

# HOSPITALITYLAWYER<sup>Σ</sup>. COM<sup>®</sup>

## **Términos y condiciones para los Formularios, las Listas de Verificación, y los Procedimientos**

Los formularios, las listas de verificación, y los procedimientos en HospitalityLawyer.com se proporcionan con propósitos informativos, educativos, e ilustrativos solamente. HospitalityLawyer.com no rinde asesoramiento jurídico. Se debe consultar siempre a profesionales legales para necesidades, preguntas, y servicios específicos. Si se elige utilizar un formulario, una lista de verificación, o un procedimiento, se hace a su propio riesgo. HospitalityLawyer.com no hace ninguna representación que los formularios, las listas de verificación, o los procedimientos sean convenientes para su uso particular y el usuario debe asegurarse siempre independientemente de la exactitud y de la conformidad legal para su jurisdicción particular.

# Lista de verificación para ayudar a un establecimiento de alojamiento a conseguir una atención razonable - Parte 2



La siguiente lista es una recopilación de sugerencias basadas en la evolución de los litigios que ayudarán a los hoteleros a superar estos retos centrados en el trabajo y las transacciones:

- Mantener al día las certificaciones de los empleados en cuanto a bebidas alcohólicas y seguridad alimentaria.
- Disponer de lentes de protección, guantes y mascarillas para todo el personal de limpieza.
- Formar a las amas de llaves para que trabajen en equipo.
- Como mínimo, verificar exhaustivamente los antecedentes de cualquier empleado con acceso a llaves maestras o habitaciones.
- Desarrollar un protocolo detallado de control de claves con acceso restringido y responsabilidad estricta.
- Utilizar un sistema de circuito cerrado de televisión para la cobertura visual, no auditiva, de la propiedad y el terreno como elemento disuasorio, y mostrar señalización adecuada: "Grabación de vídeo en curso"
- Formar a todo el personal en los procedimientos de respuesta a emergencias y hacer un seguimiento del proceso de formación.
- No permitir el uso de fuego/vapor: nada de productos de tabaco, cigarrillos electrónicos, velas, incienso, etc.
- Promover el cumplimiento estricto de las mejores prácticas de saneamiento en piscinas, jacuzzis, áreas de ejercicio, y procesos de alimentos y bebidas.
- Desarrollar protocolos para limpiar los líquidos derramados y advertir a los huéspedes de las superficies o zonas húmedas o resbaladizas.
- Asegurarse de que la señalización de advertencia y de otro tipo alrededor de la propiedad (incluida la zona de la piscina) sea pertinentes, visibles y en los idiomas predominantes de sus huéspedes.
- Informar claramente en las promociones y en el momento de la reserva de cualquier cargo adicional, incluido Internet, estacionamiento, tasas de complejo/actividad, depósitos para mascotas, etc.

# Lista de verificación para ayudar a un establecimiento de alojamiento a conseguir una atención razonable - Parte 2



- Divulgar claramente su política de cancelación.
- No publicar críticas falsas de su propiedad en Internet o en cualquier otro lugar.
- Evitar las tergiversaciones en la publicidad y las promociones: "libre de humo", "apto para discapacitados", "ecológico", etc., tienen significados muy concretos que los clientes utilizan para crear expectativas.
- Permitir que los asociados de la recepción se sienten durante parte de sus turnos.
- No clasificar erróneamente a los trabajadores para evitar las horas extras.
- Cumplir estrictamente las leyes de crédito y reparto de propinas.
- Tratar a los empleados y pedirles que se traten entre sí con dignidad y respeto y añadirlo al manual del empleado.
- Añadir a los manuales de los empleados la expectativa de una ejecución segura del trabajo.
- Crear una breve prueba de manual abierta sobre el contenido del manual y una exigencia de 100% de aprobación antes de empezar a trabajar.
- Hacer que todos los empleados firmen un formulario de consentimiento de pruebas de drogas continuas. Además de realizar pruebas aleatorias, administrar pruebas de drogas cada vez que ocurra un accidente de trabajo.
- No espíe a los empleados
- Limitar el número de amas de llaves a 15 habitaciones por día. Según una investigación de PETRA, una empresa de seguros de de seguros de hotelería, las lesiones de los empleados domésticos aumentan drásticamente cuando limpian más de 15 habitaciones al día, y el mayor índice de lesiones se produce en los primeros años de trabajo. Contrate de forma eficiente y forme ampliamente.
- Utilizar un modelo de contrato de reunión mutuo (es decir, en el que todos salgan ganando) (consulte el Intercambio de Prácticas Aceptadas del Consejo de la Industria de las Convenciones, también conocido como APEX, para obtener orientación).

# Lista de verificación para ayudar a un establecimiento de alojamiento a conseguir una atención razonable - Parte 2

---



Sería útil revisar esta lista y crear un análisis GAP (qué se está haciendo actualmente, qué se cree que se debería estar haciendo) y luego crear un plan para cubrir las carencias.

Recordar que no somos los aseguradores de la seguridad de los huéspedes, sino que nuestra obligación es gestionar los hoteles con un cuidado razonable. Estas sugerencias le ayudarán a alcanzar ese umbral.

¡Feliz gestión de hoteles!

Stephen Barth es profesor de derecho y liderazgo en el Conrad N. Hilton College de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de Houston, autor de Hospitality Law, fundador de HospitalityLawyer.com, The Hospitality Law Conference y Global Congress on Travel Risk Management.

[sbarth@hospitalitylawyer.com](mailto:sbarth@hospitalitylawyer.com)

Para más información sobre nuestras conferencias, visite [hospitalitylawconference.com](http://hospitalitylawconference.com) y [globalcongressontravelriskmanagement.com](http://globalcongressontravelriskmanagement.com)

 [@hospitality\\_law](https://twitter.com/hospitality_law)