Guest Security & Privacy – Hospitality Meeting Kit – Spanish



QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Los hoteles dan prioridad a la seguridad y privacidad de los huéspedes durante toda su estancia. Desde la llegada hasta la salida, la seguridad de los huéspedes y la confidencialidad de los datos se convierten en una prioridad. Esto implica fuertes medidas de seguridad física y digital en toda la propiedad. Además, se respetan las preferencias de los huéspedes en cuanto a su información. Tanto si se trata de proteger los objetos de valor de la habitación como de salvaguardar las transacciones en línea, dar prioridad a la seguridad y la privacidad genera confianza y mejora la experiencia general del huésped.

CUÁL ES EL PELIGRO

Aunque el sector de la hostelería se esfuerza por ofrecer un entorno seguro y confortable, puede haber lagunas en la seguridad y privacidad de los huéspedes. Es importante ser consciente de estos problemas potenciales para garantizar una experiencia realmente relajante y segura para los huéspedes.

He aquí algunos de los riesgos:

Seguridad Física:

- Las habitaciones o pertenencias de los huéspedes pueden ser objeto de robo, asalto o acoso si personas no autorizadas acceden a zonas seguras. Esto podría deberse a sistemas de control de acceso deficientes, cerraduras defectuosas o zonas de objetos de valor desatendidas.

Privacidad de los Datos:

- Los piratas informáticos podrían robar información confidencial de los huéspedes, como datos de tarjetas de crédito, pasaportes o direcciones. Estos datos robados podrían utilizarse para el robo de identidades, fraudes financieros o incluso estafas selectivas.
- Los datos de los huéspedes recopilados para las reservas (nombres, correos electrónicos, preferencias) podrían venderse a terceros sin el debido consentimiento. Esto puede dar lugar a llamadas de marketing no deseadas, correos electrónicos o incluso spam.
- Un personal sin capacitación podría filtrar accidentalmente o hacer un uso

indebido de los datos de los huéspedes, comprometiendo la privacidad y pudiendo dar lugar a robos de identidad u otros riesgos de seguridad.

Privacidad en las Habitaciones de Huéspedes:

- Aunque es poco frecuente, se han dado casos raros de cámaras ocultas colocadas en habitaciones de hotel. Se trata de una grave violación de la intimidad que puede resultar emocionalmente angustiosa para los huéspedes.
- Las paredes delgadas o la insonorización inadecuada pueden facilitar que los huéspedes oigan conversaciones o ruidos de las habitaciones vecinas, lo que compromete la intimidad y puede perturbar el sueño.
- Aunque la limpieza y el mantenimiento son necesarios, a algunos huéspedes puede incomodarles que el personal entre en sus habitaciones, sobre todo cuando no están presentes. Los hoteles deben tener procedimientos claros para el acceso del personal y respetar las preferencias de los huéspedes en cuanto a los carteles de «No molestar».
- Las Smart TV, los termostatos o los asistentes de voz de las habitaciones pueden recopilar datos sobre el comportamiento o las preferencias de los huéspedes. Los hoteles deben ser transparentes sobre qué datos recogen estos dispositivos y cómo se utilizan.

COMO PROTEGERSE

Los huéspedes merecen un refugio seguro durante sus viajes. Para garantizar una estancia sin preocupaciones, he aquí cómo hoteles y huéspedes pueden colaborar para mitigar los riesgos y permitirle disfrutar de su estancia con total tranquilidad:

Lo que pueden hacer los hoteles:

- Invertir en sólidos sistemas de control de acceso, cámaras de seguridad y cerraduras en buen estado. Capacite al personal en protocolos de seguridad y garantice procedimientos adecuados en caso de pérdida de llaves o solicitudes de acceso a las habitaciones.
- Cifre los datos de los huéspedes, establezca políticas claras de privacidad de datos que indiquen qué información se recopila y cómo se utiliza, y obtenga el consentimiento explícito antes de compartir datos con terceros. Capacite periódicamente al personal sobre las mejores prácticas de seguridad de datos.
- Comunique los procedimientos de privacidad de las habitaciones. Enseñe al personal de limpieza a respetar las señales de «No molestar» y a entrar en las habitaciones sólo cuando esté autorizado o lo solicite el huésped.
- Sea franco sobre la recopilación de datos de dispositivos de la habitación como televisores inteligentes o termostatos. Permita a los huéspedes optar por no recopilar datos o facilíteles instrucciones claras sobre cómo gestionar su configuración de privacidad.

Qué pueden hacer los trabajadores:

- **Estar alerta:** Informar inmediatamente a un supervisor de cualquier actividad sospechosa o problema de seguridad.
- **Mantenga la Confidencialidad:** Nunca comparta información de los huéspedes con personas no autorizadas.
- **Respete la intimidad de los huéspedes:** Llame antes de entrar en las habitaciones y respete los carteles de «No molestar».

En caso de:

- **Actividad Sospechosa**: Los trabajadores deben estar capacitados para identificar

y reportar cualquier actividad sospechosa observada en la propiedad. Puede tratarse de personas no autorizadas que intentan acceder a las zonas reservadas a los huéspedes, huéspedes con un comportamiento inusual o signos de posible robo o vandalismo.

- **Preocupación por la Privacidad de los Huéspedes:** Si un huésped expresa su preocupación por que su privacidad se vea comprometida, el trabajador debe escuchar atentamente y tomar en serio su queja. No debe comentar los detalles con nadie más, sino dirigir al huésped al supervisor o gerente correspondiente para que investigue y resuelva el problema.
- **Emergencia del Huésped:** El personal del hotel debe estar capacitado y preparado para responder a emergencias como situaciones médicas o incendios. Esto incluye saber cómo activar los protocolos de emergencia, evacuar a los huéspedes de forma segura y prestar primeros auxilios básicos en caso necesario.

CONCLUSIÓN

Trabajando juntos, hoteles y clientes pueden crear un entorno protegido y seguro. Los hoteles pueden aplicar protocolos sólidos, mientras que los huéspedes permanecen informados y vigilantes. Mediante una comunicación clara, acciones responsables y respeto mutuo, todos pueden contribuir a una experiencia hotelera agradable y sin preocupaciones.