, ataques, virus, etc.) o por errores involuntarios de los empleados.

¿Es importante tener un seguro de ciberriesgo?

Tener un seguro de ciberriesgo es muy importante, ya que, además de cubrir la pérdida en sí misma, da una respuesta activa para afrontar la pérdida que se ha producido.

El hecho de que los ciberriesgos estén evolucionando continuamente supone que, aunque existan muchas medidas de protección, no se tenga la garantía de que no vaya a pasar nada. Ahora nadie se plantea tener su empresa o actividad profesional sin una póliza de incendios, y de aquí a no mucho tiempo la mayoría de las pequeñas empresas también tendrán este seguro.

Cuándo existe obligación de reparar un daño

Para que exista la obligación de reparar un daño, este se ha tenido que causar a un tercero (perjudicado), darlo a conocer la empresa

que lo ha causado, indicando sus datos identificativos, el hecho, la causa, lo sucedido y sus consecuencias.

Qué límites de responsabilidad se deben tener en cuenta

No existe un límite determinado por la ley, es importante contar con la mayor protección posible en casos de responsabilidad civil.

En qué tipo de circunstancias debe responder un administrador ante los acreedores y accionistas

Por regla general, los administradores y directivos deberán responder frente a la empresa, accionistas y acreedores, por el perjuicio financiero ocasionado por una mala administración o gestión.

Las personas que pueden presentar una reclamación de este tipo son: accionistas, empleados, proveedores, organismos administrativos y, en general, cualquier tercero con interés en la empresa.

No existe un límite de responsabilidad determinado por la ley, es importante contar con la mayor protección posible en casos de responsabilidad civil.



V PROTECCIÓN DE LA **CUENTA DE RESULTADOS**

PARALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

VENTAS A CRÉDITO

CAUCIÓN



Se trata de analizar los posibles riesgos de la empresa que puedan afectar a su cuenta de resultados y que pueden ser minimizados a través de soluciones aseguradoras.

Dentro de estos riesgos, analizamos los relacionados con:

- Paralización de Actividad.
- Ventas a Crédito.

PARALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Qué se entiende por paralización de la actividad

Según el estudio Empresas 360º de MAPFRE, “7 de cada 10 empresas desaparecen tras la ocurrencia de un siniestro importante al no tener contratada la cobertura de paralización de actividad”.

La paralización de la actividad se refiere a la situación producida tras la ocurrencia de un siniestro o percance (incendio, rotura de maquinaria, etc.) que impide el normal desarrollo de la actividad de la empresa, ya sea total o parcialmente.

Se trata de cubrir el riesgo que tiene una empresa de sufrir un siniestro que ocasione la interrupción temporal, total o parcial de su actividad.

Lo que determina la cobertura no es la paralización en sí, sino el perjuicio económico que se deriva de dicha inactividad; así, un siniestro que implique la paralización del producto del que hay stock suficiente para atender los compromisos no haría surgir el derecho a ser indemnizado.

¿De qué tipo de siniestro estamos hablando? De todo aquel derivado de incendio y riesgos complementarios, y/o el producido por daños por agua.

Qué coberturas se pueden contratar para evitar la paralización de la actividad

Las principales coberturas que se puede contratar son la indemnización de los gastos permanentes, el margen bruto o el pago de una cantidad diaria durante el tiempo de interrupción de la actividad de la empresa.

Para determinar qué necesidades de cobertura tiene la empresa en esta área de riesgos, es importante identificar:

- Cuáles serían los costes mensuales que supondría el cese temporal de su actividad por causa de un accidente o siniestro grave.
- Cuánto tiempo necesitaría la empresa para reanudar su actividad después de una eventual paralización.

Dependiendo de las respuestas a las preguntas anteriores, será conveniente disponer en mayor o menor medida de una solución aseguradora que cubra estos riesgos.

Qué seguros puedo contratar para compensar la paralización de la actividad

La cobertura de paralización de la actividad, lucro cesante, debe de contratarse siempre ligada a una cobertura de daños materiales; para las pequeñas empresas, generalmente se incluye como una cobertura más dentro de un seguro multirriesgo.

