

# Manual de Crisis para transportistas y conductores



## **Manual de Crisis para transportistas y conductores**

- a) Niveles de crisis
- b) Activación del protocolo de crisis
- c) Miembros del equipo de crisis de ARA Tours
- d) Funciones del conductor como apoyo al Contacto en Escena en caso de una crisis o sustituirlo en caso necesario

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

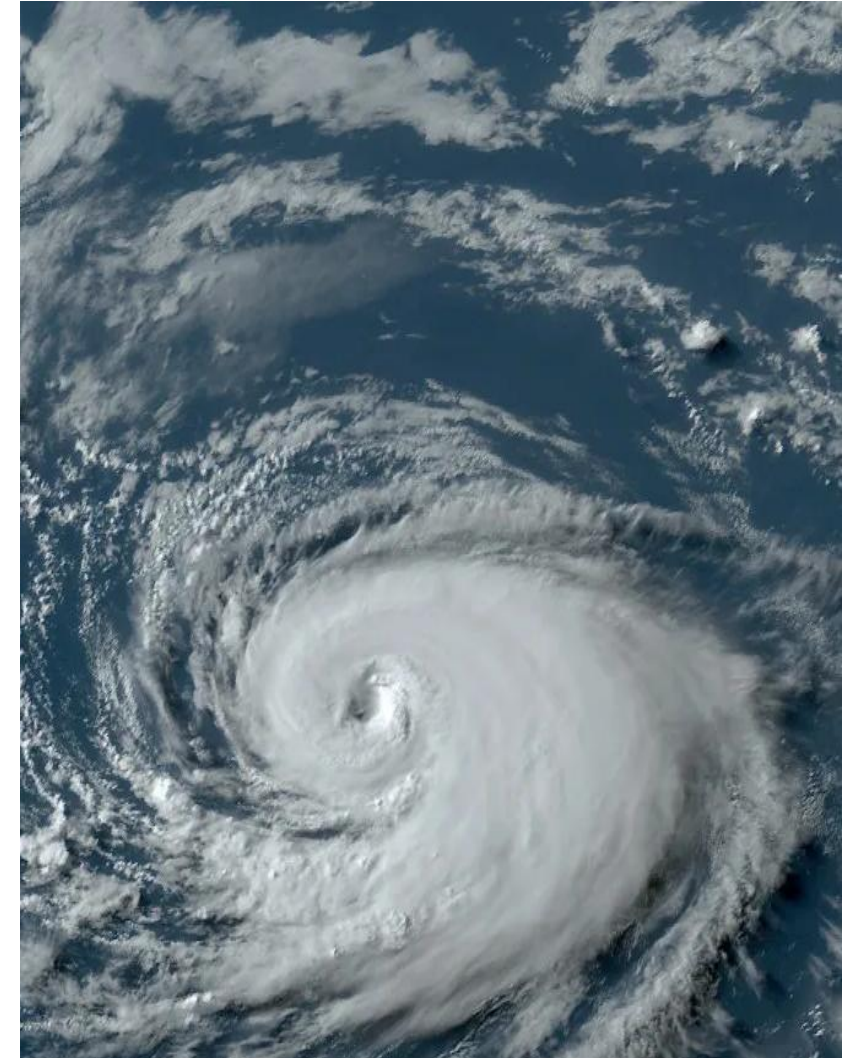
**MINOR INCIDENT**



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**

# Nivel 1 – Incidente Mayor



1. En caso de accidente el guía es el responsable como Contacto en Escena de cumplir con esta función, sin embargo, en caso que el guía no esté disponible ya sea porque ha sido lesionado o no está en condiciones para cumplir con su rol, el conductor debe hacerse cargo.
2. En caso de incidentes durante 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.
3. 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.
4. Una vez que haya informado la situación, si le es posible, ejecute las funciones propias como **Contacto en Escena** indicadas en el manual y espere instrucciones por parte de la Operations Manager o el / la Coordinador/a 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 el / la **Coordinador/a 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



- Tanto el guía como el conductor 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 colaborar con los equipos de rescate y de investigación, cuidar de los clientes afectados y también de los que no se vieron afectados por el incidente, mantener a los clientes en un lugar seguro y 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.



Eso debe hacer si el guía no está disponible:

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. Si está herido o lesionado, comuníquelo a el / la **Coordinador/a de Crisis** para poder ayudarlo.
4. 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 de ARA Tours brindando toda la información que pueda obtener.
5. Cuide de las personas no afectadas y espere la llegada del **Equipo de Viaje** para que le asista y le releve.

¡Importante!



Recuérdale al guía **siempre** sugerir o recomendar a todos los clientes el uso del cinturón de seguridad.



**¡Gracias por su atención!**