



Santiago, 8 de enero de 2008

Señorita
Isabel Illanes P.
Gerente Comercial
Hotel Fundador
Presente

De mi consideración.

Informo a usted en relación a reclamo hecho por el señor Carlos Rojas Muñoz de la Agencia Aqua Motion

- 1- Hoy en día lamentablemente la delincuencia ha logrado vulnerar los sistemas de seguridad implementados en todos los hoteles de Santiago, producto de esto quisiera informar que se ha establecido comunicación instantánea con todos los departamentos de seguridad de los distintos hoteles de la capital, con el objeto de implementar medidas que puedan evitar al máximo estos delitos. Le comento que Hoteleros de Chile A.G. ha realizado una serie de reuniones con todos los Jefes de Seguridad y Gerentes de Operaciones adheridos de todos los hoteles de Santiago, reuniones que han confirmado en primera instancia que el problema es general y que está afectando a todos los grandes hoteles de la capital y provincias, son delincuentes que se caracterizan de turistas o ejecutivos logrando con esto ingresar sin mayores problemas a las áreas públicas.
- 2- No obstante a lo anterior se pudo establecer que los distintos hurtos ocurridos en la mayoría de los hoteles, tienen que ver con los equipajes de mano (bolsos pequeños , carteras , cámaras fotográficas etc.) que los huéspedes llevan consigo, y que en la mayoría de los casos descuidan como por ejemplo : los dejan en un sofá y salen al exterior , o se dirigen al baño, momento propicio para quien muchas veces sin ser delincuente se tiente y tome lo que no les pertenece.
- 3- Los huéspedes Guenter y Edelgard Kunath lamentablemente fueron sorprendidos por una pareja, mujer y hombre, siendo el último quien se sentó

al lado de ella y en un momento de descuido tomó el bolso y sale al exterior con la mujer simulando ser un huésped más.

- 4- En este hecho la mujer de muy buen aspecto se acerca al recepcionista Rodolfo Leal , consulta por tarifas ,tipos de habitación , disponibilidad , formas de pago etc. dando con esto tiempo a su acompañante para que sustrajera el bolso , el personal de seguridad y botones en turno viendo que la mujer ingreso como una huésped mas y conversaba con el recepcionista , no sospechó que se trataba de una delincuente , mismo pensamiento tuvo el operador de las cámaras de seguridad quien admitió creer que los delincuentes eran parte de los huéspedes que esperaban por su transfer.
- 5- Según lo declarado por los huéspedes el bolso contenía un libro que leería en el vuelo, y un par de prendas de vestir que no especifica dando a entender que el valor de lo sustraído no tenía importancia si no el hecho lo cual obviamente compartimos.
- 6- Por ultimo quisiera agregar que el hotel cuenta con las medidas de seguridad necesarias para que nuestros huéspedes disfruten de una estadía placentera y segura, no obstante a que los delincuentes siempre están un paso adelante buscando la forma de evadir los sistemas de seguridad implementados, los cuales producto del ingenio de estas bandas organizadas, ha hecho que nos veamos en la obligación de cambiar permanentemente nuestros sistemas, siendo para nosotros los responsables de la seguridad un desafío permanente.

Por el momento es todo cuanto puedo informar.

Samuel Mella Moraga
Jefe de Seguridad

.....
Zusammenfassung von INCA TRAVEL:

Diebstähle in Hotellobbies haben sich in letzter Zeit bei vielen Hotels in Santiago gehäuft, so dass sich die Sicherheits Chefs der wichtigsten Hotels versammelt haben, um Erfahrungen aus zu tauschen und um wirkungsvolle Maßnahmen zu entwickeln.

Im vorliegenden Fall hatte sich ein gut gekleidetes Pärchen in der Hotellobby als Gäste ausgegeben. Der Mann hatte sich neben Frau Kunath gesetzt und in einem günstigen Moment das Handgepäckstück an sich genommen.

Gleichzeitig hatte die gut gekleidete Frau das Personal an der Rezeption mit diversen Fragen zu Preisen, Verfügbarkeiten, Zahlungsmodalitäten, usw. abgelenkt. Da selbst das Sicherheitspersonal wie auch der/die Hotelpagen die Dame zwar gesehen, aber für einen Gast hielten, konnte der Mann – der ebenfalls wie ein Gast wirkte - unbemerkt das Hotel mit dem entwendeten Gepäckstück verlassen.

Nach Auskunft der Gäste waren zum Glück keine Wertgegenstände im Gepäckstück enthalten.