

# Cierre Temporal: Guía de seguridad para hoteles

Durante estos tiempos de incertidumbre a causa de la pandemia de Covid-19, su hotel podría enfrentar un cierre temporal. Por lo tanto, es esencial que la Gerencia comience a considerar y planificar los arreglos adecuados para esta nueva situación sin precedentes.

Históricamente, durante los períodos de cierre se han visto muchas pérdidas significativas derivadas de robos, vandalismo e incendios provocados, que comúnmente son crímenes de oportunidad y no eventos planificados. Es esencial que se tomen las medidas adecuadas para garantizar que se brinde seguridad efectiva a las instalaciones del hotel para combatir estas pérdidas potenciales.

## Medidas de Control

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo ayudarle a proporcionar un nivel de seguridad adecuado para las instalaciones de su hotel durante estos períodos de cierre:

- **Iluminación externa:** se debe asegurar que la iluminación externa está funcionando correctamente y que las bombillas y otros componentes dañados se reparen o reemplacen.
- **Manejo de desechos y residuos:** las canecas y contenedores deben ubicarse al menos a 10 m de los edificios y deben estar asegurados en su posición. Idealmente, las canecas y contenedores deben tener tapas con cerradura. Se debe asegurar que comida y otros materiales perecederos sean retirados a tiempo, antes que se descompongan.
- **Vehículos del hotel:** no deben estacionarse cerca de los edificios (a menos que el garaje sea seguro y cuenta con alarma y/u otros sistemas de seguridad). Esto se debe a la potencial propagación del fuego desde un vehículo hasta el edificio.
- **Contratistas:** si deben realizar trabajos, se debe cumplir estrictamente el sistema de permisos de trabajo, incluyendo el procedimiento para trabajos en caliente (para mayor información puede consultar nuestra App: Zurich Risk Advisor).
- **Ventanas, puertas y claraboyas/tragaluces:** siempre deben estar adecuadamente cerrados y asegurados.
- **Programas de mantenimiento:** se requieren inspecciones para garantizar que los programas de mantenimiento van a seguir con la frecuencia recomendada por los fabricantes de los equipos y que se cumplan con las inspecciones establecidas por las autoridades locales y la legislación vigente. En estas actividades se deben considerar especialmente equipos de servicio (sistemas eléctricos, subestaciones, calderas, generadores de vapor, equipos de aire acondicionado, equipos de refrigeración, equipos en cocinas, sistemas de recolección y extracción de grasas, lavandería, ascensores, etc.), sistemas de drenajes y manejo de aguas lluvias, protecciones contra inundación, alarmas contra incendios, alarmas de intrusión, CCTV y los sistemas de rociadores.
- **Alarmas de intrusión y de incendios:** asegúrese de que funcionan correctamente y no muestran fallas. Si el sistema está vinculado a una central de monitoreo, verifique que la conexión no se ha roto y que la central de monitoreo puede detectar la activación.
- **Patrullas de seguridad:** considere la necesidad de patrullas de seguridad, que pueden incluir visitas al azar. Esto es de particular relevancia si el hotel ha sufrido atención no deseada, y este aspecto debe ser monitoreado durante estos períodos prolongados de cierre total o parcial.
- **Política de control de llaves:** asegúrese de que los encargados de las llaves no son vulnerables y siguen siendo idóneos y están disponibles para responder a llamadas de emergencia durante el cierre. Puede ser necesario establecer alternativas, incluido el empleo de una compañía especializada para ayudar en este proceso. Asegúrese de que la central de monitoreo de las alarmas de intrusos o de incendios tenga detalles actualizados del responsable de las llaves.

