

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Fecha: 10 2024	Versión: 01 Página 1 de 31

HOTELES ORO VERDE

MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS



ORO VERDE®
HOTELS

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 2 de 31	

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
IMPORTANCIA DE LA PREPARACIÓN DE CRISIS	4
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE RESPUESTA DE CRISIS	5
ESQUEMA COMITÉ DE GESTION DE CRISIS.....	6
IDENTIFICACION DE CRISIS POTENCIALES	6
Crisis de Comunicación:	6
Brotos de enfermedades contagiosas.	6
Situaciones de Seguridad:.....	6
Crisis Financiera:.....	7
Ciberseguridad:	7
Accidentes de Transporte propiedad del hotel:.....	7
CRISIS DE COMUNICACIÓN:	7
COMUNICACIÓN INTERNA	7
Procedimiento para comunicar al equipo sobre la crisis.	7
Centro de comando.	9
COMUNICACIÓN EXTERNA	10
Protocolos para comunicar a huéspedes, clientes y medios de comunicación.....	11
BROTOS DE ENFERMEDADES CONTAGIOSAS	12
Detección de casos:	12
Acciones especiales de manejo:	13
Proceso de comunicación.	14
SITUACIONES DE SEGURIDAD.....	15
Amenaza de bomba.	15
Violencia civil, terrorismo y ataque con arma de fuego.....	18
EN CASO DE PRESENCIAR UN ASESINATO.....	21
Medidas de seguridad durante la situación.	21
Después del suceso.....	22
Recuperación de la situación.	22
EN CASO DE PRESENCIAR UN CASO DE SUICIDIO.....	22
Recuperación de la situación.	23

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
			Página 3 de 31

PROCEDIMIENTOS PARA MANEJAR CASOS DE EXTORSIÓN.....25

CRISIS FINANCIERA.....25

PERDIDA SIGNIFICATIVA DE INGRESOS.....26

QUIEBRA E INSOLVENCIA.....28

CIBERSEGURIDAD.....30

ACCIDENTES DE TRANSPORTE PROPIEDAD DEL HOTEL.....30

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 4 de 31	

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

Brindar una guía detallada y estructurada del manejo de situaciones críticas para lograr optimizar los recursos garantizando una respuesta efectiva y coordinada. Pronta recuperación post-crisis, cumplimiento de normativas y asegurar la rápida adaptación a escenarios cambiantes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar el bienestar del personal y huéspedes durante situaciones de crisis.
2. Establecer un sistema organizado y coordinado de respuesta a crisis, asignando roles y responsabilidades específicas a los miembros del equipo.
3. Establecer protocolos claros de comunicación tanto interna como externa durante situaciones de crisis, con el objetivo de mantener informados a empleados, huéspedes, autoridades locales y medios de comunicación.
4. Establecer pautas para el manejo adecuado de la información ante los medios de comunicación, asegurando una comunicación precisa y consistente.
5. Facilitar la recuperación rápida y eficaz después de una crisis, estableciendo estrategias de ahorros, evaluando pérdidas o estableciendo planes para la reapertura y retorno a la normalidad.
6. Asegurar el cumplimiento de regulaciones locales, nacionales e internacionales relacionadas con la gestión de crisis en el sector hotelero.

IMPORTANCIA DE LA PREPARACIÓN DE CRISIS

Al identificar riesgos de manera proactiva, podemos implementar medidas preventivas con las normativas y regulaciones locales desarrollando estrategias de respuestas eficientes. Esta gestión efectiva no solo reduce la probabilidad de que ocurran eventos adversos, sino también minimiza su impacto cuando se presentan. Estas directrices aseguran estemos capacitados y ayuda a preservar la reputación del hotel fortaleciendo la posición competitiva y sostenible a largo plazo.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 5 de 31	

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE RESPUESTA DE CRISIS

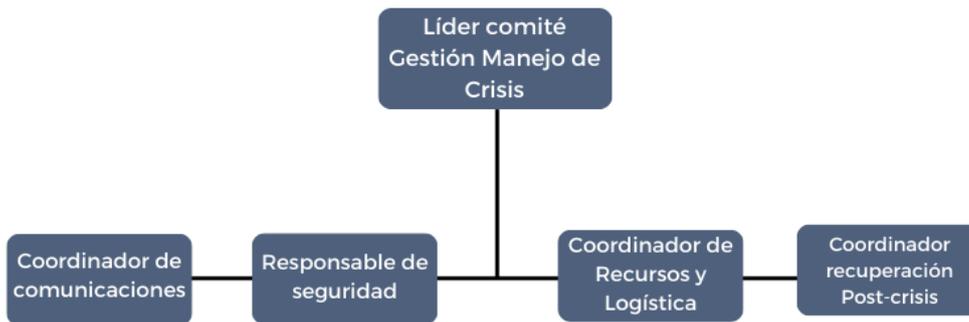
Cada hotel deberá formar su equipo de manejo de manejo de crisis, los cuales deben estar familiarizados con sus roles y responsabilidades para garantizar la efectividad de la respuesta ante diferentes escenarios.

1. **Líder de Gestión de Crisis:** [__Nombre del colaborador__]
2. **Coordinador de Comunicaciones:** [__Nombre del colaborador__]
 - Responsable de la comunicación interna y externa durante la crisis, es decir, gestiona la información que se comparte con el personal, huéspedes, autoridades y medios de comunicación.
3. **Responsable de Seguridad:** [__Nombre del colaborador__]
 - Supervisa la seguridad física del hotel y del personal, coordina con autoridades locales, lleva a cabo y hace cumplir los procesos establecidos en el Manual de Seguridad y Emergencia; los descritos en este manual para el manejo de crisis.
4. **Coordinador de Recursos y Logística:** [__Nombre del colaborador__]
 - Gestiona los recursos necesarios durante la crisis y coordina la logística de suministros y apoyo externo si es necesario.
5. **Responsable de Recuperación Post-Crisis:** [__Nombre del colaborador__]
 - Evalúa los daños y planifica la recuperación, coordina con servicios de limpieza, reparación y reconstrucción según sea necesario.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Página 6 de 31
		Fecha: 10 2024	

ESQUEMA COMITÉ DE GESTION DE CRISIS

ESTRUCTURA GESTIÓN DE CRISIS



IDENTIFICACION DE CRISIS POTENCIALES

Crisis de Comunicación:

- Difamación en medios de comunicación
- Rumores y desinformación
- Crisis en redes sociales

Brotos de enfermedades contagiosas.

