

En caso de que el Operador de SeaTREK no cuente con un Plan de Acción ante Incidentes, esta información deberá usarse como pauta.

Completar la siguiente información y repararla con todo el personal de SeaTREK. La información suministrada en este formulario debe ser volcada en la “Hoja de Referencia Rápida”. Esta información debe estar siempre disponible durante las operaciones.

● Notificación

En caso de sufrir una emergencia, es crucial notificar al personal indicado. Muchas veces se le resta importancia a cómo planear la notificación, pero estar preparados ayuda a ahorrar tiempo valioso y a acelerar las respuestas apropiadas.

1. **El Guía** involucrado en el incidente es responsable de iniciar el proceso de notificación.
2. ¿Quién completará la lista de contactos para que la notificación se ejecute cuanto antes? Cada operación debe tener una persona designada responsable de llamar a cada individuo en la lista de contactos para asegurar que todo el personal clave haya sido notificado del incidente.

Nombre: _____ **Teléfono #:** (____) _____ - _____

● Manejo del Cliente & Familiares

Todos los participantes que estuvieron en el tour deben permanecer cerca hasta que se completen las declaraciones firmadas de los testigos y se haya reunido toda la información de contacto. Si la espera se hace muy larga, es importante hacer sentir cómodos a los participantes. Ofrecer baños, bebidas y snacks.

Atención a los Participantes

3. ¿Quién es responsable de atender a los participantes mientras esperan?

Nombre: _____

● Notificación de los Familiares

Todos los países tienen leyes y regulaciones diferentes en cuanto al proceso para notificar a los familiares de los clientes que se hayan lastimado o fallecido. Generalmente, debe contactarse a un familiar del participante herido. Si es necesario, asistir en la notificación a los familiares del participante que hayan hecho el tour.

4. ¿Quién es responsable de asistir a la familia?

Nombre: _____

● Prensa

Cualquier accidente grave puede convertirse en un evento mediático. Deben seguirse pautas específicas sobre cómo interactuar con la prensa y determinar quién tiene permitido hacer declaraciones públicas.

5. ¿Quién es responsable de hacer declaraciones públicas?

Nombre: _____

● Hospital & Asistencia al Cliente

Si un participante es llevado al hospital, habrá que acompañar y, si es necesario, brindar transportación a sus familiares. Es importante tener el formulario con la información del participante y el descargo de responsabilidad. Si el participante o sus familiares no hablan el idioma local, habrá que asistirlos en la traducción. Estas situaciones suelen provocar miedo y estrés a los participantes. Es crucial asistir en las traducciones y minimizar lo más posible el estrés de los participantes.

6. ¿Quién es responsable de acompañar al participante/familiar al hospital?

Nombre: _____

7. ¿Quién se mantendrá en contacto con el participante/familiar para garantizar que cuente con todo lo necesario?

Nombre: _____

● Información de la Morgue & Médico Forense

8. ¿El médico forense se encarga de las víctimas en tu país? Sí No

Nombre de Contacto: _____ **Teléfono #:** (____) _____ - _____

● Hotel & Otros Alojamientos

En caso de que el participante o algún familiar deba quedarse con la persona que sufrió el accidente, será necesario un hotel. De ser así, por favor garantizar que se haya contratado un hotel u otro tipo de alojamiento.

9. ¿Qué hoteles cercanos son apropiados para la familia?

Nombre del Hotel: _____ **Teléfono #:** (____) _____ - _____

Nombre del Hotel: _____ **Teléfono #:** (____) _____ - _____

● Servicios Religiosos & Otros Servicios Sociales

En caso de muerte, los miembros del clero pueden ayudar a tratar con los familiares. Preguntar a los familiares si desean contactar a un miembro del clero perteneciente a su religión.