

# Manual de Crisis & cómo aplicar el seguro de ARA Tours



## **1. Manual de Crisis para guías de ARA Tours**

- a) Niveles de crisis
- b) Activación del protocolo de crisis
- c) Miembros del equipo de crisis de ARA Tours
- d) Funciones del guía como Contacto en Escena en caso de una crisis

## **2. Cómo aplicar el seguro de Responsabilidad Civil de ARA Tours**

Es necesario determinar los niveles de crisis, en función del acontecimiento. Esto nos ayudará a decidir si activar o no este manual de gestión de crisis.

Algunas crisis pueden ser grandes y graves, otras pueden ser más pequeñas y contenibles, algunas podemos designarlas simplemente como un incidente operativo que puede gestionarse a través de nuestras operaciones normales.

ARA Tours ha designado tres niveles de crisis:

**Nivel 1 – Incidente Mayor**

**Nivel 2 – Incidente Menor**

**Nivel 3 – Evento Mundial**

Son todos aquellos incidentes que involucran lesiones graves o pérdida de vidas o aquellos problemas que pueden causar una amenaza grave a nuestros clientes o atraer una atención significativa de los medios y/o daños a la marca y a la reputación.

## Ejemplos de Nivel 1

- Accidente fatal – 1 o más personas
- Asesinato / suicidio de algún cliente
- Incendio de hotel o barco
- Hundimiento de barcos
- Ataques piratas
- Ataque terrorista
- Disturbio civil (guerras, etc. que involucren o afecten a nuestros clientes)
- Hombre al agua
- Accidente de avión
- Agresiones sexuales graves que atraen la atención de los medios
- Brote de enfermedad o epidemia de salud grave que ocasione alguna muerte de nuestros clientes



Son aquellos incidentes donde no hay pérdida de vidas (a menos que sean causas naturales) y es poco probable que atraigan la atención de los medios y/o litigios importantes.

### Ejemplos de Nivel 2

- Muertes por causas naturales
- Resbalones, tropezones, caídas
- Asaltos
- Robos
- Pequeñas lesiones
- Hospitalización
- Retrasos operativos
- Huelgas
- Fallo tecnológico que podría afectar la seguridad / viajes de los clientes

