



4. MANUAL DE SEGUROS Y SEGURIDAD DE HUÉSPEDES

SEGUROS

Ten en cuenta que la Ley 2068 de 2020, en su artículo 32, requiere que cuentes con una póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes y a terceros. La póliza mencionada deberá cubrir cualquier siniestro que se presente durante la prestación del servicio de alojamiento turístico. Como mínimo, deberá cubrir los riesgos de muerte, incapacidad permanente, incapacidad temporal, lesiones, daños a bienes de terceros y gastos médicos.

Adicionalmente el alojamiento debería considerar contar con protección de propiedad frente incendios, eventos de la naturaleza, daños por agua, entre otros. Aunque este último seguro no es obligatorio, no vale la pena que arriesgues tu patrimonio.

SEGURIDAD DE LOS HUESPEDES

Para contribuir a la tranquilidad de tus huéspedes, puedes dejarles instrucciones con información útil para casos de emergencia y advertirles de cualquier riesgo posible.

1. Información de contacto para emergencias

- Deja una lista de contactos con los siguientes números de teléfono:
 - ✓ Servicios de emergencia locales:
 - Emergencias: 123
 - Policía Nacional: 112
 - Bomberos: 119
 - Defensa Civil: 144
 - ✓ Hospital más cercano.
 - ✓ Tu número de contacto.
 - ✓ Un segundo número de contacto (por si los huéspedes no logran comunicarse contigo).



- Asegúrate de que los huéspedes sepan cuál es la mejor manera de ponerse en contacto contigo en caso de emergencia.

2. Botiquín

- Asegúrate de que el espacio que compartas disponga de un botiquín de primeros auxilios, y de indicar a los huéspedes dónde está.
- Comprueba regularmente que el botiquín cuenta con todo lo necesario, corrobora las fechas de vencimiento y repón lo que se haya agotado.

3. Salidas de emergencia

- Asegúrate de indicar claramente cuáles son las vías de escape en caso de incendio.
- Deja un mapa con la ruta de evacuación donde los huéspedes puedan verlo fácilmente.
- De acuerdo a la normativa vigente, el comité de administración del edificio es el responsable de confeccionar un plan de emergencia ante siniestros, como incendios, terremotos y semejantes, que incluya medidas para tomar, antes, durante y después del siniestro, con especial énfasis en la evacuación durante incendios.

4. Prevención de riesgos

- Echa un vistazo a tu espacio para identificar las zonas en las que los huéspedes puedan tropezarse o caerse.
- Elimina los elementos que puedan suponer un peligro o indícaselos claramente.
- Retira todos los cables que estén a la vista.
- Asegúrate de que las escaleras sean seguras y tengan pasamanos.
- Retira o guarda bajo llave los objetos que puedan ser peligrosos para tus huéspedes.

5. Electricidad

Deja estas recomendaciones para tus huéspedes:

- Cuando enciendas la luz o uses un artefacto eléctrico, asegúrate de no tener las manos húmedas.
- Nunca se deben desenchufar los artefactos tirando de su cable, pues esto puede causar un incendio.
- Los alargadores eléctricos son peligrosos al alcance de los niños.
- Cualquier reparación a la instalación eléctrica la debe hacer un experto.
- Verifica que todo producto eléctrico y de combustibles que haya en el espacio que compartas, cuente con la certificación correspondiente.
- Recuerda no sobrecargar los alargadores eléctricos.



- Asegúrate de que todos los electrodomésticos de tu alojamiento están instalados de acuerdo con las instrucciones del fabricante y cumplen las normativas de seguridad aplicables en tu zona.
- Recuerda que la mayoría de los electrodomésticos deben ser instalados por parte de un profesional.
- En caso de emergencia, selecciona un punto de encuentro a una distancia segura de tu alojamiento donde los huéspedes puedan reunirse si se produce un incendio.

