Plantilla de política de escalamiento de incidentes (hotelería)

Plantilla: no es asesoría legal. Las obligaciones de notificar a reguladores, marcas de tarjetas, aseguradoras y personas las fijan la ley y los contratos; un abogado debe revisar esta política y sus planes de respuesta. El consejo fija cada umbral y cada plazo; esta plantilla no sugiere cifras.

Organización: _____ Aprobada por el consejo el: _____ Próxima revisión: _____

1. Propósito

Esta política le indica a la administración qué incidentes debe informar al consejo, con qué rapidez y a quién, para que el consejo pueda supervisar la respuesta. No reemplaza los procedimientos de emergencia del operador ni de la administración.

2. Quién informa y a quién

- **Responsable de informar:** [director ejecutivo / gerente general / gerente de activos]; suplente: [nombre]
- **Contacto del consejo:** el presidente; si no está disponible, [presidente de comité / consejero principal]
- **Obligaciones del operador:** cuando un operador externo administra la propiedad, la administración le pedirá que informe al propietario con los mismos niveles (revise el contrato de administración).

3. Niveles

Nivel 1: informar al contacto del consejo de inmediato (por teléfono) y por escrito dentro de [__] horas

- Muerte o lesión que ponga en peligro la vida de un huésped, empleado o contratista en la propiedad o en vehículos o embarcaciones de la empresa
- Amenaza creíble de violencia, evento con agresor activo o sospecha de trata de personas
- Incendio, explosión, falla estructural o evacuación
- Sospecha de que se comprometieron datos de tarjetas de pago o información personal de huéspedes
- Brote de enfermedad transmitida por alimentos u otra enfermedad vinculada a la propiedad, o cierre por una inspección de salud pública
- Suspensión, revocación o cierre de emergencia de una licencia de bebidas alcohólicas o de un permiso de operación
- Cualquier evento que ya llame la atención de los medios o las redes sociales, o que probablemente lo haga
- [Otro: _____]

Nivel 2: informar al contacto del consejo dentro de [__] horas / días hábiles

- Lesión grave que requiera hospitalización
- Intervención de la policía en un incidente en la propiedad
- Demanda, carta de reclamo o reclamación superior a [monto]
- Inspección de incendio, seguridad humana, alimentos o salud no aprobada
- Queja de acoso o de seguridad que involucre a un gerente
- Caída de un sistema clave (reservas, pagos) por más de [__] horas
- [Otro: _____]

Nivel 3: incluir en el próximo informe al consejo

- Reclamaciones de rutina y lesiones menores, infracciones menores, casi accidentes y lecciones aprendidas
- Número de incidentes por categoría en el período

4. Qué contiene el primer informe escrito

- Qué pasó, cuándo y dónde; a quién afecta
- Medidas inmediatas tomadas y quién está a cargo
- A quién se ha notificado (servicios de emergencia, aseguradoras, marca, prestamista, reguladores)
- Lo que aún no se sabe y cuándo llegará la próxima actualización

5. Funciones durante un incidente de Nivel 1

Función	Nombre	Suplente
Líder del incidente (administración)		
Contacto del consejo		
Abogado externo		
Aviso al corredor / a la aseguradora		
Firma forense / técnica (ciberseguridad, datos de tarjetas)		
Vocero (solo esta persona habla con los medios)		
Encargado de registros (conserva documentos, video, registros de sistemas)		

6. Registros y confidencialidad

- Conserve los registros pertinentes (informes de incidentes, video, registros de sistemas) desde el momento del incidente; no los elimine según los plazos de conservación habituales hasta que el abogado levante la retención.
- Canalice los informes de investigación a través del abogado cuando este lo aconseje.

7. Seguimiento del consejo

- El consejo (o el comité designado) recibe un cierre por escrito de cada incidente de Nivel 1: causa, respuesta, costo y cambios realizados.
- El consejo revisa esta política al menos [una vez al año] y después de cualquier incidente de Nivel 1.

8. Aprobación

SE RESUELVE que el consejo aprueba la Política de escalamiento de incidentes presentada el [FECHA], vigente a partir del [FECHA], e instruye a la administración a capacitar a [funciones] en ella dentro de [__] días.