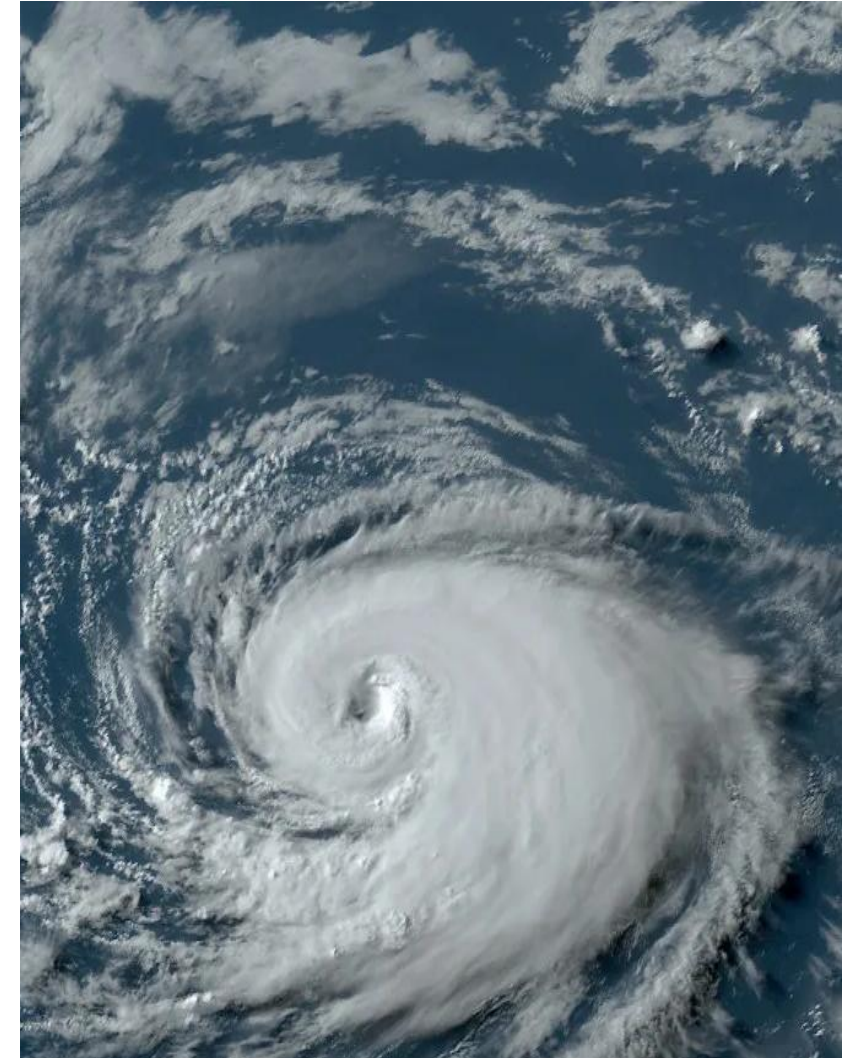
**MINOR INCIDENT**



Estos son situaciones que pueden afectar nuestras operaciones por lo que un miembro del departamento de Logística deberá monitorearlos y prestarles atención.

## Ejemplos de Nivel 3

- Disturbios civiles en el país
- Desastres naturales: terremotos, huracanes, inundaciones, cenizas volcánicas, etc.
- Mal tiempo inminente que afectará negativamente a los viajes (tormentas, ondas tropicales, etc.)
- Huelgas fuera del país
- Terrorismo en la región
- Se avecina una epidemia de salud (SARS, gripe aviar, gripe porcina, ébola, Zika, COVID, etc.)
- Cambio en las recomendaciones de viaje de un gobierno a un destino



# **Activación del Protocolo de Crisis**

## Proceso de manejo de crisis según su nivel

1. En caso de accidente donde hay afectados sucedido en horas laborales, debe llamar al teléfono 2232 0422. La persona responsable que atiende la llamada remite la misma a los **Coordinadores de Crisis**, en primera instancia, Sandra Haun, en su ausencia, Christine Pohnitzer o Marco Thomas.
2. Si el incidente se efectuó fuera del horario regular, se debe llamar al celular de emergencia: 8946 8222 y la persona que atiende el celular de emergencia debe recibir toda la información que le brinden y comunicarse con los **Coordinadores de Crisis**, en primera instancia, Sandra Haun, en su ausencia, Christine Pohnitzer o Marco Thomas.
3. Una vez que haya informado la situación, si es posible, ejecute las funciones propias como **Contacto en Escena** indicadas en el manual y espere instrucciones por parte de la Operations Manager o la Coordinadora de Crisis.





## Nivel 2 – Incidente Menor



1. Si el evento se produce durante el horario de oficina, debe llamar al teléfono 2232 0422 y la persona que recibe la llamada remite la misma al Departamento de Operaciones para su abordaje. Si el Departamento de Operaciones lo requiere, podrá solicitar apoyo de la **Coordinadora de Crisis** (Sandra Haun) y/o la Gerente de Customer Experience (Christine Pohnitzer).
2. Si el incidente se efectúa fuera del horario regular, debe llamar al celular de emergencia: 8946 8222. La persona que atiende el celular de emergencia y según sea la gravedad del incidente, se pondrá en contacto con la **Operations Manager** para coordinar lo que corresponda y de ser necesario, la **Operations Manager** solicitará ayuda a la **Coordinadora de Crisis** (Sandra Haun) y/o a la Gerente de Customer Experience (Christine Pohnitzer).
3. Una vez que haya informado la situación, debe esperar instrucciones por parte de la **Operations Manager** o la **Coordinadora de Crisis**.