- Epidemias y Pandemias.

Situaciones de Seguridad:

- Amenazas de bomba
- Ataques terroristas
- Incidentes con armas de fuego
- Asesinato o suicidio
- Extorsión

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 7 de 31	

Crisis Financiera:

- Pérdida significativa de ingresos
- Quiebra o insolvencia

Ciberseguridad:

- Ataques cibernéticos
- Pérdida de datos
- Secuestro de sistemas informáticos

Accidentes de Transporte propiedad del hotel:

- Accidentes de tráfico en vehículos del hotel con huéspedes dentro.

CRISIS DE COMUNICACIÓN:

Las crisis de comunicación pueden surgir en cualquier momento, afectando la reputación del hotel. Desde la difamación en medios de comunicación hasta los rumores y la desinformación en redes sociales, estas crisis pueden tener un impacto negativo significativo por lo que las estrategias para gestionar eficazmente estas crisis, son esenciales, desde la identificación temprana hasta la respuesta proactiva, garantizando la protección de la imagen y la integridad del hotel.

COMUNICACIÓN INTERNA

Procedimiento para comunicar al equipo sobre la crisis.

Una vez identificada una potencial situación de crisis, informar inmediatamente a los ejecutivos de la cadena hotelera sobre la situación y la gravedad de la crisis.

- Sr. Ismar Kourroski, director general de Hoteles Oro Verde (099 002 3427).
- Sra. Isabel Castro, Gerente Corporativo de Marketing & E-Commerce de Hoteles Oro Verde (096 992 9305).
- Sr. Graciliano Castro, director administrativo- financiero Hoteles Oro Verde (098 747 5353).

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 8 de 31	

- Convocar al comité de gestión de crisis que incluya representantes de los departamentos clave en función del tipo de crisis, como marketing, agencia de relaciones públicas, servicio al cliente, operaciones y legal, liderado por el gerente general de la propiedad donde el evento haya ocurrido.
- Definir una agenda de reuniones para que puedan evaluar la situación.
- Comunicar de manera interna al personal del hotel.
- El personal del hotel se convierte en la primera línea de contacto con los huéspedes, visitantes y comensales presentes.
- Esta comunicación será un texto breve enviado por whatsapp a los empleados presentes en ese momento, para que todo el personal pueda dar la misma información, de manera alineada, de lo sucedido.
- Esta información la elabora el gerente general y la comparte con marketing para validar el mensaje sin que comprometa o emita juicios.
- Investigación interna para recopilar toda la información relevante sobre el incidente/suceso/situación de riesgo. Esta debe de estar liderada por el gerente del hotel.
- Identificar las causas subyacentes del problema y determinar las medidas correctivas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir en el futuro.
- Cada Gerente de propiedad deberá designar una persona encargada de realizar las investigaciones internas en los momentos de potencial crisis.
- Mensajes clave y portavoces.
- Definir mensajes clave claros y consistentes que transmitan la postura de la cadena hotelera ante la crisis.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 9 de 31	

- Los mensajes clave se realizarán con el soporte de la agencia de relaciones públicas, agencia de redes y equipos de marketing corporativo y local.
- Se efectuarán mensajes, de manera interna (huéspedes y equipo administrativo) así como de manera externa (redes sociales propias y medios de comunicación) de acuerdo a la necesidad.
- Designar portavoces para cada uno de los hoteles y corporativos, quienes serán los autorizados para comunicarse con los medios de manera efectiva y transmitir los mensajes clave de manera coherente.
- Por parte de los hoteles serán Los Gerentes Generales de cada una de las propiedades
- Dependiendo de los diferentes tipos de crisis, los portavoces por la parte corporativa serán.

Centro de comando.

- Sr. Ismar Kourroski: Crecimiento, Desarrollo, Expansión de la Cadena OVH, Proyección, Sostenibilidad y Responsabilidad Social. (estos serán de índole exclusiva para Corporativo).
- Sr. Ricardo Ferri: Turismo, Hotelería, Ventas, Eventos.
- Sra. Isabel Castro: Imagen de Marca, Corporativo, Nuevos Productos, Programa de Lealtad, User Experience.
- Sra. Christine Nassour: Recursos Humanos, Sostenibilidad y Responsabilidad Social.
- Sres. Roberto Hanze & Carlos Peña: Estudio Jurídico para Asesoría de Comunicación.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 10 de 31	

- Respuesta inicial, se debe responder rápidamente a través de las redes sociales y/o otros canales de comunicación relevantes para mostrar que la cadena hotelera está consciente del problema y se está ocupando de él.
- Ofrecer una disculpa sincera por las molestias ocasionadas y muestra empatía hacia los afectados, en caso de que la situación haya sido responsabilidad del Hotel.

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Monitoreo constante de redes sociales y medios de comunicación.
- Establecer un equipo de monitoreo para estar al tanto de cualquier mención o publicación relacionada con la cadena hotelera o suceso en las redes sociales y los medios de comunicación.
- Utilizar herramientas de monitoreo en línea para rastrear publicaciones, menciones, hashtags y temas relevantes.
- Para medios de comunicación se puede usar el proveedor Escopusa y para redes sociales, las propias de las plataformas digitales.
- Este monitoreo nos permite estar alertas a las menciones de la marca, poder evaluar posibles focos de crisis y ejecutar acciones específicas.
- Evaluar la situación
- En el momento que tengamos un foco de crisis, quienes deberán evaluar la situación en primera instancia, será el equipo de la propiedad donde se desarrolle la situación
- Analizar la magnitud y el alcance de la crisis.
- Determinar si se trata de un incidente aislado o si hay un problema generalizado.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 11 de 31	

- Identificar los problemas principales y las preocupaciones expresadas por los usuarios en las redes sociales y los medios de comunicación.
- Consultar con los equipos especializados en los hoteles para realizar una evaluación en conjunto.

Protocolos para comunicar a huéspedes, clientes y medios de comunicación.

