

4to Webinar CAME TURISMO

Administración de Riesgos y Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza



Consideraciones previas

En INSTITUTO ASEGURADOR este año cumplimos 15 años de participar colaborando, asesorando y brindando servicios a las Cámaras Empresarias, Asociaciones y sus asociados, y autoridades locales, en todo lo referente a TURISMO RURAL y de la NATURALEZA.

Hemos desarrollado productos y coberturas que tienen en cuenta las condiciones especiales de cada uno de los emprendimientos.

Entendemos a los emprendedores, sus necesidades y posibilidades.

Por ello nos complace estar hoy ante tan importante auditorio para conversar sobre estos temas.

CONSIDERACIONES PREVIAS

Art. 42 de la Constitución Nacional

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, **seguridad** e intereses económicos, **a una información adecuada y veraz**, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.”

Ley de defensa del consumidor concordante con el imperativo **constitucional, nro. 24240, reformada por la Ley 23631.**

La seguridad del turista debe garantizarse en todos sus aspectos para que no sea afectada su vida o su patrimonio por ninguno de los riesgos.

Previo a iniciar cualquier actividad hay que garantizar al turista toda la información sobre los riesgos que puede enfrentar en el establecimiento turístico, y lo más apropiado es un contrato “firmado” con el turista en el cual quede impuesto de los mismos. En tiempos de pandemia hay soluciones electrónicas para la firma de este contrato.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

La Administración de Riesgos.

- Es un conjunto de técnicas y de reflexiones que concurren en la protección del patrimonio de la empresa contra riesgos aleatorios.
- La protección del patrimonio de la empresa debe ser objeto de un enfoque global que es el de la Administración de Riesgos para quedarse en un nivel de costo compatible con los objetivos del emprendimiento.
- Sin importar la magnitud del emprendimiento siempre hay alguno de los integrantes que deben administrar los riesgos.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Contingencia: Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

Riesgo: El Riesgo como el suceso futuro e incierto, y cuya materialización da origen a un siniestro.

Un autor define al “Riesgo” así: “es una amenaza de pérdida o deterioro que afecta a bienes determinados o a derechos específicos o al patrimonio mismo de una persona en su totalidad. Esta amenaza puede gravitar además, sobre la vida, la salud y la integridad física e intelectual de un individuo e importar un peligro de muerte, de enfermedad, de accidente”.

Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM 3800).

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

El desarrollo de emprendimientos de Turismo Rural y de la Naturaleza requiere un programa de administración de riesgos.

Un solo accidente sin tener previstas las contingencias puede hacer desaparecer el emprendimiento.

No hay un excelente programa de desarrollo turístico si no se toman las previsiones sobre los riesgos que tiene que enfrentar.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

El “arranque” del emprendimiento no debe ser un riesgo excluyente.

Cuando iniciamos un proyecto nos ocupa mas cómo hacerlo “arrancar” que otras cosas.

En ese momento para nosotros es el principal riesgo, no vemos otras circunstancias que pueden afectarlo.

El pensamiento de que si esto no arranca lo otro no importa suele diferir o desalentar las acciones preventivas.

Es justo el tiempo en el cual necesitamos una mirada diferente que nos permita ver mas allá, porque de lo contrario un riesgo al cual no prestamos atención puede desmoronar nuestro emprendimiento.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

El crecimiento demanda entender y atender los riesgos.

Cuando pasamos la etapa inicial y comenzamos a desarrollarnos, centramos nuestra atención en cómo crecer, cómo vencemos nuestras limitaciones y incorporamos valor agregado, cómo se supera la competencia, cómo podemos ofrecer productos de más calidad y brindar más servicios y dentro de estos esta, sin dudas, la prevención de accidentes y eventualmente la atención de sus consecuencias.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Riesgos diversos y diferentes.

En este proceso observamos que nuestro emprendimiento enfrenta diversos y diferentes riesgos:

- Los que pesan directamente sobre el patrimonio de la empresa: destrucciones materiales, pérdida de recursos humanos valiosos, pérdidas financieras y económicas que se derivan de ellos.
- Los que la empresa hace correr a los terceros, que están relacionados con ella: proveedores y clientes y las otras personas con las que trata

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Riesgos en emprendimientos turísticos.

El estado de nuestras instalaciones pueden ser factores de riesgo.

