

El Seguro Hotelero es más que una póliza, una herramienta de tranquilidad y cumplimiento

La actividad hotelera implica una gran responsabilidad. Cada huésped que cruza la puerta de un establecimiento deposita su confianza en que recibirá un servicio seguro y de calidad. Por ello, la gestión del riesgo no solo constituye una buena práctica empresarial, sino un elemento fundamental para la sostenibilidad del negocio.

La Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo) y la Ley 2068 de 2020 fortalecen el deber de los prestadores de servicios turísticos de brindar condiciones adecuadas de seguridad y protección a los turistas. En este contexto, contar con un programa de seguros representa una medida eficaz para respaldar la operación del establecimiento y proteger tanto a los huéspedes como al patrimonio del empresario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONTAR CON EL SEGURO HOTELERO?

A través de COTELCO Tolima y Alto Magdalena, los establecimientos afiliados pueden acceder a un programa colectivo de seguros con Seguros SURA, diseñado especialmente para la actividad hotelera, con condiciones preferenciales y coberturas acordes con los riesgos propios del sector.

PROTECCIÓN PARA EL HUESPED

Desde el momento del check-in y hasta el check-out, el huésped cuenta con cobertura mediante la póliza de Accidentes Personales, que contempla, entre otras:

- Muerte accidental.
- Invalidez o desmembración accidental.
- Gastos médicos por accidente.
- Intoxicación por alimentos.
- Traslado de cadáver por muerte natural o accidental.
- Auxilio para el traslado de familiares en caso de accidente o fallecimiento.

Esta cobertura opera las 24 horas mientras el huésped permanezca registrado en el establecimiento.

PROTECCIÓN PARA EL HOTEL

La póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual protege el patrimonio del establecimiento frente a reclamaciones derivadas de la prestación del servicio, incluyendo, entre otras coberturas:

- Intoxicación por alimentos y bebidas.
- Daños ocasionados por productos defectuosos.
- Daños o pérdida de equipaje en los casos previstos en la póliza.
- Pérdida de bienes bajo las condiciones establecidas.
- Hurto calificado en las coberturas expresamente contratadas.
- Actividades recreativas y demás amparos contemplados en el contrato de seguro.

Beneficios para el empresario

- ✓ Protección del patrimonio del establecimiento.
- ✓ Atención oportuna frente a reclamaciones de huéspedes.
- ✓ Acompañamiento especializado en el manejo de siniestros.
- ✓ Condiciones preferenciales por tratarse de una póliza colectiva de COTELCO.
- ✓ Mayor confianza y respaldo para los huéspedes.

Un seguro no evita un accidente... pero sí puede evitar una crisis financiera

Un accidente, una caída, una intoxicación o la pérdida de un equipaje pueden convertirse en una reclamación que afecte la estabilidad económica de cualquier establecimiento.

Contar con un seguro especializado significa tener el respaldo de una aseguradora para atender estos eventos de manera adecuada y reducir el impacto económico y jurídico para el hotel.

En caso de un siniestro

Es importante informar inmediatamente al administrador del establecimiento y reportar el evento dentro de los términos establecidos en la póliza para facilitar el proceso de atención y reclamación.

COTELCO Tolima y Alto Magdalena trabaja para proteger a sus afiliados

Nuestro compromiso es acompañar a los empresarios hoteleros en la gestión del riesgo, brindando herramientas que fortalezcan la seguridad de los huéspedes y la sostenibilidad de los establecimientos.

Si su establecimiento aún no hace parte del programa colectivo de seguros, lo invitamos a conocer sus beneficios y a vincularse.

MAYOR INFORMACIÓN:

COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

☎ 316 399 28 07

✉ capitulo@cotelcotolima.com

Nuestro compromiso es proteger a sus huéspedes y a su hotel.

Para garantizar un servicio óptimo y la atención de las reclamaciones, siga este paso en paso en caso de siniestro.

A

ACTIVAR EL PROTOCOLO INMEDIATO



Garantizar la atención inmediata (salud, seguridad, autoridades).



Recopilar información básica: modo, tiempo y lugar de los hechos.



Notificar internamente a la gerencia del hotel.



Iniciar registro documental del caso.

B

NOTIFICAR Y RADICAR EL CASO

El reporte oportuno es crítico para la cobertura.

OPCIÓN 1 - CONTACTO DIRECTO



Informar a Cotelcolima:
316 399 2807 - 2750398



Enviar documentación al correo:
capitulo@cotelcotolima.com;
direccion@cotelcotolima.com

OPCIÓN 2 - VÍA LÍNEA NACIONAL



Llamar a la línea:
01800 051 8888

- Número de Poliza: 800.216.788-5
- Solicitar y guardar número de radicado.
- Enviar comunicado formal a:
capitulo@cotelcotolima.com;
direccion@cotelcotolima.com



IMPORTANTE: Sin radiado ni soporte documental, no es posible gestionar la reclamación.

C

CONSOLIDAR SOPORTES SEGÚN EL TIPO DE SINIESTRO

1

ACCIDENTES PERSONALES (AP) - RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACUAL (RC)
(accidente, violento, homicidio, suicidio invalidez o gastos médicos), Etc...



1. Comunicación formal

- Comunicado formal del hotel dirigido a Cotelco Tolima y del Huesped al Hotel
- Descripción clara de los hechos (modo, tiempo y lugar) (Aplica para ambos)



2. Identificación

- Documento de identidad del huésped
- Documentos de identidad de beneficiarios (si aplica)
- Tarjeta de registro hotelero
- Certificación Bancaria



3. Soporte médico

- Historia clínica completa
- Dictamen de calificación de invalidez (si aplica)



4. Fallecimiento (cuando aplique)

- Registro civil de defunción (expedición ≤ 90 días)
- Acta de levantamiento (Fiscalía)
- Certificado de necropsia (Medicina Legal)



5. Hurto calificado (cuando aplique)

- Factura del bien y/o (3) Cotizaciones
- Denuncia ante la Fiscalía



6. Caso de demanda civil o penal (cuando aplique)

- Documento soporte de la demanda o requerimiento
- Hoja de vida del abogado (si es asignado por el hotel)
- (En caso contrario, la aseguradora realizará la asignación)

D

ENVIAR DOCUMENTACIÓN COMPLETA



Remitir todos los soportes según el caso a:

capitulo@cotelcotolima.com



CLAVE GERENCIAL:

La completitud y calidad de la documentación determina la velocidad de respuesta e indemnización.

E

HACER SEGUIMIENTO



Verificar recepción del caso



Confirmar número de radicado



Designar un responsable interno del hotel



Mantener comunicación con Cotelco Tolima



Juntos cuidamos lo más importante: la vida, la tranquilidad de sus huéspedes y la sostenibilidad de su hotel.