

Complemento a la norma CNE-NA-INT-DN-01

Guía Rápida para Elaborar Planes de Preparativos y Respuesta ante Emergencias por Tsunamis para Hoteles y Cabinas



Guía Rápida para Elaborar Planes de Preparativos y Respuesta ante Emergencias por Tsunamis para Hoteles y Cabinas

Complemento a la Norma CNE-NA-INT-DN-01

Programa SINAMOT

Universidad Nacional Costa Rica

Dirección de Gestión del Riesgo
Comisión Nacional de prevención de Riesgos y
Atención de Emergencias

Mayo 2020



551.22
C431g

Chacón Barrantes, Silvia
Guía rápida para elaborar planes de preparativos y respuestas ante emergencias por tsunamis para hoteles y cabinas: complemento a la norma CNE-NA-INT-DN-01 / elaboración Silvia Chacón Barrantes; revisión Ramón Araya Araya. -- [Heredia, Costa Rica]: Programa SINAMOT, Universidad Nacional, 2020.

461 páginas : ilustraciones a color

ISBN: 978-9930-9684-1-3

1. TSUNAMIS 2. SISMOS 3. CATÁSTROFES NATURALES
4. PREVENCIÓN DE DESASTRES 5. HOTELES I. Título

Elaboración:

Silvia Chacón Barrantes, coordinadora de SINAMOT

Revisión:

Ramón Araya Araya, Jefe de Normalización y Asesoría de la CNE.

Primera edición: noviembre 2020

Impresión y Diseño:

Hazel Solano Morales
Mundo Creativo S.A.

CONTENIDO

Prólogo: Propósito de esta guía	8
Sección 1	9
1. Introducción	10
2. Términos y definiciones relacionadas con tsunamis	10
2.1. Tsunamis	10
2.2. Tsunamis en Costa Rica	11
2.3. Tipos de tsunamis	11
2.3.1. Tsunamis locales	11
2.3.2. Tsunamis regionales	11
2.3.3. Tsunamis lejanos	11
2.4. Mecanismos de activación por tsunami	11
2.4.1. Evento natural	12
2.4.2. Alertas emitidas por las autoridades	12
2.5. Tabla de Intensidad Sísmica de Mercalli Modificada	13
3. Programa de Reconocimiento Tsunami Ready	14
Sección 2	15
1. Información general del hotel (sección 7.1 en CNE-NA-INTE-DN-01)	16
1.1. Datos generales y actividades que desarrolla el hotel	16
1.2. Población en el hotel	16
1.3. Características de las instalaciones del hotel	16

2.	Valoración del Riesgo (sección 7.2 en CNE-NA-INTE-DN-01)	17
2.1.	Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo	17
2.2.	Identificación de recursos internos y externos	18
3.	Plan de Acción de Preparativos y Respuesta de Hoteles ante Tsunamis (sección 7.5 en CNE-NA-INTE-DN-01)	19
3.1.	Propuesta y Ejecución del Plan	19
3.2.	Formación y Capacitación del Personal del Hotel	19
3.3.	Equipamiento Necesario ante una Emergencia por Tsunami	19
3.4.	Señales de Rutas de Evacuación	19
3.5.	Rutas de Evacuación	20
3.6.	Zonas de Seguridad	20
3.7.	Roles y Responsabilidades	23
3.8.	Documentos	23
3.9.	Consideraciones importantes	23
4.	Procedimientos Operativos Estandarizados (sección 7.7 en CNE-NA-INTE-DN-01)	24
4.1.	Procedimiento de Activación en Caso de Señales Naturales	24
4.2.	Procedimiento de Activación por Alertas Oficiales	26
4.3.	Procedimiento de Diseminación de la Alerta entre el Personal del Hotel	26
4.4.	Procedimiento de Evacuación	27
4.5.	Procedimiento para Reingreso	27
4.6.	Procedimiento para Atención de los Huéspedes después del Tsunami	28

5.	Evaluación del plan (sección 8 en CNE-NA-INTE-DN-01)	28
5.1.	Evaluación periódica del plan	28
5.2.	Evaluación por medio de simulaciones y simulacros	28
5.2.1.	Simulación	28
5.2.1.1	Objetivos de la simulación	29
5.2.1.2	Características metodológicas	29
5.2.1.3	Características operativas	29
5.2.2.	Simulacro	30
5.2.2.1	Objetivos de la simulación	30
5.2.2.2	Características metodológicas	30
5.2.2.3	Características operativas	30
	Bibliografía	31
	Anexos	32
	Anexo 1. Plantilla del Plan	32
1.	Caracterización del hotel:	32
1.1.	Instalaciones ubicadas dentro del área de inundación (marque con X):	32
1.2	Capacidad del hotel:	33
1.3	Horarios del hotel:	34
1.4	Zonificación del hotel	34
1.5	Estructura organizativa del hotel	35
1.6	Rutas de evacuación por tsunami	35
1.6.1	Descripción de las rutas de evacuación	35
1.6.2	Señales de rutas de evacuación	36
1.7	Puntos de reunión	36

2.	Procedimientos de activación	37
2.1.	Procedimiento de activación ante señales naturales de tsunami	37
2.2.	Procedimiento de activación por alerta oficial de tsunami	37
2.3.	Procedimiento de diseminación de la alerta entre el personal	37
2.4.	Lista de contactos de emergencia en caso de que se requiera confirmar una alerta u obtener más información	37
3.	Procedimientos de evacuación	38
3.1.	Actividades para evacuar habitaciones	38
3.2.	Actividades para evacuar restaurantes, bares y salas de eventos	39
3.3.	Actividades para evacuar playa y piscina	39
3.4.	Actividades para evacuar edificios administrativos	40
4.	Procedimientos después del tsunami	40
4.1.	Procedimiento de reingreso al hotel	40
4.2.	Procedimiento para atención de los huéspedes después del tsunami	40
5.	Roles y responsabilidades	40
6.	Actualización y Evaluación	40
	Anexo 2. Plantilla de Procedimiento de Evacuación por Tsunami para Hoteles y Cabinas.	41

PRÓLOGO

Propósito de esta guía

Este documento se enfoca en tsunamis, buscar facilitar a hoteles y cabinas la aplicación de la Norma de Planes de Preparativos y Respuesta ante Emergencias para Centros Laborales o de Ocupación Pública. Requisitos. CNE-NA-INTE-DN-01, aprobada mediante Decreto N° 39502-MP del 10 de noviembre del 2015.