- Obstáculos
- Ausencia de rampas de discapacitados
- No señalización en senderos
- Costaneras sin barandas
- Ausencia de prevenciones básicas como matafuegos
- Acumulación de materiales combustibles
- Vehículos en las veredas detenidos o circulando
- Carteles mal colocados o de excesivo tamaño, no colocar carteles
- Ausencia de guardavidas
- Falta de frenos en una bicicleta
- Alimentos sin controles de vencimiento o cadena de frío
- Rotura de la cincha de un caballo
- Etc.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Con que se encuentra el emprendedor

Y en este pensamiento que va elaborando, el emprendedor encuentra que:

- Existe una agravación generalizada de los riesgos
- Existen posibilidades de seguros, pero no siempre en la medida de los riesgos a cubrir
- Existe un aumento en los costos reales de los seguros, que escapan de las posibilidades económicas
- Debe tomar medidas de prevención
- El Estado no asume riesgos extraordinarios
- No siempre conoce cómo manejar este proceso

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Como se caracterizan los riesgos.

Cada riesgo se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Su hecho generador: acto humano, sucesos naturales, cúmulo de circunstancias, decisión del gobernante.
- Su manifestación: perjuicio a las personas, perjuicio a los bienes, privación del disfrute en un bien o servicio.
- Sus consecuencias: directas e indirectas, reductibles e irreductibles.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Qué funciones tiene la Administración de Riesgos:

- Analizar
- Prevenir
- Proteger
- Reducir
- Financiar
- Asegurar



Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Tamaño de empresa y Administración de riesgos

Grandes empresas: La Gerencia de Riesgos

Microempresas o PYMES: Deben optar entre:

- La ACP (arreglárselas como se puede)
- La Cámara o Asociación de la actividad y/o los aseguradores pueden asumir alguna de las funciones de la Gerencia de Riesgos

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Una experiencia cercana:

Existe un emprendimiento a 60 km de Baires que dentro de su oferta de productos abarca servicios propios y de terceros que brinda dentro de un predio de sus propiedad.

La detección de los riesgos y la distribución correcta de las responsabilidades, le ha permitido optimizar sus costos.

Identificar prácticamente todos los riesgos, decidir cuales se previenen fuertemente, cuales se aseguran y quien toma a su cargo los costos, distribuyéndolos equitativamente en función de lo que cada actividad genera.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

**EXISTE UNA RELACION DIRECTA ENTRE LA PREVENCION
Y LA POSIBILIDAD DE BRINDAR COBERTURAS DE SEGUROS.**

**LAS NORMAS , SON UN CAMINO PARA
ADOPTAR MEDIDAS PREVENCIONISTAS.**

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Turismo plus: un ramillete de seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza.

El Instituto Asegurador Mercantil se caracteriza por su rápida respuesta a las necesidades latentes del mercado, y es por eso que constantemente diseña productos que se adapten a los nuevos requerimientos del mismo, siempre a la medida de cada necesidad.

El producto para **Establecimientos de Turismo Plus** es una cobertura apropiada y moderna que permite minimizar los riesgos de dicha actividad comercial. Se trata de un Integral que cuenta con Seguros Patrimoniales y Seguros de Personas instrumentados mediante los contratos de seguro correspondientes.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Coberturas de seguros de riesgos patrimoniales.

- Incendio Edificio – Contenido – Mercaderías – Instalaciones con Adicionales de HCVT y Granizo
- Pérdida de beneficios por incendio total o parcial
- Derivación a otro establecimiento por incendio total o parcial
- Robo de Bienes
- Robo de Valores
- Robo e Incendio de maquinarias
- Seguro Técnico Equipos Electrónicos
- Cristales
- Automotores y demás vehículos

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Coberturas de seguros de personas.

- **Riesgos del Trabajo**
- **Vida Colectivo Obligatorio para el personal de Comercio**
- **Vida Colectivo para Comercio “Trabajo Seguro” con coberturas de Salud**
- **Vida Colectivo Obligatorio (Decreto 1567)**
- **Vida Colectivo Obligatorio Trabajadores Rurales**
- **Vida Colectivo Ley de Contrato de Trabajo**
- **Sepelio y/o gastos de traslado por fallecimiento por cualquier causa**

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Coberturas de seguros de personas.