- Elaborar un plan de comunicación para abordar la situación en las redes sociales y los medios de comunicación.
- Utilizar las plataformas y canales de comunicación apropiados para difundir los mensajes clave y proporcionar actualizaciones regulares sobre las acciones tomadas para resolver el problema, en función de la dimensión de la situación.
- Gestión de redes sociales
 - Responder a los comentarios y menciones en las redes sociales de manera oportuna y respetuosa.
 - Proporcionar información precisa y relevante, evitando especulaciones o declaraciones falsas.
- Relaciones con los medios de comunicación
 - Establecer relaciones con los periodistas y medios relevantes para garantizar una comunicación efectiva.
 - Organizar ruedas de prensa, entrevistas y comunicados de prensa según sea necesario, asegurándose de que los mensajes clave se transmitan de manera clara y precisa.
- Seguimiento y evaluación

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 12 de 31	

- Realizar un seguimiento continuo de la situación y evalúa la efectividad de las medidas tomadas.
- Aprender de la crisis y realiza mejoras.
- Generar un informe final contemplando el problema, la acción o acciones generadas y la solución final o resultante.
- El seguimiento y evaluación lo realizará el equipo de la propiedad que se vio envuelta en la crisis, utilizará información proporcionada por los departamentos relacionados que hayan levantado información interna, así como reportes de redes sociales y de medios.
- Este informe lo deberá guardar el departamento de marketing corporativo para que sirva de guía para futuras situaciones sensibles.

BROTOS DE ENFERMEDADES CONTAGIOSAS

El objetivo principal es prevenir, controlar y disminuir el riesgo de contagio en la empresa con virus causantes de infecciones respiratorias agudas (IRA) de acuerdo a las disposiciones legales sanitarias del país, lineamientos corporativos y declaraciones de la ONU en casos de epidemia y pandemia.

Este protocolo contempla detección de casos sospechosos, acción inmediata para huésped que requieran aislamiento o cuarentena y acciones de bioseguridad y prevención del contagio del virus y otras enfermedades que afecten la salud pública en la fase de continuidad del negocio.

Detección de casos:

El momento oportuno para detectar un posible caso es el check in, en las habitaciones por parte de las camareras al realizar el aseo, los botones cuando tienen contacto con el huésped para dirigirlo a la habitación y meseros al atender en las mesas o llevar pedidos a la habitación.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 13 de 31	

Durante el check in: Se informa que por disposiciones legales y prevención debemos solicitar asistencia médica para una valoración completa. Se le comunica al huésped que debemos cumplir con el protocolo de bioseguridad del hotel con respecto a alojamiento, alimentación, frecuencias de aseo y desinfección en habitación, frecuencia de toma de temperatura, etc. El huésped debe cumplir con el tiempo de asilamiento establecido por el ministerio de salud y Gobierno nacional y es obligación del establecimiento reportar el caso a la autoridad de salud competente.

Caso en un colaborador: Por disposición legal para prevención de contagio se direcciona al colaborador a una entidad de salud para su evaluación y que determinen si requiere aislamiento y tratamiento médico.

Acciones especiales de manejo:

Aplicamos todas las medidas y protocolos de bioseguridad del hotel durante la estadía de los huéspedes, coordinamos con anticipación, los pisos y las habitaciones que serán espacios reservados para este grupo de huéspedes de acuerdo a las características del hotel. Las personas que realicen check in y demás personal que tiene contacto con huéspedes deberán utilizar los equipos de protección personal, antibacterial y desinfectar constantemente el counter, se solicita a los huéspedes en lo posible que los pagos sean electrónicos para evitar el contacto directo con efectivo o tarjetas.

El equipo de botones tiene procesos de desinfección de equipaje, entrega el equipaje en la puerta y luego procede al lavado y desinfección de manos. El aseo de habitaciones se realiza de acuerdo con la frecuencia establecida en el protocolo de bioseguridad del hotel o la periodicidad elegida por el huésped. Los camareros deben utilizar los EPP, gorro de cabello, mascarilla, mono gafas, guantes de caucho, bata desechable o traje de bioseguridad. Para el ingreso a las habitaciones se solicita al huésped colocarse su tapabocas o mascarilla.

Toda la lencería retirada de la habitación es colocada en una funda plástica color rojo bien cerrada o en un recipiente con tapa identificado como material biológico, para evitar la contaminación potencial, se lleva a lavandería para su proceso. El piso se debe pasar una mopa con desinfectante para quitar polvo y limpiar. Además, todos los elementos de limpieza de

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
			Página 14 de 31

camareros deben estar etiquetados para no ser utilizados en otras áreas de esta forma evitamos la contaminación cruzada. Estos artículos deben ser desinfectados cada vez que finalice la limpieza de una habitación.

Los residuos sólidos son manejados como residuos biológicos y se colocan en bolsa plástica color rojo. Aseguramos la limpieza y desinfección de los colchones, almohadas, muebles, escritorios, lámparas, todos los artículos que pudieron ser tocados por el huésped.

La limpieza de una habitación vacante debe incrementarse la dosificación de desinfectante y demás químicos utilizados para este fin, el colaborador todo el tiempo debe utilizar sus EPP y continuar el proceso de acuerdo al protocolo de bioseguridad del hotel.

Se debe monitorear constantemente el estado de salud a los colaboradores, tomando temperatura, consultando síntomas, con el objetivo de garantizar la contención de la situación sanitaria, se da seguimiento al ausentismo en los diferentes equipos de trabajo, controlando que se cumpla con el tiempo de cuarentena si fuese el caso y para el retorno de los colaboradores a sus actividades se debe presentar una prueba médica que apruebe su regreso y ya no es un posible riesgo de contagio.

Proceso de comunicación.

Cuando ofrecemos nuestros servicios a las empresas con condiciones especiales o requerimientos particulares, trabajamos en conjunto para la adaptación de nuestros protocolos con sus necesidades.

Contamos con un procedimiento de comunicación, participación y consulta dirigido a las partes interesadas, donde informamos sobre las buenas prácticas, procedimientos, protocolos y acciones, para reducir los riesgos y mejorar así la percepción de bioseguridad durante la prestación de servicio. Además, contamos con diferentes canales de comunicación para que los huéspedes, clientes y visitantes nos informen sobre inconvenientes de salud que nos permiten adoptar medidas de control y hacer visible nuestro compromiso. Esto aplica para difusión en redes sociales, medios de comunicación, comunicación interna y comunicación en áreas del hotel.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 15 de 31	

El comité ejecutivo de cada hotel asume la responsabilidad de comunicar a los huéspedes y clientes las medidas de bioseguridad establecidas por el establecimiento. También está encargado de responder a cualquier situación que requiera control y toma de decisiones para su pronta resolución, como posibles contagios debido a errores en la ejecución del protocolo por parte de nuestro personal, falta de acción inmediata ante sospechas de contagio, o si un huésped requiere atención hospitalaria inmediata y no se actuó conforme a los procedimientos adecuados.

