

Risk A/T® Work

(Riesgo en el trabajo)

“Una onza de prevención vale una libra de curación.” Benjamín Franklin 1736



Nos complace presentar la siguiente edición de **Risk A/T® Work**, un foro dedicado a compartir consejos de control de pérdidas y seguridad con nuestros corredores de seguro y asegurados. **Risk A/T®** es nuestro enfoque patentado de gestión de riesgos que promueve el análisis informado de riesgos con base en dos factores conductuales: la **aptitud** y **tolerancia**.

ACERCA DE NOSOTROS

Sompo International Insurance trabaja a través de una red de distribución mundial de corredores de seguro minoristas y mayoristas y agentes gestores de seguros (MGUs) para proporcionar servicios efectivos y de alta calidad a una amplia gama de clientes, desde grandes multinacionales hasta pequeñas empresas. Ofrecemos diversas capacidades especializadas en una amplia gama de productos y sectores verticales industriales.

Si desea suscribirse a **Risk A/T® Work**, comuníquese con Víctor Sordillo al correo vsordillo@sompo-intl.com

Descargo de responsabilidad: Las recomendaciones y el contenido de este material se proporcionan sólo con fines informativos. Se ofrecen únicamente como un recurso a ser usado junto con su asesor de seguro profesional en el mantenimiento de un programa de control de pérdidas. Sompo International no asume ninguna responsabilidad a causa de la información que contiene este documento.

Para obtener más información, visítenos en: www.sompo-intl.com

La reapertura de los hoteles y el mejoramiento del grado de ocupación

Glen O'Connor, SVP, Director Técnico de Control de Riesgos, Sompo Global Risk Solutions, goconnor@sompo-intl.com

Conforme baja el promedio general de los casos de COVID-19 en el mundo y suben los esfuerzos en la distribución de las vacunas, esperamos que aumenten los viajes de negocios y ocio y que el sector hotelero vuelva a abrir con índices de ocupación más elevados. Aunque éstas son buenas noticias, deben tratarse con cautela sensata.

Por casi un año, muchos hoteles operaron con un mínimo de personal, ocupación limitada y, en algunos casos, cierres completos. Al irse esforzando el sector hotelero para la reapertura completa, es posible que este entorno con menos trabajo haya creado nuevas exposiciones a pérdidas. Ya sea si se protege al personal o a los huéspedes de lesiones o se reduce la posibilidad de tener una falla o problemas en el sistema mecánico del edificio, es importante estar consciente de estos nuevos riesgos y reaccionar debidamente a ellos.

Cómo prepararse para una reapertura exitosa

¿Está nuestro hotel listo para reanudar operaciones en este entorno “pospandémico”? ¿Cómo aseguramos la seguridad de nuestros huéspedes y nuestro personal? Estas preguntas esenciales y muchas más las hacen ejecutivos hoteleros en todo el mundo. Aunque no podemos anticipar totalmente lo desconocido, sí sabemos que el COVID-19 nos ha dejado con algunos nuevos riesgos y posibles exposiciones a pérdidas que podemos prevenir. Reducir al mínimo los reclamos de indemnización a los trabajadores debe ser una prioridad y las consideraciones deben incluir lo siguiente:

- **Capacitación al personal encargado de las habitaciones:** Ya que el personal encargado de las habitaciones tiende a tener un índice más elevado de lesiones, su retorno a las tareas laborales extenuantes con carga de trabajo completa probablemente contribuirá a un repunte en los reclamos de indemnización de estas trabajadoras. Para reducir esta posibilidad al mínimo, el personal de limpieza nuevo y el que retorna deben recibir capacitación en las mejores prácticas de sus tareas de trabajo ANTES de reanudar sus actividades laborales y esa capacitación debería concentrarse no solo en la calidad, sino también en la seguridad. De ser posible, considere orientación laboral o compartir el trabajo durante las primeras 2 a 3 semanas para que el personal sin experiencia aprenda lo que debe hacer a la vez que se reduce la carga general de trabajo. Otra consideración podría incluir la modificación temporal de créditos de habitaciones al irse reacclimatando el personal a las normas anteriores.
- **¿Nuevos productos de limpieza junto con nueva capacitación?** Todo el personal hotelero debe ser capacitado o familiarizado con los nuevos métodos de desinfección que cumplen con los reglamentos locales, estatales y federales. Ya sea si es limpiar el área de la recepción o los carros para el equipaje frotándolos, limpiar los espacios públicos como los baños o un coche cuando un valet lo regresa, los nuevos protocolos de seguridad deben redactarse y colocarse visiblemente en las áreas comunes. Cuando se pueda, todos los empleados deben recibir directamente un mensaje electrónico o una copia impresa.
- **Otro personal:** Ya sea si el miembro del personal trabaja en la ingeniería, en los banquetes, alimentos y bebidas, en la recepción, o si es un valet o guardia de seguridad, debe exigírsele su asistencia a sesiones de capacitación específica para asegurar un retorno al trabajo sin peligro, reconociendo las exposiciones únicas que cada grupo podría afrontar.
- **Cumplimiento con el programa de la OSHA:** Conforme vuelven a abrir los hoteles e incrementan su personal, la capacitación pertinente de la OSHA que incluye, donde sea necesario, Comunicación de Riesgos GHS (Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación de Productos Químicos), patógenos transmitidos por la sangre, bloqueo y etiquetado o capacitación para espacios reducidos debe proporcionarse antes de que el personal reanude sus actividades laborales¹.

¹ <https://www.osha.gov/hazcom>



- Técnicas de disminución de situaciones conflictivas: Durante toda la pandemia, muchos hoteles tuvieron un incremento en reclamos relacionados con agresión física atribuidos a más ansiedad y estrés junto con menos paciencia y sentido común. Esperamos que se sigan obedeciendo los requerimientos de distanciamiento social y cubrebocas, y al ir subiendo el grado de ocupación diaria, la clientela típica del hotel también cambiará. Esta dinámica podría contribuir a posibles confrontaciones o algo peor. Es crucial que los empleados entiendan cómo suavizar una situación que podría volverse volátil. Aunque las técnicas de disminución de situaciones conflictivas no pueden prevenir a una persona decidida en comenzar un lío, capacitar al personal de la recepción, de la conserjería y de otras áreas ayudará a disminuir estos incidentes. Nos gustaría alentarle a que viera y también comparta con su personal el webinar sobre técnicas de disminución de situaciones conflictivas titulado “[Conflict De-Escalation Best Practices](#)” organizado por Sompo GRS y presentado por Dan Fuentes, Director Ejecutivo de DeFendi International, LLC y de DeFendi Investigations, LLC.
- Responsabilidad civil general de la propiedad: La mayoría de los hoteles realiza algún tipo de inspección propia de su seguridad con regularidad. Durante la pandemia, esto podría haberse quedado marginado debido a que hubo menos personal y con capacitación indebida. Lo siguiente debe ser inspeccionado y corregido para asegurarse de que la propiedad es segura para mayor ocupación:
- Inspección propia: Inspeccione las áreas de la recepción, los huecos de las escaleras así como el gimnasio y las piscinas del hotel para encontrar los riesgos de resbalones, tropezos y caídas, la iluminación interior y exterior del hotel, especialmente en los estacionamientos y garajes.
- Penetración del agua: Todas las instalaciones hoteleras deben inspeccionarse para asegurarse de que no ha entrado el agua. Esto podría incluir la revisión de ventanas, unidades de aire acondicionado y calefacción, mini-neveras y baños. Si las habitaciones han estado cerradas, revíselas para encontrar moho o cualquier otro tipo de infestación.
- Mantenimiento preventivo de los sistemas del edificio: Inspeccione los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC), los sistemas independientes de calefacción y aire acondicionado (PTACS), los generadores, los sistemas de protección contra incendios², los sistemas de extinción de incendios en cocinas, los sistemas de rociadores y de agua contra incendios³ para asegurarse de que cumplan con el código actual contra incendios y estén funcionando bien como lo exige cualquier norma.

No hace falta decir que todo estado peligroso debe ser documentado, reportado a la gerencia y resuelto de inmediato por el personal hotelero correspondiente o los contratistas. Un enfoque proactivo es fundamental para que los empleados y los huéspedes no corran peligro. Por favor diríjase a su especialista en control de riesgos de Sompo International o vaya a GRSRiskControlQuestions@sompo-intl.com para más información sobre cómo reabrir su hotel sin peligro y volver a aclimatar a los empleados.

² <https://www.nfpa.org>

³ <https://www.ashrae.org>