6. Detección de escapes de gas y prevención de incendios

A continuación, te proporcionamos algunos consejos que pueden ayudarte a prevenir accidentes por la manipulación de gas o combustibles en el espacio que compartas y que te sugerimos compartir con tus huéspedes:

- Si tienes aparatos de gas, asegúrate de que cumplen con la normativa aplicable en materia de seguridad, y de que si tienes instalado un detector de monóxido de carbono funcione correctamente.
- Dispón de un extintor y recuerda revisarlo periódicamente.
- Llama a tu compañía de gas si hueles gas, ya sea adentro o afuera del espacio que compartas. El Gas Natural no tiene olor, pero un olor es mezclado con el gas con el fin de ayudar a detectar fugas de gas.
- Llama a tu compañía de servicios públicos si notas algo fuera de lo ordinario que puede convertirse en una situación peligrosa.
- No enciendas fósforos o hagas chispas cerca de un lugar donde huele a gas.
- Revisa periódicamente tus aparatos de gas para descartar condiciones inusuales como producción de hollín o una llama amarilla, grande y errática del quemador.
- Cuando reconozcas alguna de estas condiciones inusuales, o cualquier otra, ponte en contacto con una empresa autorizada especialista en ello.
- El servicio técnico debe revisar los aparatos, al menos, una vez al año.
- Tú y toda tu familia deben conocer dónde está situada la llave de cierre general de la instalación de gas.
- Cierra con rapidez la llave de cierre general en caso de emergencia.
- No permitas que aficionados o personal sin la debida capacitación y certificación toquen o manipulen la instalación.
- No manipules o instales, por tu cuenta, artefactos de gas, de ventilación, inyectores o extractores que modifiquen el movimiento y circulación de masas de aire.
- Exhorta claramente a tus huéspedes a que tampoco lleven a cabo dichas manipulaciones o instalaciones por su cuenta. La manipulación de dichos elementos debe efectuarse por una persona o entidad autorizada y previa comunicación al administrador o a quien haga sus veces, según corresponda. La infracción de lo anterior puede derivar en multas para el propietario u ocupante.

7. Indicaciones en caso de detectar olor a gas

En caso de detectar olor a gas, sigue las siguientes indicaciones:



- No acciones ningún interruptor ni enciendas aparatos eléctricos.
- No enciendas cerillas o mecheros y no fumes.
- Abre puertas y ventanas para que el espacio quede ventilado.
- Cierra los mandos de los aparatos de gas y la llave general de paso.
- No vuelvas a abrir la llave de paso hasta haber reparado la instalación o el aparato averiado.

8. Manipulación de cilindros de gas

En caso de que en el espacio que compartas existan cilindros de gas, sugerimos que tengas presente las siguientes indicaciones:

- El cambio de cilindro debe realizarse siempre con la llave del cabezal cerrada, para que la cantidad de gas despedida a la atmósfera sea mínima.
- No se debe realizar nunca la operación de cambio de cilindro cerca de fuentes de calor o del fuego, como mecheros, cigarrillos o estufas.
- El gas propano y butano pesan más que el aire, por lo que los cilindros, tanto llenos como vacíos, deben estar siempre en posición vertical.
- Si se produce un escape de gas, no debes abrir o cerrar ningún circuito eléctrico, ya que estos producen descargas capaces de provocar un incendio o explosión.

9. Seguridad infantil

- Algunos huéspedes viajan con niños y necesitan saber si tu alojamiento es adecuado para ellos.
- Puedes indicar posibles riesgos o explicar que tu alojamiento no es adecuado para niños ni bebés.

10. Climatización

El correcto funcionamiento de los aparatos, como calentadores o dispositivos de aire acondicionado, es esencial, ya que puede afectar enormemente a la estadía de tus huéspedes. Hay muchas formas de garantizar que tus huéspedes se sientan a gusto:

- Asegúrate de que tu alojamiento esté bien ventilado.
- Indica cómo utilizar adecuadamente el calefactor y el aire acondicionado.
- Comprueba que el termostato funcione correctamente y asegúrate de que los huéspedes sepan dónde está.
- Revisa los aparatos con regularidad.

11. Límite de huéspedes

- Establece un límite de huéspedes en el espacio que compartas, a fin de que se garantice su seguridad.



CONTACTOS PARA EMERGENCIAS

En caso de tener una emergencia te puedes contactar a la siguiente línea:

- ✓ Servicios de emergencia locales:
 - Emergencias: 123
 - Policía Nacional: 112
 - Bomberos: 119
 - Defensa Civil: 144
- ✓ Hospital más cercano:
- ✓ Tu número de contacto:
- ✓ Un segundo número de contacto (por si los huéspedes no logran comunicarse contigo):