En el caso de eventos mundiales, como son previsibles o imprevisibles, ARA Tours aplica el protocolo de comunicación acordado.



# Miembros del Equipo de Crisis de ARA Tours



	Función
A	Coordinador de Crisis
1	Sandra Haun
2	Marco Thomas
3	Christine Pohnitzer
B	Líder de Continuidad del Negocio
1	Christine Pohnitzer
2	Christina Hermann
3	Kit Wan Chan – Operations Manager
4	Daniel Campos – TL CE1
5	Alice Henke – TL CE2
6	Stefanie Braun – TL CE3
7	Aline Reifferscheidt – TL Direct
8	Jennifer Bustamante – TL Akorn
9	Daniela Gómez – TL Groups
10	Elizabeth Olivares – TL A&K

	Función
C	Contacto en Escena
1	Guías y Chofer, staff de hoteles y touroperadores locales
D	Enlace Familiar
1	Marcela Zamora
2	Adriana Brenes
E	Portavoz de la empresa o Líder de Comunicación Externa
1	Marco Thomas
2	Adriana Brenes
F	Líder de Comunicación Interna
1	Adriana Brenes
2	Marc Tschallener

	Función
G	Líder de Redes Sociales
1	Francisco Mosquera / A&K
2	Marc Tschallener / ARA Tours
H	Equipo de Viaje
1	Roberto Ramírez (sí maneja)
2	Andrés Mora (no maneja)
3	Jennifer Bustamante (sí maneja)
I	Soporte IT
1	Freddy Mora
J	Soporte Administrativo / Operativo
1	Kit Wan Chan
2	Christine Pohnitzer

	Función
3	Christina Hermann
4	Daniel Campos TL CE1
5	Alice Henke TL CE2
6	Stefanie Braun TL CE3
7	Aline Reifferscheidt TL Direct
8	Jennifer Bustamante TL Akorn
9	Daniela Gómez TL Groups
10	Elizabeth Olivares TL A&K
K	Enlace del sitio del incidente
1	Kit Wan Chan
2	Monserrat López
L	Líder Financiero
1	Alejandra Ramírez

# **Principales funciones Contacto en Escena**

## **Guías o Choferes**



# Principales funciones Contacto en Escena



- Ustedes son quienes representan a la empresa en el lugar del incidente y, a menudo, puede ser la cara de la empresa hasta que podamos llevar más personal allí.
- Debe cuidar de los clientes afectados y también de los que no se vieron afectados por el incidente, además de asegurarse de que se haya notificado el incidente a las personas adecuadas.
- Se debe recordar a los proveedores externos que solamente el personal autorizado de ARA Tours puede dar declaraciones a los medios de comunicación, por lo tanto, nadie tiene autorización para hablar con la prensa a menos que así se haya acordado y emitamos una declaración conjunta.



# Checklist de lo que debe hacer



1. Alerta a los servicios de emergencia, avise a ARA Tours según el proceso de manejo de crisis y luego, ocúpese de los clientes o personal afectados, ya que su seguridad y bienestar es su máxima prioridad.
2. Asegúrese de que el Equipo de Crisis se pueda poner en contacto con usted (a través del móvil, teléfono del cliente o proveedores, etc.). Atienda cualquier llamada de la empresa.
3. Debe llenar en el lugar dos documentos y comuníquelo por teléfono a el / la Coordinador/a de Crisis envíelo por correo electrónico si le es posible:
  - a) El formulario de Incidentes
  - b) El formulario de Notificación / Actualización de Incidente (Apéndice #1)
4. Si está herido o lesionado, comuníquelo a **el / la Coordinador/a de Crisis** para buscar su reemplazo inmediatamente.
5. Una vez que los servicios de emergencia se hayan hecho cargo de las personas afectadas, por favor brinde toda la información que pueda al equipo **Enlace del sitio del Incidente y/o a el / la Coordinador/a de Crisis** brindando los números de teléfono de emergencia que usted pueda tener, el hospital donde serán llevados.