- **Considere el aislamiento de servicios no esenciales:** los servicios de gas, agua y electricidad que se dejan conectados a propiedades vacías presentan riesgos con respecto a incendios y daños por agua. Si el establecimiento permanece cerrado durante un período prolongado de tiempo, se debe considerar el aislamiento de servicios no esenciales. Asegurarse de que la alarma contra intrusos, la alarma contra incendios, bombas de incendio y cualquier sistema de rociadores permanezcan activos y completamente efectivos.
- **Inspecciones periódicas:** Recomendamos que el establecimiento sea inspeccionado por lo menos cada quince días por un representante autorizado de la Gerencia para asegurar que cualquier defecto o daño sea identificado y reparado con prioridad.
- **Control de acceso:** el control de acceso es vital si su hotel se enfrenta a un cierre parcial. Considere solo abrir un punto de entrada / salida que pueda ser vigilado fácilmente por el personal de seguridad en el sitio para evitar visitantes no autorizados. Se deben cumplir con todos los protocolos de seguridad, los cuales debería ser reforzados.
- **Acceso a piscinas, playas privadas y áreas de juegos:** estas áreas son muy susceptibles a accesos no autorizados por terceros, especialmente si se encuentran al aire libre, lo que representa una exposición a responsabilidad civil. Se debe garantizar una completa restricción de acceso mientras el hotel esté cerrado total o parcialmente.
- **Plan de contingencia / emergencia:** Los planes de contingencia / emergencia deben estar actualizados y de ser necesario, se deben adaptar a la situación de cierre parcial o total. Se debe actualizar la lista de contactos y verificar que dichas personas o entidades van a estar disponibles. Se deben tomar medidas especiales en caso de eventos de la naturaleza, incendio o explosión.
- **Remodelaciones temporales:** es posible que algunos hoteles aprovechen la situación para realizar una remodelación parcial o total del establecimiento. En ese

caso, por favor referirse al documento correspondiente, que puede solicitar por correo electrónico (ver información de contacto).

- **Gestión de correspondencia:** Si no hay operación en oficinas, se debe considerar cambiar las llamadas telefónicas y los correos electrónicos a otra ubicación que esté operando, a las oficinas corporativas, o a una empresa especializada en el servicio de recibir/contestar mensajes telefónicos/correos electrónicos. Con esto se garantiza dar respuesta oportuna a clientes a cualquier tema de importancia.

### Consideraciones adicionales relacionadas con la póliza

Las decisiones que se tomen con ocasión de Covid-19, pueden llegar a modificar el estado del riesgo. Recuerde que es una obligación mantener informada a la Aseguradora sobre dichos cambios en el estado del riesgo, como por ejemplo:

- El cierre parcial o total de su hotel.
- Realización de trabajos en caliente (corte, soldadura, esmerilado, etc).
- Inhabilitación / Puesta fuera de servicio parcial o total de los sistemas de protección de incendios (red contra incendio, alarma y detección, rociadores, sistemas fijos, etc.) (Para mayor información puede consultar nuestra App: Zurich Risk Advisor).
- Inhabilitación / Puesta fuera de servicio parcial o total de los sistemas de los sistemas de seguridad física (alarmas de intrusión, CCTV, barreras perimetrales, etc.).
- Cualquier cambio en la condición de operación del hotel (Ej: requerimiento de la autoridad competente para que el establecimiento sea utilizado como un hospital temporal o para el almacenamiento de insumos o mercancías).
- Notificar la operación parcial de áreas de servicios como cocinas, restaurantes y lavanderías.
- La remodelación total o parcial del establecimiento.

### Lista de verificación en sitio

A continuación, presentamos una breve lista de verificación que hemos desarrollado para ayudar a los Gerentes a garantizar la seguridad su hotel y que pueden usar como punto de referencia para controles regulares durante períodos de cierre temporales o totales.