Nos acogemos a las disposiciones impartidas por el Gobierno nacional o seccional generando comunicación constante con nuestros colaboradores y oficina central con la finalidad de establecer estrategias y acciones a seguir en situaciones de emergencia sanitaria.

Ante alguna crisis de comunicación como difamación, reclamo en redes sociales y demás, aplicar el protocolo de comunicación externa de este manual.

**Durante la emergencia sanitaria se debe aplicar el proceso de crisis financiera y recuperación post-crisis de este manual.*

SITUACIONES DE SEGURIDAD.

Amenaza de bomba.

Procedimiento para emergencias: AMENAZA DE BOMBA		
Ubicación: Toda la empresa	Fuentes: Violencia social o conmoción civil, paralización de servicio de seguridad, llamadas de pánico.	Riesgos Asociados: Toma de instalaciones, cierre de vías, explosiones, etc.
ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES		
Con las personas	Con las instalaciones, Máquinas y Equipos	
<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la calma al recibir una llamada telefónica con amenaza de bomba. - No divulgues la información a tus compañeros - No tomar bolsos y objetos dejados de procedencia misteriosa. - Conocer el organigrama de amenaza de bomba 	<ul style="list-style-type: none"> - Restringir tráfico de vehículos o detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera - Apagar la energía de maquinarias. 	

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 16 de 31	

ACTUACION A SEGUIR: AMENAZA DE BOMBA				
PASOS (01)	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
1	Actuación ante una amenaza telefónica.	Al recibir la llamada telefónica, mantener la calma, transcribir el mensaje y comunicar al jefe de seguridad sin pánico y alarmar a los compañeros.	Quien detecte la llamada	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2	Arribo del jefe de seguridad física.	Tratar la información como confidencial, limitando su difusión con el resto de los colaboradores	Jefe de Seguridad Física.	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación
3	Valoración de la Emergencia al detectar artefacto sospechoso.	Confirmada la amenaza el jefe de seguridad se comunica con la policía, para actuar según sus indicaciones. Si hay un peligro eminente o duda, y existe mucha demora para la comunicación o respuesta a las instrucciones el jefe de seguridad ordenara la evacuación de las instalaciones en peligro.	Jefe de Seguridad Física	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación
4	Declaración de la Emergencia	En base a las instrucciones recibidas y confirmado el riesgo el jefe de seguridad física ordenara aplicar el plan de evacuación.	Jefe de Seguridad Física.	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
5	Llegada de seguridad del Estado (Policías especializadas).	El jefe de seguridad física le da toda la información al que se encuentre al mando de la policía, debe informar de las acciones realizadas hasta el momento. La fuerza de la policía asumirá el mando de la emergencia, todo debe ponerse al mando si así lo requieran.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 17 de 31	

ACTUACION A SEGUIR: AMENAZA DE BOMBA				
PASOS (01)	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
6	Fin de la emergencia	Los cuerpos de seguridad del estado informaran al jefe de seguridad sobre la autorización de poder retornar a la edificación, por lo que, el jefe de seguridad dará la orden para volver a las actividades.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.
PASO (02)	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
1	Actuación ante objeto sospechoso	Detectado un paquete u objeto sospechoso se avisar de inmediato a seguridad física	Quien detecte el paquete sospechoso	Cadena de llamadas y radios.
2	Valoración y conocimiento del paquete u objeto	Determinado el objeto como sospechoso el jefe de seguridad física, informara al cuerpo de seguridad del estado, y en base a sus instrucciones aplicar plan de evacuación Importante: En riesgo inminente riesgo razonable el jefe de seguridad podrá asumir directamente la responsabilidad de ordenar la evacuación, y tratar la información como confidencial.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.
3	Precauciones a tomar	Aislar el paquete no moverlo, tocarlo o perforarlo, indagar sobre la sospecha de otro objeto sospechoso, no pasar objetos metálicos sobre de él, no fumar, abrir puertas y ventanas. La evacuación debe realizarse evitando mayor exposición al riesgo, pasar lo más lejos posible al objeto.	Brigadistas, colaboradores, jefe de seguridad.	Cadena de llamadas, indicaciones y radios.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 18 de 31	

ACTUACION A SEGUIR: AMENAZA DE BOMBA				
PASOS (01)	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
4	Declaración de la emergencia	En base a las instrucciones recibidas y confirmado el riesgo el jefe de seguridad física ordenara aplicar el plan de evacuación.	Jefe de Seguridad Física.	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
5	Llegada de la policía seguridad del estado	El jefe de seguridad física le da toda la información al que se encuentre al mando de la policía, debe informar de las acciones realizadas hasta el momento. La fuerza de la policía asumirá el mando de la emergencia, todo debe ponerse al mando si así lo requieran.	Jefe de Seguridad Física.	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
6	Fin de la emergencia	Los cuerpos de seguridad del estado informaran al jefe de seguridad sobre la autorización de poder retornar a la edificación, por lo que, el jefe de seguridad dará la orden para volver a las actividades.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.

Violencia civil, terrorismo y ataque con arma de fuego.

Procedimiento para emergencias: VIOLENCIA CIVIL (AGRESIONES DE TERCEROS)		
Ubicación: Toda la empresa	Fuentes: Violencia social o conmoción civil, paralización de servicio de seguridad. Terrorismo, ataque con armas de fuego.	Riesgos Asociados: Toma de instalaciones, cierre de vías, explosiones, etc.
ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES		
Con las personas	Con las instalaciones, Máquinas y Equipos	

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 19 de 31	

<ul style="list-style-type: none"> - Dar el aviso de la emergencia tomando en cuenta el procedimiento de cadena de llamadas. - No intente contradecir o negociar soluciones con gente enardecida. Evitar todo tipo de exposición a sufrir agresiones. - Abandonar lugares particularmente expuestos. - Seguir instrucciones generales de evacuación - Controlar manifestaciones de pánico o desorden de compañeros. - No correr, no gritar ni causar pánico. - Seguir los corredores seguros de tránsito designados en el plan de emergencias - No volver al puesto de trabajo por ningún motivo - Verifique la ausencia total de personas, antes de abandonar el lugar. - Reúnase con el resto de las personas en el punto de encuentro, y verifique que no falte nadie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Restringir tráfico de vehículos o detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera - Apagar la energía de maquinarias.
---	--