6. Proporcione información precisa y actualizada a el / la **Coordinador/a de Crisis** tan pronto como esté disponible, mantenga un informe de la situación de cada cliente o miembro del personal.
7. Cuide de las personas no afectadas y asesórelas sobre sus opciones. Manténgalos al tanto de lo que ocurre, ya que pueden estar cerca de los afectados o preocupados por ellos.
8. Espere la llegada del **Equipo de Viaje** para que le asista y en caso necesario, le releve.
9. Hasta que llegue el Equipo de Viaje debe hacer tanto como le sea posible si está en condiciones físicas para hacerlo. Mientras llega el equipo, sus funciones serían:
  - A. Manténgase en contacto con todo el personal y las autoridades locales, hospital, policía, consuladores, proveedores implicados, etc.
  - B. Averiguar la situación de todos los implicados, asegurarse de que se atiendan todas sus necesidades, recurra a agentes o proveedores si es necesario.
  - C. Asegúrese de que nadie, ni usted, hable con la prensa. Pueden entregar la declaración escrita o dirigir la pregunta al Líder de Comunicación Externa.
  - D. Averigüe si hay necesidades de viaje inmediatas, incluso clientes que deben ser repatriados o que su familia debe viajar a Costa Rica.
  - E. Si aún no lo sabe, averigüe los detalles del seguro de cada uno.

- F. Póngase a las órdenes de los organismos de investigación o especialistas que estén estudiando la causa del siniestro. Obtenga informes si es posible.
- G. Si es posible, intente recoger las declaraciones de testigos de los supervivientes o cualquier otra persona que haya presenciado el incidente.
- H. Lo ideal es que nuestro personal se aloje en un hotel alejado de los implicados, de modo que en los tiempos de descanso no sean vistos por los clientes. Muchas veces en incidentes graves nuestro personal puede verse afectado con algún trauma por lo que necesitan descansar del estrés. Esta labor la realiza el equipo de **Soporte Administrativo y Operativo**. Ellos le estarán informando donde se podría alojar.
- I. Asegúrese de que se lleven registros financieros de todos los costos incurridos en la gestión del incidente. Recibos, etc.
- J. Si se autorizan fondos de emergencia para los clientes para proporcionarles lo esencial (medicinas, agua, ropa, etc.), asegúrese de que firmen por ello. Se deben obtener recibos o facturas electrónicas y registrarlos en todo momento.
- K. Garantice que se mantenga un registro de todos los eventos y acciones en todo momento. Estos serán requeridos para fines legales o de seguro.

## 1. Formulario de Incidentes ARA Tours

## 2. Formulario de Notificación / Actualización de Incidente

### ¡Importante!

1. Estamos levantando una lista con la información de la persona que podemos llamar en caso de algún incidente y su número de teléfono.
2. **Siempre** sugerir o recomendar a todos clientes el uso del cinturón de seguridad.
3. Llenar los formularios cada vez que ocurre un incidente Nivel 1 o Nivel 2.



# **Aplicación del Seguro de Responsabilidad Civil de ARA Tours**

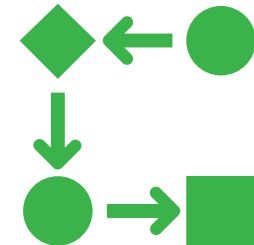


ARA Tours cuenta con los siguientes tipos de seguros y tipos de coberturas.

1. Póliza de Responsabilidad Civil / Suma asegurada: USD 250.000 ó Cobertura “L”  
Responsabilidad Civil por lesiones y/o muerte de terceras personas y/o muerte de terceros y/o daños a bienes de terceros.
2. Seguro ampliado de A&K



Procedimiento adecuado de aplicación del seguro en caso de algún incidente



Tiempo en que se dispone desde que ocurre un incidente para hacer el reporte y tener certeza de que el seguro cubre



**¡Gracias por su atención!**