Lo ideal es que este documento se use como base para incorporar la amenaza de tsunami al Plan de Preparativos y Respuestas ante Emergencias del hotel. También es posible plantearlo como el Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias por Tsunami en el Hotel, lo cual implica que tendría que desarrollar otros según amenaza.

Los procedimientos para otras amenazas se pueden adaptar a tsunamis, siempre y cuando se tome en cuenta que los tiempos disponibles para evacuar por son muy diferentes, por la naturaleza de la amenaza.

Para elaborar este documento se partió del documento “A Guide to Tsunamis for Hotels. Tsunami Evacuation Procedures”, elaborado en el 2012 por el Centro de Información de Tsunamis del Noreste Atlántico y el Mediterráneo (NEAMTIC). Se realizaron las adaptaciones y agregados requeridos para alinearlos a la norma CNE-NA-INTE-DN-01 y a las características de nuestro país.

Es necesario que se consideren acciones de prevención y mitigación de la propagación del virus COVID-19, en todos los procedimientos operativos del Plan de Preparativos y Respuestas ante Emergencias, para prevenir posibles contagios y mitigar su impacto. Para ello, debe consultarse e implementarse los lineamientos y recomendaciones emanadas por las autoridades sanitarias, que están disponibles en la página del Ministerio de Salud.

Este documento fue elaborado por Silvia Chacón Barrantes, coordinadora de SINAMOT y revisado por Ramón Araya Araya, Jefe de Normalización y Asesoría de la CNE.



SECCIÓN 1

Introducción



1. INTRODUCCIÓN

“EL SECTOR TURÍSTICO ESTÁ EMPEZANDO A DARSE CUENTA CUÁNTO PUEDE PERDER CUANDO SUCEDE UN DESASTRE. ALGUNOS TAMBIÉN ESTÁN EMPEZANDO A ENTENDER QUE **LA RESILIENCIA PUEDE SER UNA VENTAJA COMPETITIVA ADICIONAL.**”

AMANDA CHARLES, ORGANIZACIÓN CARIBEÑA DE TURISMO (CTO)

El tsunami del Océano Índico del 2004 representa un antes y un después en la preparación ante tsunamis. Este evento ocurrió en una cuenca con antecedentes de tsunamis, pero sin sistema de alerta temprana, y en temporada alta turística, causando la muerte de casi un cuarto de millón de personas, incluidos al menos 2 mil turistas originarios de países fuera del Océano Índico. Además, dejó medio millón de personas heridas y al menos 1 millón de personas desplazadas.

Todas las costas del mundo están expuestas a tsunamis y no podemos evitar que sucedan. Siendo que las costas suelen ser de atractivo turístico, el sector turismo debe tomar medidas para prepararse ante tsunamis. Sobre todo tomando en cuenta que los turistas no conocen la localidad, muchos no hablan el idioma local y algunos de ellos nunca habían visto el mar o no están familiarizados con él y las amenazas asociadas.

Ante ello, cobra vigencia la necesidad de contar con un Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias, que considere procedimiento específico para la evacuación de las personas en hoteles, cabinas y centros turísticos, garantizando la integridad física en caso de que ocurra un tsunami.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELACIONADAS CON TSUNAMIS

2.1. Tsunamis

En pocas palabras:

- ¿Qué son? Onda producida por perturbación de la superficie del agua.
- ¿Cuándo ocurren? En cualquier momento. Después de un terremoto, una erupción volcánica, un deslizamiento de tierra, un meteorito.
- ¿Dónde? En cualquier cuerpo de agua: océanos, mares, lagos, y otros.
- ¿De qué tamaño? ¡De todos! Pero en general más pequeño en océano profundo, más grande cerca de la costa.

- Etapas de los tsunamis: generación, propagación e inundación. Tiempos de llegada a una localidad. Después de ocurrido el sismo, desde un par de minutos a más de 20 horas. Es por esto que es indispensable estar preparados para reaccionar a tiempo.

2.2. Tsunamis en Costa Rica

En Costa Rica se han registrado 32 tsunamis hasta marzo del 2020. De ellos 29 han sido en la costa pacífica y sólo tres en la costa caribeña. En general han causado poca afectación, sin embargo uno de ellos causó al menos dos muertes y varios han causado inundaciones y daños.

La población costera y la visitación turística han crecido enormemente en las últimas décadas por lo que las consecuencias que pueda tener un eventual tsunami pueden ser más graves de lo que han sido hasta el momento.

2.3. Tipos de tsunamis

Para efectos de alerta y procedimientos de evacuación en caso de tsunamis, éstos se clasifican en locales, regionales y lejanos.

2.3.1. Tsunamis locales

Son aquellos causados por un sismo muy cercano al hotel. En estos casos el sismo en sí mismo es la alerta y no se debe esperar confirmación de las autoridades para evacuar. En estos casos se debe actuar muy rápidamente porque el tsunami puede llegar en tiempos que van de pocos minutos a una hora máximo. Es importante tomar en cuenta que el sismo puede haber dañado edificaciones o bloqueado rutas de evacuación. Este tipo de tsunamis podrían causar inundaciones moderadas en ambas costas de Costa Rica.