Cómo pueden cubrirse a las personas naturales del riesgo de paralización de la actividad

La persona natural también cuenta con seguros multirriesgo, cuya finalidad es proteger su patrimonio frente a:

- Las reclamaciones de terceros por responsabilidades derivadas de su actividad.
- Los daños materiales que puedan sufrir los bienes de la empresa (maquinaria, equipamientos y/o local).
- La pérdida de ingresos por invalidez temporal en caso de accidente.
- La paralización de la actividad por daños materiales en el local.

VENTAS A CRÉDITO

Qué se entiende por ventas a crédito

Una venta a crédito es una operación en la que se vende un bien o servicio que se pagará en el futuro a través de un crédito. Este procedimiento permite hacer desembolsos monetarios de modo paulatino, por lo que es muy habitual encontrarlo en el ámbito comercial.

Quién garantiza las ventas a crédito

En los últimos años, el uso de la venta a crédito ha aumentado notablemente en las empresas. El seguro de crédito trata de cubrir el riesgo por impago de clientes, bien por insolvencia, bien

por morosidad prolongada, que evidentemente tiene un impacto directo en la cuenta de resultados de la empresa.

Para valorar los posibles riesgos empresariales relacionados con esta sección, es importante que consideremos las siguientes cuestiones:

- ¿Qué volumen de nuestras ventas totales realizamos a crédito?
- ¿Conocemos el nivel de solvencia de nuestros clientes?
- ¿Tenemos garantizado de algún modo los cobros de dichas ventas?

En función de cuáles sean las respuestas a estas preguntas, conoceremos el grado de vulnerabilidad de nuestra empresa en lo que a ventas a crédito se refiere y la conveniencia de contratar un seguro que garantice los cobros.

¿Es recomendable protegerse del riesgo de crédito?

Cubrirse frente al riesgo de crédito es muy recomendable, ya que su impago trae consigo importantes consecuencias negativas, como falta de liquidez, incremento de gastos de gestión, inmovilización de recursos, etc., dando lugar a desequilibrios que pueden perjudicar la estabilidad económica y financiera de la empresa.

Por todo ello, las empresas que venden a crédito buscan seguridad. Para aumentarla es necesario un conocimiento previo de los clientes: capacidad económica, comportamiento habitual frente a compromisos de pago, etc. Sin embargo, crear un departamento propio de control que suministre la información necesaria requeriría de una fuerte inversión, con costes elevados imposibles de soportar por una pequeña empresa.

El seguro de crédito es la solución ideal para la valoración crediticia de los clientes y en caso de impago para recobrar el importe impagado (indemnización + recobro).

Qué ventajas tiene asegurar las ventas a crédito

Cuando una empresa asegura sus ventas y contrata un seguro de crédito contrata algo más que un seguro: contrata el apoyo experto de la compañía de seguros para gestionar su riesgo comercial, recobrar sus deudas y minorar pérdidas.

Contratar este tipo de seguro garantiza:

1. Tener información continua sobre la situación financiera de sus clientes actuales y potenciales.
2. Aceptar nuevos pedidos rápidamente con seguridad.
3. Descargarse de la tarea del recobro de impagados.
4. Optimizar el ratio de recobro en las deudas impagadas.
5. No tener que incrementar el esfuerzo en ventas para compensar el impacto de los impagados.
6. Mantener la rentabilidad.
7. Gestionar de manera eficiente y segura las cuentas a cobrar.
8. Vender con la seguridad de cobrar.

Por qué debemos asegurar las cuentas a cobrar

Fundamentalmente para garantizar el mantenimiento de la empresa.

Los deudores o recibos a cobrar representan de media el 23% del balance de una pequeña empresa. Esto convierte esta partida en un activo fundamental que debe asegurarse para garantizar la viabilidad de la compañía en cualquier circunstancia. Prácticamente la totalidad de las empresas aseguran el activo fijo o las mercancías contra daños, incendios o cualquier situación que impida la continuación de la normal actividad.

Cuánto debemos vender para compensar un impago de un cliente

Dependiendo del margen, compensar un impago puede suponer tener que ampliar las ventas de manera considerable para poder solventar esa pérdida. El seguro de crédito permite recuperar el impago sin necesidad de dedicar esfuerzo y tiempo a compensarla.