ACTUACION A SEGUIR: VIOLENCIA SOCIAL				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
1	Avisar de la emergencia a Seguridad	Este llamado lo realiza la persona que detectó el evento informando: Tipo de emergencia. Lugar Dar aviso a Seguridad Ext. _____	Quien detecte o se percate del evento	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2	Arribo a la escena del líder	Acudir al lugar de la emergencia Comunicar al Director de operaciones Comunicar al COE de ser necesario. Poner en marcha el plan de emergencia. Convocar a brigadas de emergencia	Líder en escena	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 20 de 31	

ACTUACION A SEGUIR: VIOLENCIA SOCIAL				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
3	Constatación en el sitio	El líder en escena y seguridad física se harán presentes en el lugar de los hechos y evaluará las condiciones de la emergencia y se informará al director de operaciones para la toma de decisiones.	Director de operaciones	Cadena de llamadas, radios.
4	Retirada de bienes de la empresa	Retirar o asegurar todos los bienes que pueda ser afectada por la emergencia.	Brigadas	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
5	Comunicación con los empleados	El personal que se encuentre laborando en las instalaciones deberá mantener la calma y esperar indicaciones del líder en escena Se debe comunicar a todas las áreas e instalaciones para que tomen precauciones asegurando la información, documentos y bienes de valor	Director de operaciones. COE	Cadena de llamadas y radios.
6	Solicitud de apoyo	El personal de seguridad deberá solicitar refuerzos en el caso en que el director de operaciones lo solicitará.	Seguridad física	Cadena de llamadas.
7	Control de ingreso al hotel	El personal de seguridad física deberá permanecer principalmente en los accesos a la empresa para evitar el ingreso de los manifestantes y colocar dispositivos de seguridad para evitar infiltraciones de personas ajenas a la empresa.	Seguridad física	Cadena de llamadas y radio. Cinta de peligro
8	Activación de brigadas	Inmediatamente después de la alarma las brigadas de emergencia y de evacuación deberán activarse y recibir instrucciones del director operaciones.	Director de operaciones. Brigadas de emergencias y evacuación	Cadena de llamadas y radio

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 21 de 31	

ACTUACION A SEGUIR: VIOLENCIA SOCIAL				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
9	Acatamiento de disposiciones	Todo el personal que se encuentre en las instalaciones del hotel deberá acatar las disposiciones dictadas por el director de operaciones a través del líder en escena.	Director de operaciones	Cadena de llamadas y radio
10	Evacuación de instalaciones	Si se determina la evacuación de las instalaciones se deberá seguir el respectivo procedimiento.	Director de operaciones. Líder en escena Brigada de evacuación	Cadena de llamada y radio.
11	Confidencialidad de información	No se debe proporcionar ningún tipo de información a personas ajenas a la empresa. El único responsable de emitir cualquier información será el director de operaciones o una persona delegada por él.	Director de operaciones COE	
12	Información de medios	Las declaraciones a medios de comunicación serán realizadas exclusivamente por el director de operaciones o su delegado.	Director de operaciones p su delegado	

EN CASO DE PRESENCIAR UN ASESINATO

En caso de un asesinato o suicidio es crucial actuar con rapidez, siguiendo un protocolo estricto para garantizar la seguridad, preservar la escena del crimen y cooperar con las autoridades. En caso de presenciar un asesinato y ver al agresor, se debe actuar con precaución para garantizar la seguridad propia y la de los demás.

Medidas de seguridad durante la situación.

- Mantener la calma para no entrar en pánico, evaluar la situación a una distancia segura del agresor y no se debe enfrentar al agresor o intentar intervenir directamente.
- Evitar llamar la atención haciendo movimientos bruscos o gritar, ya que esto podría alertar al agresor.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 22 de 31	

- Accionar el botón de pánico que debe estar instalado en puntos estratégicos o llamar al 911, proporcionar información clara y precisa sobre la ubicación, descripción del agresor y la situación
- Mantener la línea abierta hasta que las autoridades lo indiquen para una comunicación constante.
- Buscar refugio en un lugar seguro, como una habitación cerrada con llave o detrás de un objeto sólido y permanecer escondido hasta que las autoridades lleguen y sea seguro hacerlo.

Después del suceso.

- Asegurarse de que no haya amenazas inmediatas para otras personas en el hotel o víctimas colaterales.
- Bloquear el área para evitar que personas no autorizadas entren o salgan usando cintas de seguridad o cualquier barrera disponible.
- Informar a gerencia general, gerente de turno y al personal de seguridad del hotel.
- Entrega cualquier información relevante a las autoridades presentes, incluidos registros de seguridad y listas de huéspedes.
- Facilita el acceso a las autoridades a todas las áreas necesarias del hotel y proporciona un lugar privado para que realicen entrevistas a los presentes.

Recuperación de la situación.

- Comunicar a los colaboradores sobre la situación de manera discreta y profesional para evitar la propagación de rumores y pánico ya que es información confidencial. Mantener en privacidad los detalles.
- Reubicar si es necesario a los huéspedes que están alrededor o cerca de la escena del crimen en otras habitaciones o si fuese el caso en otro hotel de la cadena.
- Proporciona apoyo emocional y psicológico al personal afectado por el incidente. Asimismo, con huéspedes que se hayan visto afectados o presenciaron la situación con la finalidad de empatizar con ellos.

EN CASO DE PRESENCIAR UN CASO DE SUICIDIO

- Al presenciar la escena, se debe mantener la calma para no entrar en pánico y actuar con serenidad.

	MANUAL	Código: MN-SEG-002	
	<u>GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 10 2024
		Página 23 de 31	

