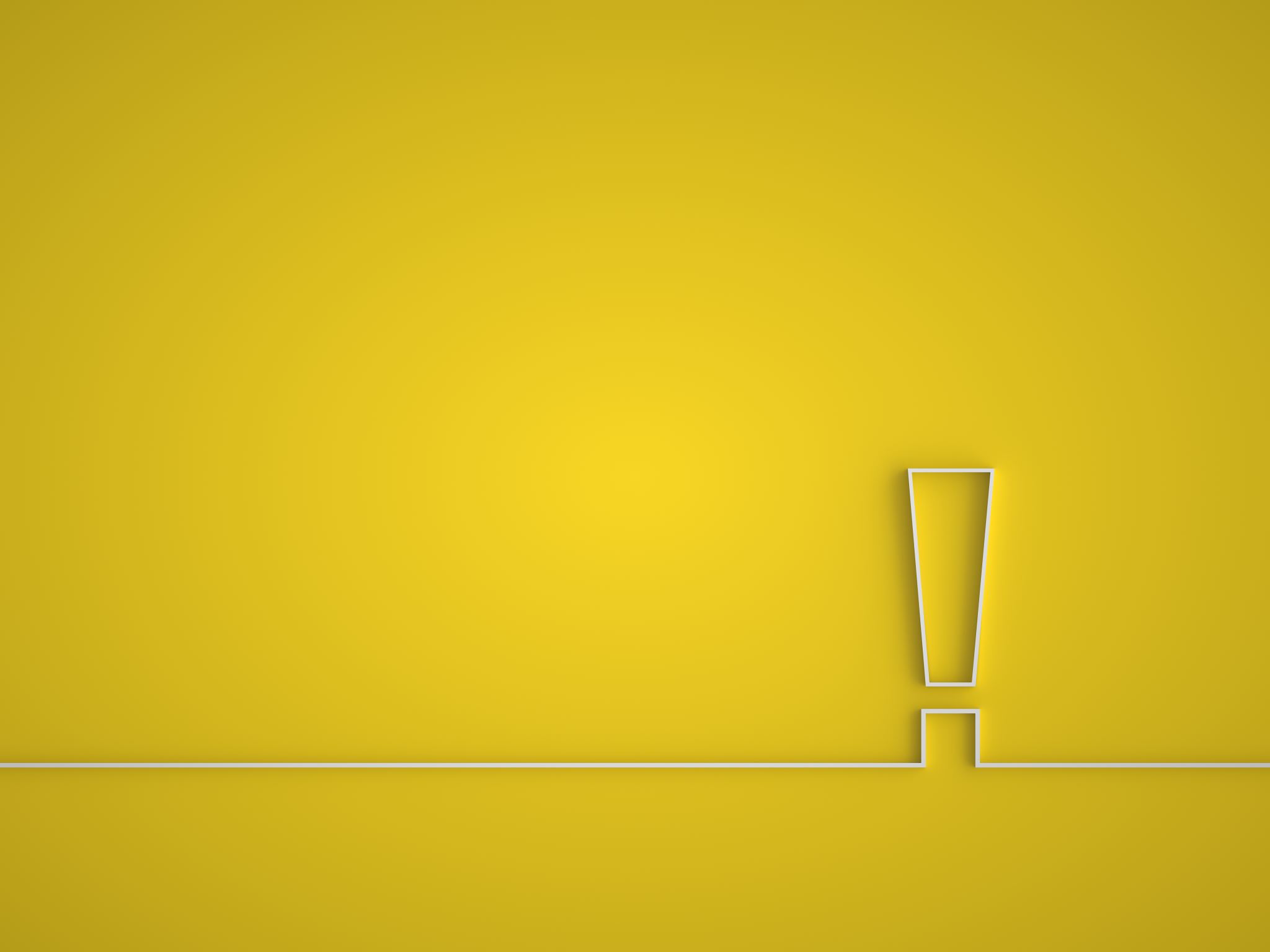
**[](https://es.smartsheet.com/try-it?trp=28250)Plantilla de plan de gestión de crisis hotelera**



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**

A blue faceless person with black background

Description automatically generated

A blue faceless person with black background

Description automatically generatedA blue faceless person with black background

Description automatically generated

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

A blue faceless person with black background

Description automatically generatedA blue faceless person with black background

Description automatically generatedA blue faceless person with black background

Description automatically generatedA blue faceless person with black background

Description automatically generated

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

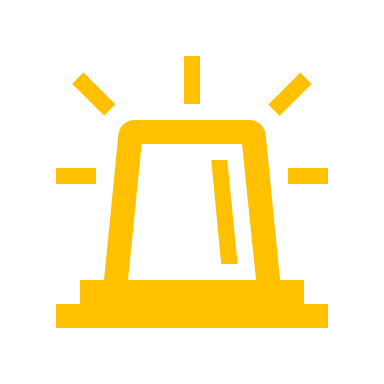
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Amenazas potenciales | Análisis de vulnerabilidad | Evaluación de impacto |
| Enumere y describa los riesgos (p. ej., incendios, inundaciones, cortes de energía, emergencias médicas). | Evalúe el impacto de cada riesgo en el hotel. | Determine las potenciales consecuencias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

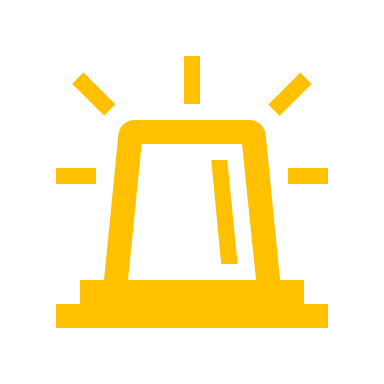
# Prevención y mitigación

|  |
| --- |
| 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. |