- **Accidentes Personales para el personal en relación de dependencia**
- **Accidentes Personales para colaboradores sin relación de dependencia**
- **Accidentes Personales para los guías de turismo.**
- **Accidentes Personales para pasajeros y turistas (por declaración, con costo diario)**

CUANDO UNO SE MANDA UNA MACANA NACEN OBLIGACIONES INSOSLAYABLES

- * NOS VAN A OBLIGAR A CUMPLIRLAS EN BASE A LAS LEYES VIGENTES
- EL CODIGO CIVIL ESTABLECE LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD
- * EN ALGUNAS ACTIVIDADES PARA CUMPLIR ESAS OBLIGACIONES NOS EXIGEN SEGUROS

OTRAS VECES SIMPLEMENTE OCURREN HECHOS EN LOS QUE NO HEMOS INFLUIDO, PERO TAMBIEN NACEN OBLIGACIONES

- EN ALGUNOS CASOS TENDREMOS OBLIGACION DE INDEMNIZAR POR LAS RELACIONES CONTRACTUALES QUE HEMOS ESTABLECIDO
- EXISTEN LEYES LOCALES Y CONVENCIONES QUE LO ESTABLECEN
- PARA ALGUNAS ACTIVIDADES PARA CUMPLIR CON ESAS OBLIGACIONES TAMBIEN NOS EXIGEN SEGUROS

Las encontramos en el Código Civil y Comercial (la Ley 26.994, Título V, Capítulo 1, Sección 3*)

ARTÍCULO 1719.- Asunción de riesgos. La exposición voluntaria por parte de la víctima a una situación de peligro no justifica el hecho dañoso ni exime de responsabilidad a menos que, por las circunstancias del caso, ella pueda calificarse como un hecho del damnificado que interrumpe total o parcialmente el nexo causal.

Quien voluntariamente se expone a una situación de peligro para salvar la persona o los bienes de otro tiene derecho, en caso de resultar dañado, a ser indemnizado por quien creó la situación de peligro, o por el beneficiado por el acto de abnegación. En este último caso, la reparación procede únicamente en la medida del enriquecimiento por él obtenido.

(es muy importante que el turista conozca adecuadamente los riesgos que asume en el Turismo Rural y de la Naturaleza)

ARTÍCULO 1720.- Consentimiento del damnificado. Sin perjuicio de disposiciones especiales, el consentimiento libre e informado del damnificado, en la medida en que no constituya una cláusula abusiva, libera de la responsabilidad por los daños derivados de la lesión de bienes disponibles.

(disponer de un consentimiento del turista por escrito para determinadas actividades de riesgo es muy importante para atenuar responsabilidades)

Las seguimos encontrando en el Código Civil y Comercial (la Ley 26.994, Título V, Capítulo 1, Sección 3*)

ARTÍCULO 1729.- Hecho del damnificado. La responsabilidad puede ser excluida o limitada por la incidencia del hecho del damnificado en la producción del daño, excepto que la ley o el contrato dispongan que debe tratarse de su culpa, de su dolo, o de cualquier otra circunstancia especial.

ARTÍCULO 1730.- Caso fortuito. Fuerza mayor. Se considera caso fortuito o fuerza mayor al hecho que no ha podido ser previsto o que, habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado. El caso fortuito o fuerza mayor exime de responsabilidad, excepto disposición en contrario.
Este Código emplea los términos “caso fortuito” y “fuerza mayor” como sinónimos.

ARTÍCULO 1731.- Hecho de un tercero. Para eximir de responsabilidad, total o parcialmente, el hecho de un tercero por quien no se debe responder debe reunir los caracteres del caso fortuito.

Las seguimos encontrando en el Código Civil y Comercial (la Ley 26.994, Título V, Capítulo 1, Sección 3*)

ARTÍCULO 1729.- Hecho del damnificado. La responsabilidad puede ser excluida o limitada por la incidencia del hecho del damnificado en la producción del daño, excepto que la ley o el contrato dispongan que debe tratarse de su culpa, de su dolo, o de cualquier otra circunstancia especial.

ARTÍCULO 1730.- Caso fortuito. Fuerza mayor. Se considera caso fortuito o fuerza mayor al hecho que no ha podido ser previsto o que, habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado. El caso fortuito o fuerza mayor exime de responsabilidad, excepto disposición en contrario.
Este Código emplea los términos “caso fortuito” y “fuerza mayor” como sinónimos.

ARTÍCULO 1731.- Hecho de un tercero. Para eximir de responsabilidad, total o parcialmente, el hecho de un tercero por quien no se debe responder debe reunir los caracteres del caso fortuito.

● Siempre conviene celebrar un contrato por las prestaciones.

CONTRATO por los SERVICIOS y PRESTACIONES.