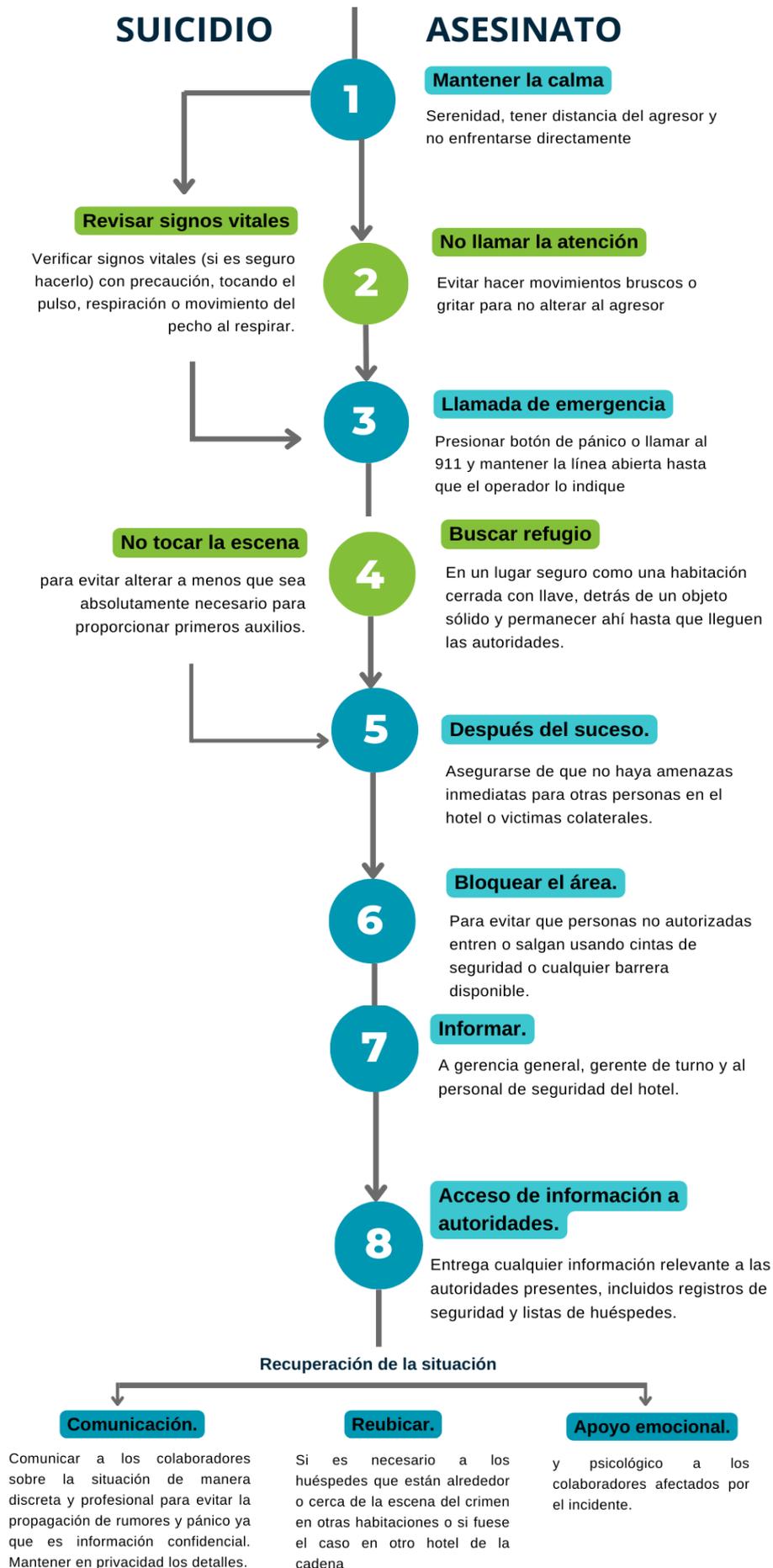
- Verificar signos vitales (si es seguro hacerlo) con precaución, tocando el pulso, respiración o movimiento del pecho al respirar.
- Contactar inmediatamente al 911 ambulancia, proporcionar detalles claros sobre la situación y seguir las instrucciones del operador.
- No se debe tocar nada de la escena para evitar alterar a menos que sea absolutamente necesario para proporcionar primeros auxilios.
- Informar a gerencia general, gerente de turno y al personal de seguridad del hotel.
- Se bloquea el área con cintas de seguridad o cualquier barrera disponible para evitar que personas no autorizadas ingresen o salgan y se permanece en el sitio.
- Facilita el acceso y se entrega cualquier información relevante a las autoridades, información del huésped o colaborador, videos de seguridad, etc.

Recuperación de la situación.

- Comunicar a los colaboradores sobre la situación de manera discreta y profesional para evitar la propagación de rumores ya que es información confidencial.
- Mantener la privacidad para evitar la divulgación de detalles sensibles y especulaciones.
- Reubicar si es necesario a los huéspedes que están alrededor o cerca de la escena del crimen en otras habitaciones o si fuese el caso en otro hotel de la cadena.
- Proporciona apoyo emocional y psicológico a los colaboradores afectados por el incidente.
- Después del incidente, revisa y actualizar los protocolos de seguridad del hotel para prevenir futuros incidentes.

Si los sucesos han sido públicos se debe aplicar el protocolo de comunicación de medios y redes del manual de crisis con una declaración breve y factual.

SECUENCIA EN CASO DE SUICIDIO O ASESINATO



	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 06 2023
		Página 25 de 31	

PROCEDIMIENTOS PARA MANEJAR CASOS DE EXTORSIÓN.

Si el colaborador sufre un intento de extorsión durante su jornada laboral deberá seguir el siguiente lineamiento, asegurando su seguridad y el apoyo necesario:

- **Mantener la calma.** - Al recibir la llamada, el colaborador debe mantener la calma y evitar entrar en pánico. No negociar, el personal debe ser entrenado para no ceder a las demandas de extorsionadores sin consultar primero a la autoridad competente.
- **Notificación.** - Informar de inmediato al jefe de área y/o a la persona responsable de seguridad sobre la situación.
- **Información.** - Registrar toda la información relevante, como la hora, la fecha, el tono de voz y cualquier otro detalle pertinente
- **Activación de protocolo.** - El responsable de seguridad proporcionará las directrices necesarias, asegurando que el colaborador se sienta seguro y respaldado ante la situación.

El responsable de seguridad contactará a la Policía Nacional para solicitar asistencia y apoyo en la situación. Proporcionará toda la información recopilada para facilitar la investigación.

- **Protocolo de Protección.** - Se implementarán medidas de seguridad adicionales si es necesario, como cambios de rutas o la reubicación temporal del colaborador.

CRISIS FINANCIERA.

Estrategias sólidas para afrontar desafíos financieros, con enfoque en la anticipación, la optimización de recursos y la comunicación efectiva con todas las partes interesadas. Lograr tasa de reactividad de al menos 50% en el GOP y cuidar el flujo de caja del hotel.

