Protocolo de contacto de servicios de urgencia

Sakura Tours CR | Seguridad y emergencias

Versión 2.1 | 30 de septiembre de 2026 | www.sakuratourscr.com

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro para solicitar y coordinar servicios de urgencia, atención médica, asistencia de seguros y apoyo de proveedores durante los viajes organizados por Sakura Tours CR.

2. Principios de actuación

- La seguridad de la persona afectada tiene prioridad sobre la continuidad del itinerario.
- El staff no diagnostica ni sustituye a profesionales de salud.
- Se comparte únicamente la información necesaria para gestionar la atención y se protege la privacidad del viajero.
- Toda emergencia relevante se documenta mediante un reporte interno de incidente.

3. Secuencia de actuación

1. Proteger a la persona afectada y al grupo frente a un peligro inmediato cuando sea seguro hacerlo.
2. Contactar al servicio local de emergencia e indicar ubicación exacta, punto de referencia y descripción objetiva del incidente.
3. Informar a la coordinación de Sakura Tours CR y al proveedor local relacionado.
4. Contactar a la asistencia de la aseguradora cuando corresponda y seguir las instrucciones aplicables.
5. Notificar al contacto de emergencia autorizado del viajero cuando sea necesario.
6. Ajustar el itinerario únicamente en la medida necesaria para proteger la seguridad.
7. Registrar servicios contactados, medidas adoptadas, comunicaciones y cierre del incidente.

4. Números de emergencia de referencia

Destino	Número	Uso principal
Costa Rica	9-1-1	Policía, bomberos y atención prehospitalaria
Japón	110	Emergencia policial
Japón	119	Ambulancia y bomberos

Los datos de aseguradora, responsables de salida, proveedores y contactos de apoyo se conservan en el expediente operativo de cada viaje y no se publican en este documento por razones de privacidad y seguridad.

5. Información mínima al solicitar ayuda

- Ubicación exacta y punto de referencia.
- Cantidad aproximada de personas involucradas.
- Descripción breve y objetiva del incidente, sin diagnosticar.
- Riesgos presentes en el lugar.
- Medio disponible para recibir instrucciones o llamadas de seguimiento.

6. Coordinación y seguimiento

Cuando la situación lo requiera, Sakura Tours CR coordina con la asistencia de viaje o aseguradora, hotel, transportista, guía, operador local u otro proveedor pertinente. Después de la atención, conserva un registro interno con fecha, lugar, descripción objetiva, servicios contactados, medidas adoptadas y cierre del caso.

7. Revisión del protocolo

Se revisa al menos una vez al año y también cuando cambien destinos, procedimientos de seguridad, proveedores principales o condiciones operativas relevantes.

Documento público de seguridad operativa de Sakura Tours CR.