Como expresamos al principio todos los operadores de turismo rural tienen obligaciones que emergen de la Constitución Nacional, el Código Civil y Comercial y las leyes nacionales o locales vigentes.

El deber de seguridad, advertencia e información, deben volcarse en un material escrito que el

Asesórate con tu abogado, productor de seguros y/o compañía de confianza.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Coberturas de seguros de responsabilidad civil para el emprendedor

Responsabilidad civil extracontractual por lesiones o muerte de personas. Incluyendo incendio, escape de gas, explosión, carteles, antenas, suministro de alimentos, animales y actividades de bajo riesgo. Adicionales para riesgos de actividades de Turismo Rural y de la Naturaleza (medianos y altos).

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Distinción importante: AP y/o RC

Accidentes Personales: Indemniza siempre en nombre del establecimiento por un accidente se produce la pérdida de la vida o lesiones permanentes.

Responsabilidad Civil: Indemniza en la medida que exista responsabilidad del emprendedor

Esta distinción hace a la naturaleza de las coberturas que vamos a tomar para administrar nuestros riesgos.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Las normas IRAM SECTUR

Sus recomendaciones y la relación con los riesgos, son importantes para atenuar los riesgos de Turismo Rural y de la Naturaleza y el desarrollo de las competencias personales.

Actividades de Turismo Rural y de la Naturaleza

42210 - Cabañas 42220 – Casa de huéspedes 42240 – Camping 42250 - Alojamiento Rural

42500 – Servicios Turísticos de Senderismo y Travesías.

42510 – Servicios Turísticos de Montañismo. 42520 – Servicios Turísticos de Cabalgata.
42530 – Servicios Turísticos de Cicloturismo. 42540 – Servicios Turísticos de “Rafting”.
42550 – Servicios Turísticos de Canotaje. 42560 – Navegación Turística a motor.
42570 – Excursiones Todo Terreno.

Competencias personales especialistas en:

42701 – “Rafting” 42702 – “Canotaje” 42703 – “Cabalgatas” 42704 – “Cicloturismo”

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

NIVELES DE RIESGO EN LOS SEGUROS DE Turismo Rural y de la Naturaleza para coberturas de AP y RC

Riesgo Bajo

- Caminata
- Cicloturismo
- Fotografía
- Observación de fauna silvestre que no sea propiedad del establecimiento
- Observación de flora
- Paseo en caballos
- Paseos a caballo

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Riesgo Moderado

- Actividades subacuáticas hasta 10 mts con curso previo
- Bicicleta de montaña
- Cabalgatas
- Equitación con saltos
- Espelelismo
- Hidropedales en lagos artificiales
- Motos de nieve

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Riesgo Moderado

- Observación de fauna silvestre en recinto cerrados con medidas de seguridad que sea de propiedad o bajo custodia o control del establecimiento que no sean animales de riesgo (reptiles, tigres, leones, etc.)
- Todoterreno con motor
- Travesía
- Trekking
- Turismo ecuestre

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Riesgo Alto

- Actividades subacuáticas desde 10 mts con curso
- Aladelta
- Aviación (debe contar con seguro propio de RC exigido por Ley)
- Buceo o actividades subacuáticas
- Descenso de barranco
- Descenso en bote
- Escalada
- Escalamiento
- Espelología
- Esquí
- Esquí acuático

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

Riesgo Alto

- Esquí de río
- Globo aerostático
- Hidropedales en lagos naturales, río o mar
- Montañismo
- Motos acuáticas
- Mushing (trineo con perros)

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

NIVELES DE RIESGO EN LOS SEGUROS DE TURISMO de la Naturaleza

Riesgo Alto

- Navegación a vela (debe contar con Seg propio de RC exigido por Ley)
- Observación de fauna silvestre libre que sea de propiedad o bajo custodia o control del establecimiento
- Observación de fauna libre de animales de riesgo (reptiles, tigres, leones, etc.)
- Paracaidismo (con instructor)
- Parapente (con instructor)
- Piragüismo (con instructor)
- Quads (cuatriciclos especiales)
- Rafting grados I a III

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

NIVELES DE RIESGO EN LOS SEGUROS DE TURISMO de la Naturaleza

Riesgo Alto

- Senderismo
- Surf y windsurf



Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

NIVELES DE RIESGO EN LOS SEGUROS DE Turismo Rural y de la Naturaleza

RIESGO MUY ALTO (cotización especial)

Descenso en bote

Heliesquí (ascenso con helicoptero, descenso con esquí)