Qué es un seguro de cumplimiento y cuándo se contrata

Un seguro de cumplimiento es aquel que garantiza al acreedor de una obligación el resarcimiento de los daños que pueda provocar su incumplimiento. Es decir, el asegurador garantiza al acreedor el cumplimiento de las obligaciones contractuales del tomador del seguro.

Un seguro de cumplimiento se contrata en ciertas operaciones comerciales en las que a una de las partes se le exige la constitución

de una garantía, un aval o el depósito de una fianza que garantice el cumplimiento del contrato o, en caso de incumplimiento, que indemnice al perjudicado.

Las empresas que deben garantizar el cumplimiento de determinadas obligaciones pueden contratar un seguro de caución para hacer frente a esta exigencia legal. Mediante este seguro, es el asegurador quien garantiza el pago de la indemnización a causa del incumplimiento por el tomador del seguro de sus obligaciones legales y/o contractuales.

Por ejemplo, una empresa de reformas dispone de un mes para terminar su trabajo, y si no lo finaliza en ese plazo, tendrá que compensar económicamente a su cliente por los retrasos. Para cubrirse frente al riesgo de sufrir retrasos o incumplir ciertas obligaciones como la calidad del trabajo realizado, puede contratar un seguro de cumplimiento.

En un seguro de cumplimiento, el asegurador garantiza al acreedor el cumplimiento de las obligaciones contractuales del tomador del seguro.

DECÁLOGO PARA LA **PROTECCIÓN DE NUESTRA EMPRESA**





DECÁLOGO PARA LA **PROTECCIÓN DE NUESTRA EMPRESA**

1

PREVENIR

Frente a la posibilidad de un riesgo, 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 nos podamos enfrentar. No obstante, hay circunstancias que escapan a nuestro control (por ejemplo, un accidente o un incendio). En estos casos, la mejor opción es disponer de un seguro.

2

INFORMARSE

A la hora de contratar un seguro, no sólo el precio es importante. Conviene valorar las diferentes soluciones aseguradoras en función de las necesidades más habituales y conocer todas sus coberturas y servicios.

9

ACTUAR

En caso de siniestro, las actuaciones a seguir se pueden resumir en unas cuantas: proteger, avisar, socorrer e intentar mitigar el daño. Una vez controlada la situación, debemos tomar el mayor número de datos posibles y comunicarlos cuanto antes a la aseguradora.

10

CONFIAR

Por último, para cualquier cuestión que surja, debemos ponernos en contacto con nuestra compañía o agente de seguros de confianza.

4

REVISAR

Antes de contratar un seguro, debemos revisar toda la documentación y resolver todas las dudas, porque la seguridad de los trabajadores y de la empresa dependen de ello.

3

ANALIZAR

Es importante establecer en la póliza valores asegurados suficientes, para lo cual te recomendamos un análisis profesional de las necesidades a cubrir.

5

ASESORARSE

En todo caso, y para valorar todos estos parámetros, recomendamos el asesoramiento de un profesional.

6

ARCHIVAR

Debemos conservar la documentación relativa a las pólizas, así como las sucesivas comunicaciones con la compañía, Resulta recomendable escanear los documentos y contar con copia de seguridad.

8

CONTACTAR

Debemos informar a la compañía aseguradora, tan pronto como sea posible, de todos los cambios que afectan a la póliza: contratación de un nuevo empleado, cambios de local o de cuenta bancaria, adquisición de nuevos equipos electrónicos, incorporación de mejoras como rejas y alarmas, estados de salud, etc.

7

ACTUALIZAR

Debemos mantener nuestros contratos actualizados, ya que los riesgos cambian y evolucionan. De la misma forma que, por ejemplo, el contenido del local se incrementa con el tiempo y las obligaciones con los empleados e ingresos probablemente también, todos estos cambios deben recogerse en las pólizas para que estemos tranquilos con la cobertura.

Más información en:



www.segurosypensionesparatodos.org

© FUNDACIÓN MAPFRE, 2018

Paseo de Recoletos, 23

28004 Madrid (España)

Tel.: +34 91 602 52 21

www.fundacionmapfre.org

© De las fotografías: Thinkstock, iStockphoto

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.

Síguenos en:

www.fundacionmapfre.org

Fundación **MAPFRE**

Síguenos en:



www.fundacionmapfre.org