	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 06 2023
		Página 26 de 31	

ACTUACION A SEGUIR: CRISIS FINANCIERA			
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE
PERDIDA SIGNIFICATIVA DE INGRESOS			
1	Planificación de Contingencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una reserva financiera para hacer frente a crisis y establecer el uso de esta reserva. • Investigar y establecer líneas de crédito con instituciones financieras para tener un plan claro y saber el uso de estas líneas de crédito en caso de emergencia financiera. 	Financiero
2	Reducción de Gastos y Optimización de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar planes de contingencia para la gestión de personal, como la reorganización de roles, reducción de horas laborales, vacaciones y acuerdos entre las dos partes de licencias sin sueldo. 	Contraloría, jefes de área, recursos humanos.
		<ul style="list-style-type: none"> • Se prioriza el envío de vacaciones en el tiempo de crisis para bajar el gasto de personal en este periodo. La planificación de vacaciones debe ser enviada a Christine Nassour. 	Jefes de área y Recursos Humanos.
		<ul style="list-style-type: none"> • Horas suplementadas suspendidas. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Personal Eventual: De acuerdo al porcentaje del presupuesto. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones Salariales: Suspendidas hasta segunda orden. 	Contraloría y Gerencia General
		<ul style="list-style-type: none"> • Los cargos de atenciones quedan suspendidos salvo autorización especial de Gerencia General. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Los gastos de decoraciones, contratación de músicos y demás se suspenden durante el tiempo de crisis hasta autorización de la dirección 	Jefes de área y Contraloría
		<ul style="list-style-type: none"> • Suspender las suscripciones periódicos y revistas. 	Marketing.
<ul style="list-style-type: none"> • Energía Eléctrica, agua, gas, diésel se debe racionar el consumo al máximo, algunos ejemplos son los siguientes: 	Mantenimiento, Habitaciones		

	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 06 2023
		Página 27 de 31	

		<ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de pisos en los hoteles. • Apagar chiller por el bajo movimiento bloqueando áreas. • Evaluar alternativas de consumo de energía eficiente como focos LED • De acuerdo al movimiento evaluar apagar calderos en ciertos momentos o en su defecto controlar la temperatura al calentar el agua. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Los proyectos de CAPEX programados se evalúan caso a caso con aprobación de Dirección General. 	Gerencia General, Director General
		<ul style="list-style-type: none"> • Los anticipos que se hayan recibido por concepto de hospedajes y eventos futuros no se devolverán. Sin embargo, se darán las facilidades para que los clientes puedan usar el servicio más adelante sin penalidad. 	Front Office, Jefe Eventos, Gerente General
		<ul style="list-style-type: none"> • Los contralores de los hoteles deben tener un papel protagónico en las autorizaciones de costos y gastos en conjunto con la Gerencia General. 	Contraloría
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados Internos es informar al personal sobre la situación financiera actual y las medidas tomadas, establecer canales de comunicación abiertos para abordar preguntas y preocupaciones del personal 	Recursos Humanos, Gerente General
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados externos claros y transparentes acerca de la situación a clientes, proveedores y otras partes interesadas por medio del portavoz oficial o el encargado para comunicar esta situación. 	Departamento de compras, Compras corporativas, Gerente General
3	Negociación con Proveedores y procesos de compra.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar negociaciones proactivas con proveedores y acreedores para acuerdos durante crisis financieras y obtener opciones de pago diferido o planes de pago adaptados a la situación 	Departamento de compras y Compras corporativas
		<ul style="list-style-type: none"> • Se limita el pago de proveedores, exceptuando los proveedores del día a día. 	Departamento contable, departamento de compras
		<ul style="list-style-type: none"> • Para solicitudes de compras durante el tiempo de crisis como primera opción debe vaciarse todo el inventario de todas las bodegas. En las ciudades donde contamos con más de dos hoteles se pueden apoyar entre hoteles con los suministros para evitar el gasto innecesario y evitar pagos al contado. 	Departamento contable, departamento de compras, jefes de áreas operativas
		<ul style="list-style-type: none"> • Requisiciones de bodegas de cualquier clase deben ser solamente los necesarios y supervisados por contraloría para el control y autorización. 	Contraloría

	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 06 2023
		Página 28 de 31	

		<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los contratos que tengan los hoteles con proveedores externos, ya sea para mantenimiento, limpieza, etc, deberán ser gestionados para que se suspendan durante el tiempo de crisis. 	Mantenimiento, Habitaciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Externa en los Hoteles se debe evaluar caso a caso para ver la posibilidad de suspender turnos. 	Gerencia General, Contraloría
		<ul style="list-style-type: none"> • Se suspende temporalmente el pago de proveedores relacionados a los proyectos de CAPEX y/o remodelaciones que existan en los hoteles. 	Contraloría
4	Evaluación de Alternativas Financieras	<ul style="list-style-type: none"> • Exploración de Inversiones o Financiamiento Externo, hay que evaluar la viabilidad de inversiones externas o financiamiento adicional en situaciones críticas. Además, consultar con asesores financieros para explorar opciones. 	Contraloría, Gerencia General
QUIEBRA E INSOLVENCIA			
5	Evaluación de la Situación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación exhaustiva de la situación financiera que lleva a la quiebra o insolvencia e identificar las causas subyacentes y determinar la magnitud de la crisis financiera. 	Director Financiero, Director General, Director RRHH y Gerente General, Contralor de cada hotel.
6	Consulta con Asesores Legales y Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar con asesores legales y financieros de la cadena para evaluar opciones y entender las implicaciones legales y obtener orientación sobre procesos de quiebra y medidas legales a seguir. 	
7	Comunicación Transparente	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al personal sobre la situación financiera y las medidas que se tomarán. Por otro lado, se debe comunicar proactivamente a los huéspedes y otras partes interesadas sobre el estado del hotel. 	
8	Procedimientos Legales y Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar los procedimientos legales de acuerdo con las leyes locales y regulaciones, luego designar un representante legal para manejar los aspectos legales del proceso. • Desarrollar un plan para la liquidación de activos y la distribución de fondos y asegurar que el proceso de liquidación cumpla con todas las normativas legales. 	