2.3.2. Tsunamis regionales

Causados por un sismo lejano al hotel, que no es percibido por las personas en el hotel, pero el tsunami puede llegar en tiempos que van de 1 a 3 horas. Este es el peor escenario para Costa Rica, ya que podrían causar inundaciones mayores y se cuenta con un tiempo moderado para comunicar la alerta.

2.3.3. Tsunamis lejanos

Son provocados por un sismo muy lejos de Costa Rica. Si bien también pueden causar inundaciones mayores al igual que los tsunamis regionales, en este caso se contaría con mucho más tiempo para comunicar la alerta y evacuar.

2.4. Mecanismos de activación por tsunami

Existen dos tipos de mecanismos de activación por tsunamis: por evento natural y por las alertas emitidas por las autoridades.

2.4.1. Evento natural

Es necesario activarse al sentir un sismo muy fuerte o muy largo. También, aunque no se haya sentido un sismo, si se da un cambio rápido y extremo en las corrientes y las olas, o si se puede oír un ruido muy fuerte como un rugido o una explosión, es necesario activar el procedimiento de evacuación.

Es importante recordar que no todos los tsunamis son causados por sismos. Los tsunamis también pueden ser causados por derrumbes de tierra que caen al agua, como derrumbes que suceden debajo del agua. También pueden ser causados por erupciones de volcanes costeros o submarinos y por ciertas condiciones meteorológicas. Por lo tanto, ante un evento natural o señales naturales se debe evacuar en forma inmediata.

2.4.2. Alertas emitidas por las autoridades

Se deben obedecer al pie de la letra y siempre se debe considerar sólo información oficial. En nuestro país la institución encargada de dar alertas es la CNE, basados en el criterio técnico-científico dado por SINAMOT.

2.5. Tabla de Intensidad Sísmica de Mercalli Modificada

Esta es la Escala de Intensidad Sísmica de Mercalli Modificada adaptada a Costa Rica, de acuerdo a la Red Sismológica Nacional (RSN). Por regla general se debe evacuar si la intensidad del sismo es igual o mayor a intensidad VI Fuerte.

Grado	Tabla de Intensidad Mercalli Modificada (IMM) Descripción
I. Imperceptible por humanos	Imperceptible para las personas. Solo puede ser detectado por sismógrafos.
II. Muy leve	Sentido por algunas personas en reposo, particularmente aquellas que se encuentran ubicadas en los pisos superiores de los edificios y otra situación favorable.
III. Leve	Perceptible por algunas personas dentro de edificios, especialmente en pisos altos. Objetos colgados oscilan de un lado a otro. Muchos no lo reconocen como sismo. Sensación semejante al paso de un camión pequeño.
IV. Moderado	Sentido por la mayoría de personas dentro de los edificios y por pocas personas en el exterior durante el día. Durante la noche, algunas personas pueden despertarse. Platos, puertas y ventanas vibran. Las paredes armazones de madera crujen. Los automóviles detenidos se balancean. Sensación semejante al paso de un camión grande.
V. Un poco fuerte	Sacudida sentida casi por todas las personas, quienes duermen se despiertan. Los líquidos se agitan y algunos se derraman. Los objetos pequeños e inestables son desplazados o volcados, unos pocos pueden llegar a romperse. Las puertas se balancean, se abren o se cierran. Los cuadros de las paredes se mueven. Se afectan los péndulos de los relojes mecánicos.
VI. Fuerte	Sacudida sentida por todas las personas; muchas se asustan y salen. La gente camina inestablemente. Algunas piezas de vajilla o vidrios de ventana se rompen. Adornos, libros, etc., caen de las estanterías. Los cuadros se caen de las paredes. Los muebles se mueven o vuelcan. Pocos casos de agrietamiento en las paredes de block, caída de repellos débiles y agrietamientos en paredes de adobe y bahareque. Se observa la sacudida en los árboles, postes y otros objetos altos. Las campanas pequeñas suenan en iglesias, escuelas y colegios.
VII. Muy fuerte	Difícil mantenerse de pie. Muebles dañados. Daños insignificantes en estructuras de buen diseño y construcción. Daños leves a moderados en estructuras ordinarias bien construidas. Daños considerables a estructuras pobremente construidas. Perceptible por personas en vehículos en movimiento. Caída de cielo rasos, ladrillos sueltos, piedras, tejas, cornisas y otros elementos arquitectónicos no asegurados. Se producen olas en estanques y el agua se ve enturbiada por el lodo. Pequeños corrimientos y hundimientos en arena o montones de grava. Las campanas grandes suenan.
VIII. Destructivo	Conducción de autos afectada. Daños ligeros en estructuras de diseño especialmente bueno; considerable en estructuras ordinarias con colapso parcial; grande en estructuras pobremente construidas. Los muebles pesados se vuelcan. La estructura de las casas se mueve sobre los cimientos si no están sujetas; trozos de pared sueltos o arrancados. Ramas de árboles rotas. Arena y lodo son proyectados en pequeñas cantidades. Cambios en el caudal o temperatura de fuentes y pozos. Grietas en suelo húmedo y pendientes fuertes.
IX. Ruinoso	Pánico generalizado. Los edificios bien construidos sufren un daño considerable. Daño general en los cimientos. Las estructuras de armazón que no están bien cimentadas se desplazan. Armazones arruinados. Daños serios en embalses. Tuberías subterráneas rotas. Amplias grietas en el suelo. En áreas de aluvión hay eyección de arena y barro, aparecen fuentes y volcanes de arena.
X. Desastroso	Algunas estructuras de madera bien construidas quedan destruidas. La mayoría de las construcciones y estructuras de armazón destruidas con sus cimientos. Puentes destruidos. Daños serios en presas, diques y terraplenes. Agrietamiento considerable en el terreno; ocurren grandes deslizamientos de taludes. El agua salta de las orillas de los canales, ríos, lagos, etc. Arena y barro desplazados horizontalmente en playas y tierras llanas. Las vías de los trenes llegan a doblarse ligeramente.
XI. Muy destructivo	Muchos edificios colapsan. Las vías de los trenes se doblan de forma considerable. Tuberías subterráneas completamente fuera de servicio.
XII. Catastrófico	Casi todo se destruye. Los objetos son arrojados al aire. Las ondas quedan "dosilizadas" en el terreno en forma de pliegues. Perturbaciones de las costas de nivel (ríos, lagos y mares). Se puede observar el desplazamiento de grandes masas de rocas.

3. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO TSUNAMI READY

Es un Programa Piloto administrado por la Comisión Oceanográfica Intergubernamental de la UNESCO (IOC/UNESCO) en la figura de sus cuatro Sistemas de Alerta de Tsunami: Pacífico, Caribe, Índico y Noreste Atlántico-Mediterráneo. Actualmente se trabaja para unificar el Programa y hacerlo permanente. Ya se cuenta con un logo que es el mismo para todas las cuencas y se espera que los turistas sepan que este reconocimiento representa un valor agregado para la comunidad que quieren visitar en cualquier lugar del mundo.



Figura 1. Logo Tsunami Ready

El programa Tsunami Ready busca que las comunidades cumplan una serie de requisitos que les preparen mejor para enfrentar un tsunami. Es un programa basado en las comunidades y como tal debe involucrar a todos los actores presentes en la comunidad, incluido el sector turismo.

En Costa Rica ya contamos con dos comunidades reconocidas Tsunami Ready y se está trabajando con otras 10 comunidades para que alcancen el reconocimiento.

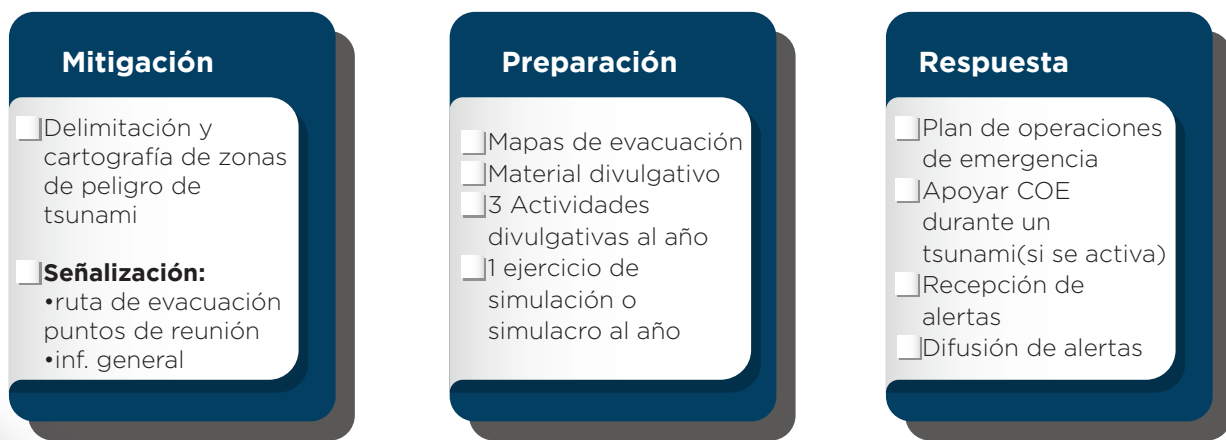


FIGURA 2. REQUISITOS DEL RECONOCIMIENTO TSUNAMI READY PARA EL PACÍFICO.

SECCIÓN

**Plan de Preparativos y Respuesta
Ante Emergencias por Tsunami
en Hoteles**

2

El Plan de Preparativos y Respuesta deben considerar los mecanismos de activación, alerta, alarma, evacuación, retorno a las instalaciones y acciones post-tsunami. Todo el personal del hotel debe conocer el Plan y los procedimientos, estar preparados para responder y recuperarse ante un evento. Este plan debe elaborarse en base a las amenazas y vulnerabilidades particulares del hotel, debe considerar los recursos y capacidades identificados.

También debe integrar los lineamientos, protocolos y recomendaciones nacionales para prevenir y mitigar los efectos de la infección por Coronavirus.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL HOTEL (SECCIÓN 7.1 EN CNE-NA-INTE-DN-01)

1.1. Datos generales y actividades que desarrolla el hotel

Para elaborar el Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias por Tsunami del hotel, es necesario conocer las características de este. Describa los procesos del hotel, por medio de diagramas y otros.

Se deben incluir otros servicios diferentes al hospedaje que brinde el hotel. Por ejemplo, bar, restaurantes, salas de eventos, etc.

1.2. Población en el hotel

Determine el número de personas que usualmente ocupan las edificaciones, como trabajadores, personal subcontratado y huéspedes; tomando en cuenta las características de estas personas.

Se debe indicar el tipo de público meta del hotel (familias con niños pequeños, pensionados, sólo adultos, nacionales, extranjeros, etc.)

Es necesario considerar las variaciones relacionadas con la hora del día y la época del año.

