**Plantilla de plan de gestión de crisis hotelera**



Plan para la gestión de crisis

Nombre del hotel

Dirección

Ciudad, estado, código postal

Teléfono | Correo electrónico | Sitio web

Versión 0.0.0

DD/MM/AA

| Historial de versiones |
| --- |
| Versión | Aprobada por | Fecha de revisión | Descripción del cambio | Autor |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Preparado por |  | Título |  | Fecha |  |
| Aprobada por |  | Título |  | Fecha |  |

**ÍNDICE**

[Introduction 3](#_Toc194345100)

[Crisis Management Team (CMT) 4](#_Toc194345101)

[Risk Assessment 5](#_Toc194345102)

[Prevention and Mitigation 6](#_Toc194345103)

[Emergency Response Procedures 7](#_Toc194345104)

[Communication Plan 8](#_Toc194345105)

[Recovery and Business Continuity 9](#_Toc194345106)

[Training and Drills 10](#_Toc194345107)

[Plan Maintenance 11](#_Toc194345108)

[Appendices 12](#_Toc194345109)

# Introducción

|  |  |
| --- | --- |
| Propósito |  |
| Alcance |  |
| Declaración de políticas |  |

# Equipo de gestión de crisis (CMT)

**Funciones y miembros del equipo**





Nombre, administrador de instalaciones

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis

Nombre, representante de RR. HH.

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis

Nombre, intermediario de los huéspedes

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis

Nombre, gerente de crisis

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis



Nombre, líder de seguridad

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis

Nombre, director de comunicaciones

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis

Nombre, subadministrador de crisis

Información de contacto: teléfono, correo electrónico

Responsabilidades: Definir claramente las obligaciones de cada rol durante una crisis

# Evaluación de riesgos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Amenazas potenciales | Análisis de vulnerabilidad | Evaluación de impacto |
| Enumere y describa los riesgos (p. ej., incendios, inundaciones, cortes de energía, emergencias médicas). | Evalúe el impacto de cada riesgo en el hotel. | Determine las potenciales consecuencias para huéspedes, personal y operaciones. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Prevención y mitigación

|  |
| --- |
| Protocolos de seguridad |
| Enumere los pasos para reducir los riesgos (p. ej., simulacros de incendio habituales, controles médicos). |
| Mantenimiento e inspecciones |
| Describa el cronograma para la inspección de los equipos de seguridad (p. ej., matafuegos, alarmas). |
| Programas de capacitación |
| Diseñe capacitación para el personal sobre los procedimientos de emergencia y la gestión de crisis. |

# Procedimientos de respuesta ante emergencias

1. **Activación del plan en caso de crisis:** criterios para activar el plan
2. **Plan de evacuación:** vías, puntos de reunión e instrucciones para la evacuación
3. **Protocolos de refugio en el lugar:** pasos para crisis sin posibilidad de evacuación
4. **Protocolos de comunicación:**
	1. Comunicación interna: notificaciones para el personal y los huéspedes
	2. Comunicación externa: notificaciones para servicios de emergencia y partes interesadas
5. **Recursos de emergencia:** ubicación de kits de emergencia, suministros médicos, sistemas de respaldo, etc.





# Plan de comunicación

|  |  |
| --- | --- |
| Comunicación interna | * Procesos de notificación para personal y huéspedes
* Uso de sistemas de PA, correos electrónicos o avisos por SMS
 |
| Comunicación externa | * Vocero para la relación con los medios
* Plantillas para comunicados de prensa y notificaciones a los huéspedes
 |
| Comunicación de las partes interesadas | * Procesos de notificación que mantienen informados a propietarios, inversores y socios
 |

# Continuidad del negocio y recuperación

|  |
| --- |
| Evaluación de daños |
| Describa procedimientos para evaluar el impacto de la crisis. |
| Plan de recuperación |
| Enumere los pasos para restablecer las operaciones. Incluya líneas de tiempo. |
| Plan de recuperación |
| Enumere los pasos para restablecer las operaciones. Incluya líneas de tiempo. |
| Servicios de soporte |
| Describa la asistencia disponible para el personal y los huéspedes afectados (p. ej., asesoría, reubicación). |

# Capacitación y simulacros

**Ejercicios de simulación**

Diseñe situaciones ficticias para probar la efectividad del plan.

Describa las revisiones que se llevarán a cabo después del simulacro para identificar las mejoras.

**Evaluación y comentarios**

Enumere el cronograma para la capacitación del personal sobre la respuesta ante emergencias y los procedimientos en caso de crisis.

**Capacitación habitual**

# Mantenimiento del plan

|  |  |
| --- | --- |
| Cronograma de revisión | Realice una revisión periódica para actualizar el plan (p. ej., una vez al año). |
| Control de la versión | Mantenga un registro de revisiones con las fechas y los cambios realizados. |
| Aprobación | Especifique la aprobación requerida por la administración sénior para cada versión del plan. |

# Apéndices

**Lista de contactos de emergencia:** policía, bomberos, ambulancia, empresas de servicios, gobierno local

**Mapas de las instalaciones:** salidas, puntos de reunión y ubicación de los equipos de seguridad marcados con claridad

**Plantillas de informes de incidentes:** formularios estandarizados para documentar crisis y respuestas

**Inventario de recursos:** Enumere los suministros de emergencia y sus ubicaciones

**Políticas clave:** políticas relevantes del hotel (p. ej., seguridad de los huéspedes, reembolsos durante emergencias)

|  |
| --- |
| **DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**Todos los artículos, las plantillas o la información que proporcione Smartsheet en el sitio web son solo de referencia. Si bien nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta, no hacemos declaraciones ni garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, sobre la integridad, precisión, confiabilidad, idoneidad o disponibilidad con respecto al sitio web o la información, los artículos, las plantillas o los gráficos relacionados que figuran en el sitio web. Por lo tanto, la confianza que usted deposite en dicha información es estrictamente bajo su propio riesgo. |