#### Site checks

|   |    |                          |    |                          |        |
|---|----|--------------------------|----|--------------------------|--------|
| Todos los equipos y bienes valiosos están seguros y fuera de la vista   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Los materiales inflamables están almacenados en un lugar cerrado y seguro   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La basura se retira del edificio o se almacena en un sitio seguro   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Alimentos y materiales perecederos han sido retirados   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Todas las puertas internas se mantienen cerradas y aseguradas   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Las ventanas y rejillas están cerradas y aseguradas   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Las puertas externas están adecuadamente cerradas y aseguradas  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La alarma de seguridad funciona correctamente y está activa en todas las áreas que lo requieren (en el caso de sistemas zonificados)        | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La política de administración de llaves se ha actualizado, se está usando y se revisa periódicamente  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La iluminación externa está operativa   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| El CCTV está operativo  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La alarma contra incendios está operativa y cualquier falla es reportada y corregida  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La red contra incendios y el sistema de rociadores está operativo (revisar bombas que requieren del suministro eléctrico para su operación) | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Las ventanas están intactas y cualquier vidrio roto es reemplazado  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Los procedimientos de permisos de trabajo en caliente se cumplen estrictamente  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| La cubierta, tejas, claraboyas y tragaluces están en buen estado (inspección visual desde el suelo)   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| El cerramiento perimetral está completo y es efectivo.  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Las entradas principales están cerradas (buscar señales de intentos de acceso no autorizado)  | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Se realizan inspecciones periódicas de la propiedad, incluyendo las requeridas por las autoridades competentes locales.                     | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| El correo se retira del buzón durante las inspecciones regulares a la propiedad   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| El acceso a piscinas, zonas húmedas, playas privadas y áreas de juego tienen es restringido   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Los servicios y equipos no esenciales han sido aislados de forma segura   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |
| Equipos y sistemas están recibiendo mantenimiento regular   | Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Fecha: |

El material que se muestra en este documento tiene la intención de ser información general para hoteles fuera del control de la autoridad local. No se debe confiar en él como asesoramiento específico o como una alternativa a la asesoría legal.

La presente Guía ha sido elaborada por Zurich Colombia Seguros S.A como información de valor agregado a nuestros clientes, para la autogestión y protección de sus bienes. La elaboración de esta guía no implica aceptación implícita de coberturas, ni modifica los términos y condiciones acordadas en el contrato de seguros celebrado.



Marzo 2020

Zurich Colombia Seguros S.A.

Calle 116 # 7 - 15, Oficina 1401 – Bogotá, Colombia.

[www.zurichseguros.com.co](http://www.zurichseguros.com.co)

Toda la información contenida en este documento se ha recogido y obtenido de fuentes que se consideran fidedignas y fiables, pero ni Zurich Insurance Company Ltd (en lo sucesivo 'Zurich') ni ninguna de sus subsidiarias hace representación ni puede garantizar de manera expresa o implícita su exactitud o integridad. Parte de la información contenida en este documento puede variar con el tiempo. Por ello usted debe consultar el material más reciente al que se haga referencia.

La información contenida en este documento se refiere a ingeniería de riesgos o a otros servicios de gestión de riesgo que se proporcionan para ser usados como una descripción general de ciertos tipos de servicios disponibles a determinados clientes. No pretende proveer información general sobre coberturas, servicios o programas de seguros, ni altera o modifica contrato, oferta, o cotización de seguros alguna, así como ninguna otra documentación relacionada con seguros.

Zurich y sus empleados no asumen responsabilidad de ningún tipo que pudiera ser consecuencia del uso de cualquier información, material o procedimiento contenido en el presente documento. Zurich y sus empleados no garantizan resultados concretos. Es posible que existan condiciones en sus instalaciones o su organización que no nos resulten evidentes. Usted es quien está en la mejor posición para entender su negocio y su organización, y para tomar medidas que minimicen el riesgo. Nosotros deseamos ayudar proporcionándole información y herramientas para evaluar el entorno cambiante de sus riesgos.

En los Estados Unidos de América, los servicios de gestión de riesgos están disponibles para determinados clientes a través de Zurich Services Corporation, y en Canadá a través de Zurich Risk Services. En otros países, diferentes entidades legales afiliadas a Zurich Insurance Company Ltd suministran los servicios de ingeniería de riesgos conforme a las autorizaciones y licencias que requiere la legislación del país en cuestión.