Y de ser posible se debe indicar la distribución de personas por áreas de las instalaciones en un momento dado. Por ejemplo, durante el día, la mayor parte de las habitaciones estarán vacías y los huéspedes y clientes estarán en las áreas públicas como piscina, playa, restaurantes, etc., por otro lado durante la noche, las áreas públicas estarán cerradas y la mayoría de los huéspedes estarán en las habitaciones.

1.3. Características de las instalaciones del hotel

Es necesario información detallada de las características de las instalaciones del hotel y sus edificaciones. Tomando en cuenta entre otros: distancia a la playa, densidad de ocupación, área de construcción, tipo de construcciones, ascensores, sótanos, escaleras, piscinas, etc. Se aconseja incluir un croquis de las instalaciones.

2. VALORACIÓN DEL RIESGO (SECCIÓN 7.2 EN CNE-NA-INTE-DN-01)

Se recomienda consultar información disponible de estudios técnico-científicos sobre tsunamis que existan para la localidad en la que está el hotel.

2.1. Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo

Todas las costas del mundo presentan amenaza de tsunami. Sin embargo, hay variaciones respecto a que tan grandes pueden ser los tsunamis que afecten a las diferentes costas y los tiempos de llegada de los tsunamis a las diferentes costas.

Para evaluar su vulnerabilidad, el hotel debe construir escenarios que abarquen:

- tsunamis locales y lejanos,
- temporada baja y alta,
- entre semana y fin de semana,
- día y noche,
- eventos especiales,
- superposición de desastres (por ejemplo, que el tsunami suceda en el momento en que ya hay una emergencia de origen hidro-meteorológico),
- otras variaciones pertinentes al hotel en particular.

Para la elaboración del Plan se debe conocer:

- qué zonas hay que evacuar, hacia dónde y por dónde (mapa de inundación y mapa de evacuación por tsunami),
- cuándo hay que evacuar (mecanismos de recepción y diseminación de la alerta dentro del procedimiento),
- cómo hay que evacuar (Procedimiento de Evacuación).

Tanto el área estimada de inundación por tsunami y el tiempo de llegada se deben diferenciar para tsunamis locales y lejanos.

Para identificar las instalaciones del hotel que estén dentro del área de inundación se debe consultar el mapa de evacuación por tsunami de la comunidad en la que se encuentra el hotel. Los mapas de evacuación por tsunami muestran el área de inundación, las rutas de evacuación y los puntos de reunión.

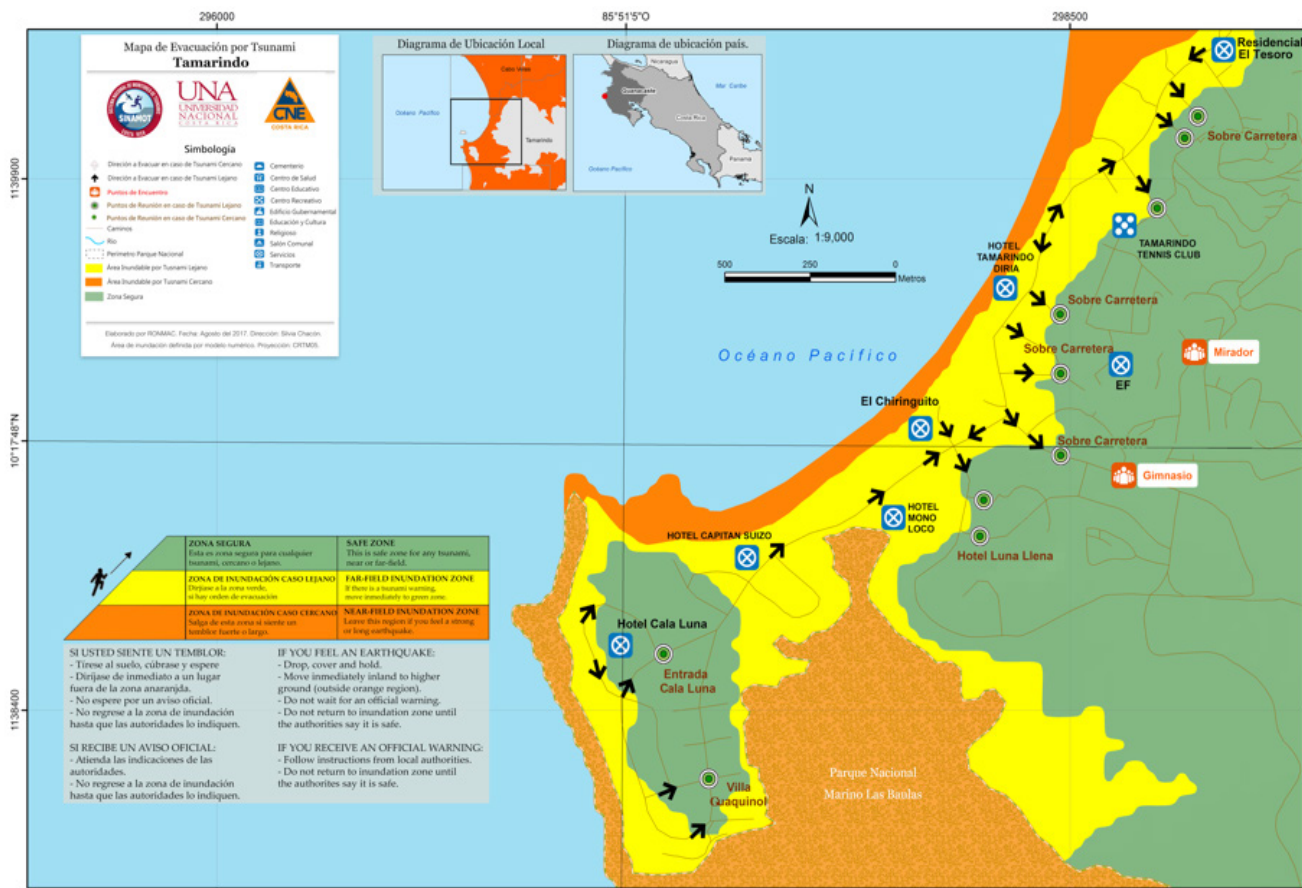


Figura 3. Ejemplo de mapa de evacuación por tsunami para Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste.