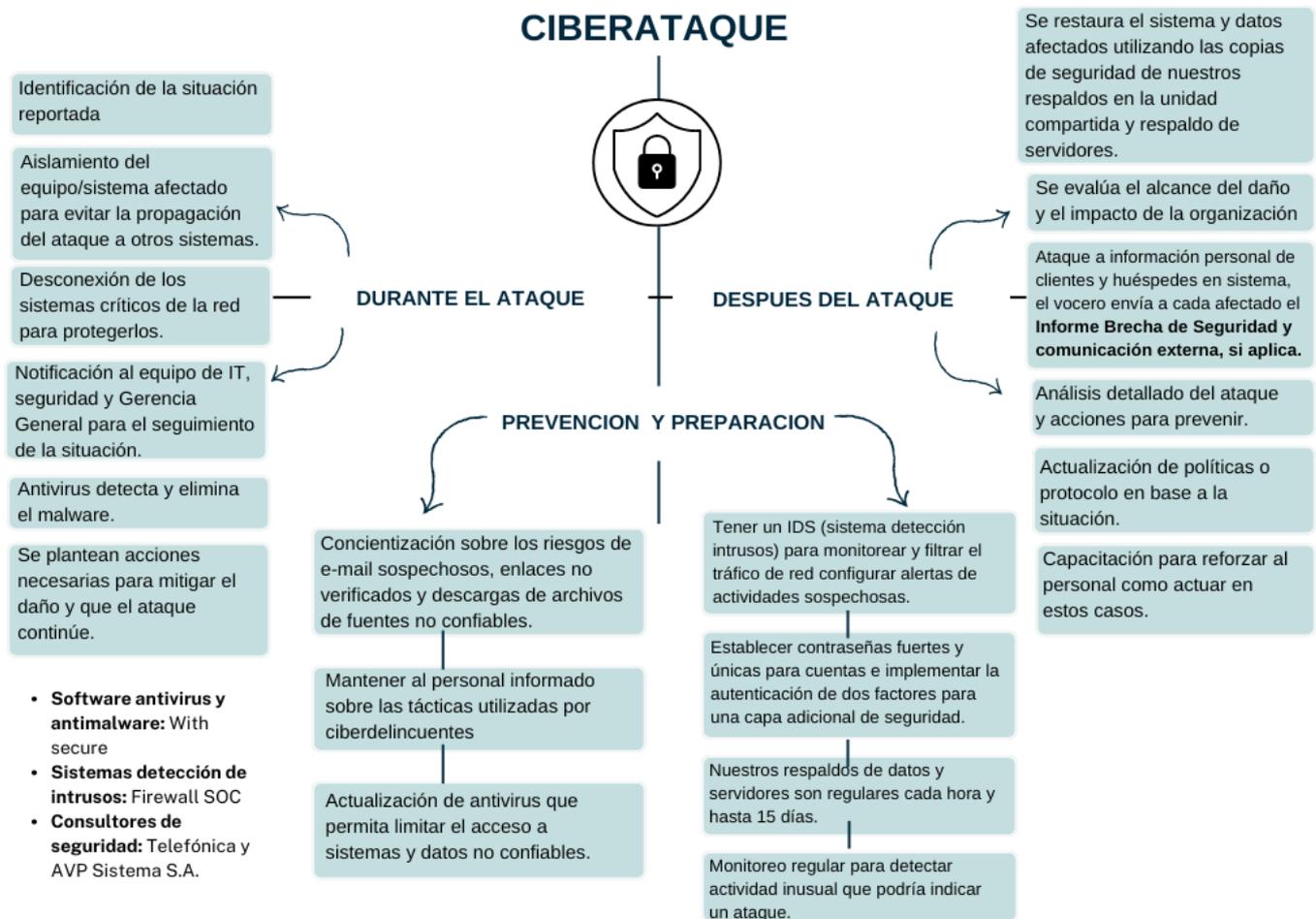
	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 06 2023
		Página 29 de 31	

9	Protección de Empleados y Huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las leyes laborales al tratar con despidos y terminaciones. Además, es importante ofrecer apoyo y recursos para ayudar a los empleados afectados a encontrar nuevas oportunidades laborales
		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan para gestionar las reservas existentes, procesar reembolsos y comunicar de manera transparente con los huéspedes afectados.
10	Evaluación Posterior y Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis exhaustivo posterior para entender las lecciones aprendidas e identificar áreas de mejora y acciones preventivas para el futuro.

	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Página 30 de 31
		Fecha: 06 2023	

CIBERSEGURIDAD

Este enfoque integral en ciberseguridad busca salvaguardar la información sensible, proteger la reputación del hotel y garantizar la confianza de los huéspedes, adoptando medidas preventivas, de respuesta y comunicativas efectivas.



ACCIDENTES DE TRANSPORTE PROPIEDAD DEL HOTEL

Cuando un vehículo del hotel sufra un accidente en el que estén involucrados huéspedes, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Priorizar la seguridad de todos los involucrados. Instar a los pasajeros a permanecer en el vehículo si es seguro hacerlo, o evacuar a un lugar seguro si hay riesgo de lesiones adicionales.
- **Notificación.** - El conductor avisara al hotel a través del sistema o equipo de comunicación lo sucedido. Proporcionar de forma clara la ubicación del accidente y la situación de los huéspedes.

	MANUAL	Código:	
	<u>MANUAL GENERAL DE MANEJO DE CRISIS</u>	Versión: 01	Fecha: 06 2023
		Página 31 de 31	

- **Verificación de ubicación.** - la persona responsable de seguridad verificara la ubicación mediante el sistema de rastreo, si la propiedad contara con dicho dispositivo.
- **Evaluación de la emergencia.** – Se activará el protocolo de emergencia y se alertará a los servicios médicos disponibles en el hotel. Si es necesario, se gestionará la ayuda médica a través del ECU 911.
- **Verificación en sitio.** - El responsable de seguridad o el jefe de área que esté a cargo se desplazará al lugar del incidente para evaluar la situación y coordinar las acciones necesarias. Recogerá información sobre el estado de cada huésped y el estado del vehículo.
- **Transporte de soporte.** - Los huéspedes que no presenten heridas serán recogidos de inmediato por otro vehículo para garantizar su seguridad.
- **Atención médica.** - Ante la llegada de los paramédicos, el conductor del vehículo actuará como primer respondiente y proporcionará los primeros auxilios necesarios. Una vez que llegue la asistencia médica, se proporcionará a los paramédicos toda la información necesaria para que puedan asumir el control de la situación.
- **Retiro del Vehículo.** - La persona responsable del mantenimiento coordinará el retiro del vehículo accidentado mediante una grúa.
- **Daños a Terceros:** Si se producen daños a vehículos ajenos al hotel o a propiedades privadas, se recogerá toda la información necesaria para establecer contacto y resolver la situación de manera amistosa.

Asesoramiento Legal. Se busca asesoramiento legal profesional para abordar posibles reclamaciones o responsabilidades legales derivadas del accidente, asegurando que todas las acciones subsiguientes se lleven a cabo dentro del marco legal correspondiente.

Seguimiento Posterior. Se realiza un seguimiento continuo con los huéspedes afectados para garantizar que reciban atención médica continua y evaluar cualquier necesidad adicional.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- Daniela Inga S. Coordinadora corporativa Calidad	----- Ismar Kourroski Director General	----- Ismar Kourroski Director General