Hidrobob (descenso en corrientes de agua sobre un “trineo”)

Hidropedales en río o mar

Hidrotrineo

Paracaidismo

Piragüismo

Quads (cuatriciclos) en sierras, selva o montaña

Rafting grados IV a VI

Salto con elástico

Salto desde el puente

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

DETERMINACION DE PRECIOS RC EMPRENDEDOR

- Estos precios se determinan a medida de cada emprendimiento, tomando en cuenta la suma asegurada, las actividades, el nivel de riesgo, los grupos diarios y la cantidad de personas de cada grupo, la cantidad de personas que organizan los grupos, los requisitos gubernamentales, etc..
- Se sugiere una suma asegurada no inferior a \$ 5.000.000-.
- Se pueden establecer por año o por temporada dependiendo de la necesidad del cliente.
- Se pueden pagar en cuotas con diversos medios de pago.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

DETERMINACION DEL PRECIO PARA ACCIDENTES PERSONALES para TURISTAS

- Los precios se determinan en base al nivel de riesgo de la actividad, las coberturas contratadas (fallecimiento/incapacidad/asistencia médica/sepelio, gastos de traslado, etc.) y a la suma asegurada de cada cobertura
- La suma asegurada a contratar debe ser acorde al contingente que recibimos.
- Se determina un costo diario por turista-día
- Los turistas-día se deben declarar previamente a concretar a realizar la actividad
- Para el período anual o la temporada, se fija un precio mínimo en función de la estimación de turistas-día, en caso de que por las declaraciones se supere el mínimo declarado el precio será ajustado por la cantidad de turistas-día de exceso.

Diseño de Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

REQUISITOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD para RC EMPRENDEDORES y AP

- Persona humana o jurídica habilitada para ejercer la actividad y por el DNU de aislamiento social preventivo y obligatorio y las normas provinciales.
- Cumplimiento de las medidas de seguridad mínimas exigidas por las autoridades nacionales, gubernamentales y municipales.
- Los medios utilizados deben reunir los requisitos de seguridad estructural, mecánica y eléctrica, aprobados por profesional idóneo y la autoridad competente.
- Los turistas deben ser advertidos de los riesgos que asumen en cada actividad en forma escrita y con cartelería.

Productos: Seguros Patrimoniales

- Integral de Comercio: miles de combinaciones de actividades – riesgos y coberturas que abarcan un universo importante de los comercios y las microempresas

Combinado Familiar: con todas las variantes de riesgos y coberturas que ofrece el mercado

Incendio Robo Cristales Responsabilidad Civil Seguro Técnico: para particulares y pymes que necesitan seguros específicos

Productos: Seguros Patrimoniales

COBERTURAS EN INTEGRAL DE COMERCIO

- INCENDIO EDIFICIO CONTENIDO GENERAL MERCADERIAS
- RESPONSABILIDAD CIVIL LINDEROS por INCENDIO
- RESPONSABILIDAD CIVIL COMPRENSIVA para el interior del establecimiento y vereda o pallier adyacente lesiones o daños
- SEGURO TECNICO EQUIPOS ELECTRONICOS computadoras impresoras notebooks
- ROBO CONTENIDO GENERAL MERCADERIAS BIENES DE USO
- CRISTALES

Productos: Seguros Patrimoniales

PRECIOS del seguro en INTEGRAL DE COMERCIO

Los precios dependen de diversas variables, como por ejemplo:

- Actividad que se desarrolla
- Ubicación del edificio
- Coberturas
- Sumas aseguradas
- Medidas de seguridad de incendio
- Medidas de seguridad de robo

ABRI SEGURO ABRIMOS con VOS

A los emprendedores que reanudan su actividad les ofrecemos beneficios de bonificación en sus precios y financieros para poder acceder a los seguros que necesitan.

Compromiso Institucional

Instituto es mucho más que una compañía de seguros, es una Institución que acompaña y fortalece el crecimiento de la actividad empresaria mercantil y de servicios.

En materia de productos esta dispuesta a acompañar desarrollos innovadores, tenemos las puertas abiertas para analizar todo lo que tenga proyección de negocio con un equilibrio rentable.

CONTACTATE CON NOSOTROS

[www@institutoasegurador.com.ar](http://www.institutoasegurador.com.ar)

0800-3333 426

info@institutoasegurador.com.ar

Chatea en WhatsApp con +54 11 3279-1957

Webinar

Administración de Riesgos y Seguros para el Turismo Rural y de la Naturaleza