Si en su comunidad no existe mapa de inundación, puede consultar a SINAMOT para que le apoye definiendo el área de inundación.

2.2. Identificación de recursos internos y externos

Se deben identificar los recursos con los que se puede contar en caso de una emergencia por tsunami. Esto incluye recursos internos y externos, como recurso humano, instalaciones, comunicaciones, equipo móvil y equipo de apoyo. Hay que incluir los recursos para notificar al hotel de una alerta de tsunami.

3. PLAN DE ACCIÓN DE PREPARATIVOS Y RESPUESTA DE HOTELES ANTE TSUNAMIS (SECCIÓN 7.5 EN CNE-NA-INTE-DN-01)

El Plan de Acción se construye con base en las amenazas, factores de vulnerabilidad recursos y capacidades identificados. Consiste en la planificación de acciones de prevención, mitigación, reducción de riesgos y atención de emergencias. Debe incluir los procedimientos básicos de respuesta, así como las acciones de preparativos y recuperación.

3.1. Propuesta y Ejecución del Plan

El Plan debe contener los requerimientos para ejecutarlo, relacionados a la adquisición de equipo, el personal disponible para atender la emergencia y la capacitación del personal, por ejemplo.

La preparación se debe ajustar para cada hotel de acuerdo a sus características y necesidades, el contexto local y las regulaciones nacionales y locales.

El Plan debe contener un cronograma de actividades que además de fechas indique personas responsables y presupuesto asignado.

3.2. Formación y Capacitación del Personal del Hotel

La administración del hotel debe proveer a sus empleados capacitaciones para atender la amenaza de tsunami, de acuerdo con sus capacidades y a las tareas que les corresponde desempeñar durante la atención de una emergencia por tsunami.

Para estas capacitaciones se puede contactar a la CNE y a SINAMOT, o acceder a materiales educativos disponibles en los sitios web de ambas organizaciones y en sus redes sociales.

3.3. Equipamiento Necesario ante una Emergencia por Tsunami

Es posible que el personal del hotel requiera cierto equipamiento para atender una emergencia por tsunami, por ejemplo, megáfonos para indicar a los huéspedes que deben evacuar y radios para comunicarse entre ellos y con el resto de la comunidad.

Estos equipos deben estar en lugares accesibles y con sus baterías cargadas y el personal del hotel debe capacitarse para utilizarlos.

3.4. Señales de Rutas de Evacuación

La señalización debe ser acorde a la Norma sobre Señalización e Higiene en los Centros de Trabajo vigente a nivel de Costa Rica, la misma puede complementarse, con la norma internacional para la señalización de evacuación por tsunami (Figura 4).



FIGURA 4. SEÑALES DE EVACUACIÓN POR TSUNAMI DE ACUERDO AL ESTÁNDAR ISO 20712 UTILIZADAS EN COSTA RICA.

3.5. Rutas de Evacuación

Las rutas de evacuación y las zonas de seguridad o puntos de reunión deben ser definidos con anterioridad y deben ser estar señalizados apropiadamente.

Se debe identificar las rutas más seguras, rápidas y accesibles para evacuar a la población del hotel o cabinas a los puntos de reunión o zonas seguras.

Las rutas de evacuación deben estar señalizadas y se accesibles para toda la población. Se deben instalar a lo interno y externo de las edificaciones del hotel, de ser posible en línea recta.

3.6. Zonas de Seguridad

La decisión de hacia donde se evacúa a las personas que puedan encontrarse dentro de hotel en un momento dado, debe ser tomada con anterioridad. Se debe considerar si todo el hotel o sólo partes de éste están dentro del área de inundación, si es posible o recomendable hacer una evacuación vertical, entre otros aspectos, ver Figura 5.

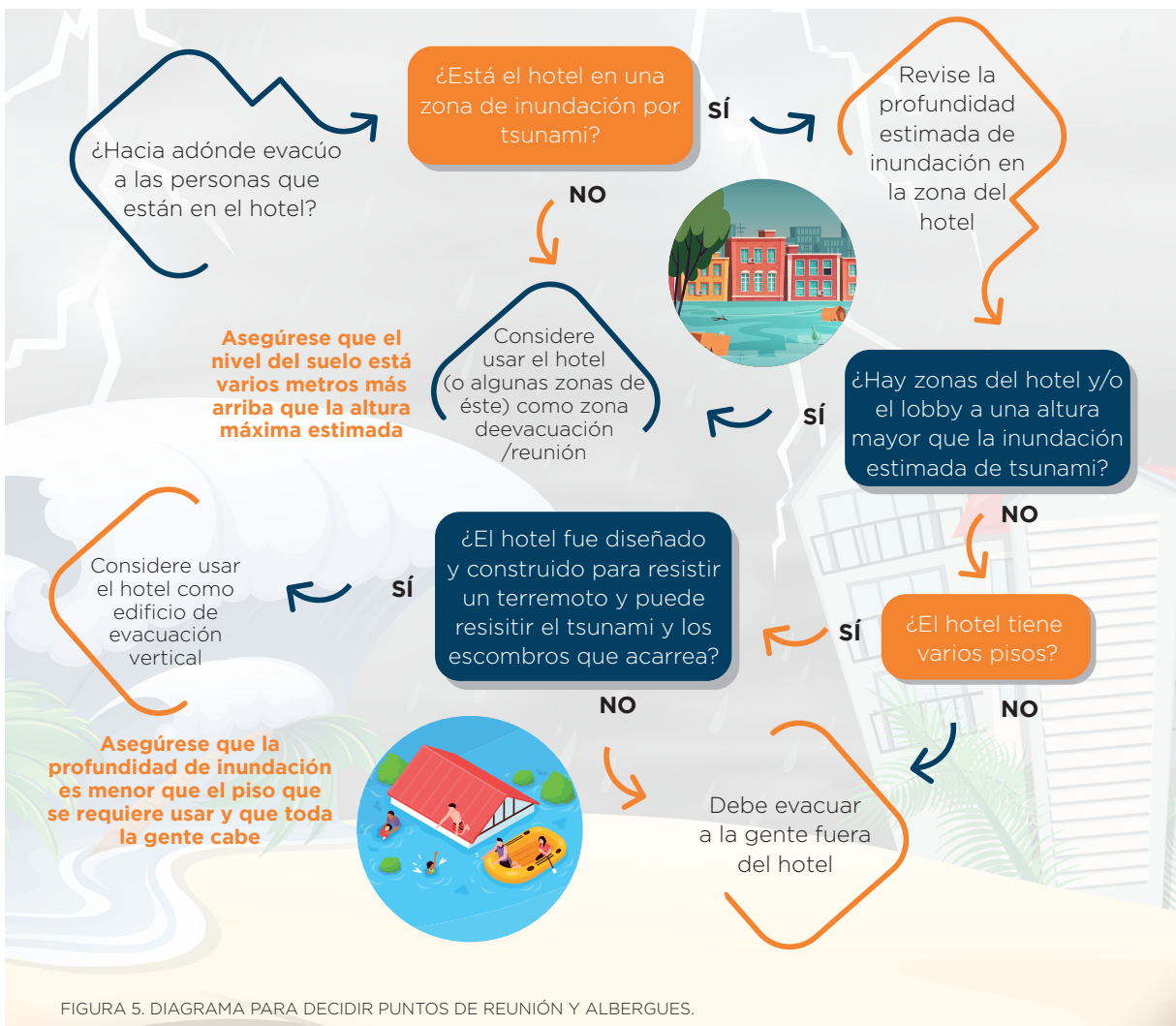
Las zonas de seguridad o puntos de reunión deben ser amplios y accesibles para personas con discapacidad. Deben permitir la reunión de todas las personas del hotel o cabina aún en máxima ocupación. No deben permitir la circulación de vehículos, no deben tener cables del tendido eléctrico ni árboles de más de tres metros. Las ventajas y desventajas de usar zonas abiertas del hotel como zonas de seguridad se muestran en la Figura 6.

Se puede considerar la identificación de zonas seguras dentro de las edificaciones del hotel para una evacuación vertical, si estas cumplen con los criterios de accesibilidad, capacidad y código sísmico. La evacuación vertical sólo se debe usar si no es posible evacuar hacia terrenos altos, sus ventajas y desventajas se muestran en la Figura 7.

De ser necesario, el hotel puede considerar construir estructuras de evacuación vertical, las cuales pueden servir también como miradores, sitios de observación de aves, canopy, etc.

Si se considera evacuar a las personas fuera de las instalaciones del hotel, se debe tomar en cuenta el tráfico, las condiciones de carretera, caminos y los posibles obstáculos.

Es muy importante que se realice una medición del tiempo que toma evacuar hacia un punto determinado, tanto dentro como fuera del hotel.



Espacios abiertos del hotel como punto de reunión



Edificios del Hotel como puntos de reunion



3.7. Roles y Responsabilidades

Es imprescindible que todo el personal conozca:

- Cómo actuar y qué tiene que hacer.
- Quién hace qué y dónde.
- A quién le tiene que reportar.

Es importante asegurar que el personal tenga las capacidades y el entrenamiento para realizar las tareas asignadas.

El hotel debe asegurarse que las personas trabajadoras temporales del hotel conozcan los procedimientos.

En todo momento el hotel debe garantizar la seguridad de sus empleados.

3.8. Documentos

Los registros del hotel y documentos importantes deben estar seguros durante la emergencia. Esto para hacer una verificación de que se evacuó a todas las personas y para atención post-tsunami.

3.9. Consideraciones importantes

El hotel debe tener los recursos para hacer frente a la emergencia y asegurarse que estos recursos estén disponibles siempre.

Es importante tomar en cuenta que es posible que la infraestructura pública esté paralizada durante y después de la emergencia. Por lo tanto, es recomendable que el hotel cuente con equipo de comunicación de emergencias funcionando y a mano durante y después de la emergencia.

Además, debe contar con los suministros de emergencia necesarios disponibles durante y después de la emergencia, tales como: agua, comida, botiquín de primeros auxilios, etc.

El hotel debe intentar estar en funciones mínimas después del tsunami porque es muy posible que algunos huéspedes no puedan regresar inmediatamente a sus hogares. También debe contar con planes para restaurar el suministro de agua, electricidad, comunicaciones, etc. inmediatamente después del impacto. De no ser esto posible, debe contar con planes para trasladar a los huéspedes a otros hoteles o a albergues designados por el CCE, CME o la CNE.

Es recomendable que el hotel cuente también con un plan de recuperación a mediano y largo plazo, para que pueda volver a abrir lo más pronto posible.

4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (SECCIÓN 7.7 EN CNE-NA-INTE-DN-01)

Los procedimientos deben considerar:

- Todas las instalaciones del hotel: habitaciones, áreas comunes (bares, restaurantes, salas de eventos, piscina, gimnasio, spa, etc.), áreas públicas dentro del hotel, si las hay, la playa y otros.
- Huéspedes con necesidades especiales.
- Personas que podrían evacúen a través del hotel.
- Evacuación de todas las personas en el hotel a zonas seguras.

Para el caso de tsunami se deben tener los siguientes procedimientos:

- I. Procedimiento de activación en caso de señales naturales
- II. Procedimiento de activación en caso de alerta oficial
- III. Procedimiento de diseminación de la alerta entre el personal
- IV. Procedimiento de evacuación por tsunami
- V. Procedimiento para reingreso al hotel
- VI. Procedimiento para atención de los huéspedes después del tsunami

Como lo indica la norma CNE-NA-INTE-DN-01, estos procedimientos deben estar ajustados al sistema de documentación de la organización, en caso contrario se recomienda la aplicación de la norma INTE/ISO 10013.

4.1. Procedimiento de Activación en Caso de Señales Naturales

Incluye las consideraciones necesarias para iniciar una evacuación por tsunami ante la presencia de señales naturales, ya sea un sismo muy fuerte o muy largo. Es importante tener muy presente que ante la presencia de señales naturales de tsunami no hay tiempo de esperar o consultar una alerta oficial, ya que el tiempo de llegada del tsunami puede ser de entre 5 minutos a media hora. El sismo o las demás señales naturales constituyen una alerta en sí.

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Intensidad del sismo: si la intensidad del sismo es igual o mayor a intensidad VI Fuerte en la Escala de Intensidad Sísmica de Mercalli Modificada, se debe evacuar inmediatamente, sin esperar a instrucciones.
- Tiempo disponible para evacuar: varía para las diferentes localidades, póngase en contacto con el Comité Municipal de Emergencia de su comunidad, CNE o con SINAMOT al momento de elaborar los procedimientos, no durante el evento.

En la Figura 8 se muestra un ejemplo de diagrama de cómo actuar al sentir un sismo muy fuerte o muy largo. En este caso el personal del hotel no debe esperar instrucciones sino que debe actuar por iniciativa propia, de acuerdo a los procedimientos que se han establecido con anterioridad y a las capacitaciones que ha recibido.

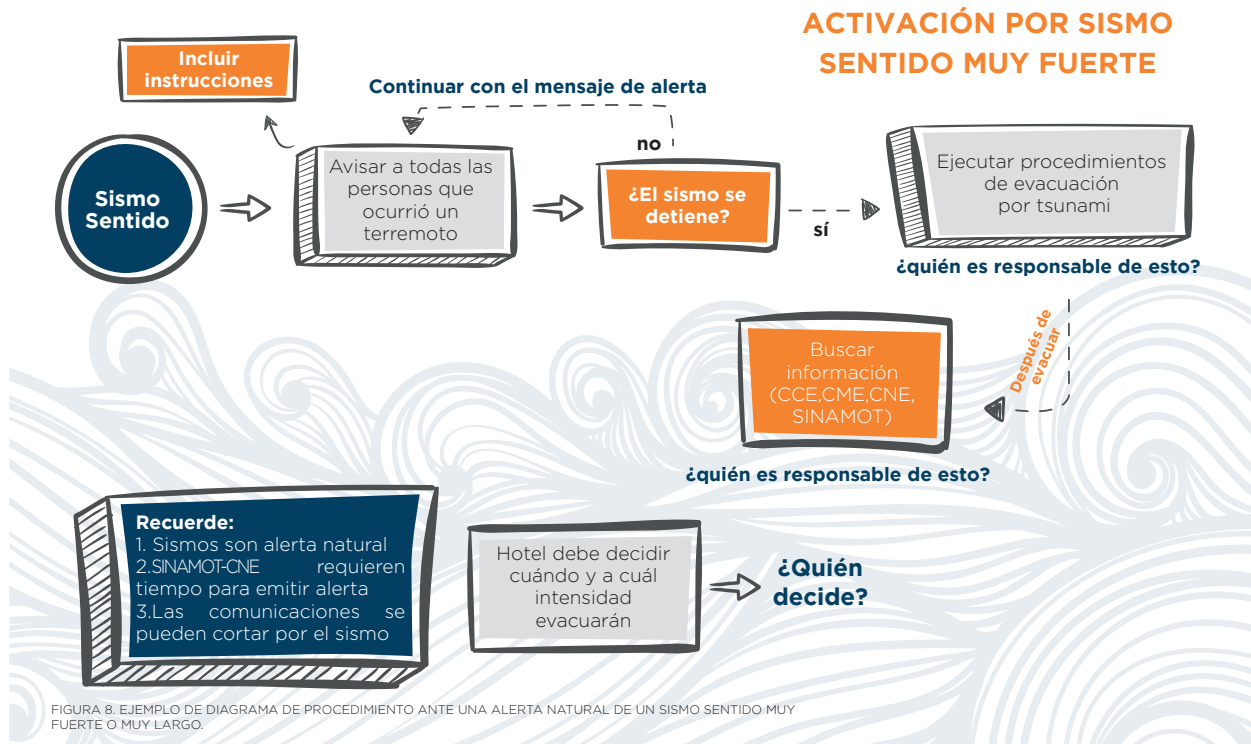


FIGURA 8. EJEMPLO DE DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO ANTE UNA ALERTA NATURAL DE UN SISMO SENTIDO MUY FUERTE O MUY LARGO.

Es posible que se sienta un sismo no tan fuerte, porque su epicentro no esté tan cerca del hotel, pero igual cause un tsunami. En este caso alguien en el hotel debe tomar la decisión de evacuar o no. En la Figura 9 se muestra un ejemplo de un diagrama de procedimiento para estos casos.

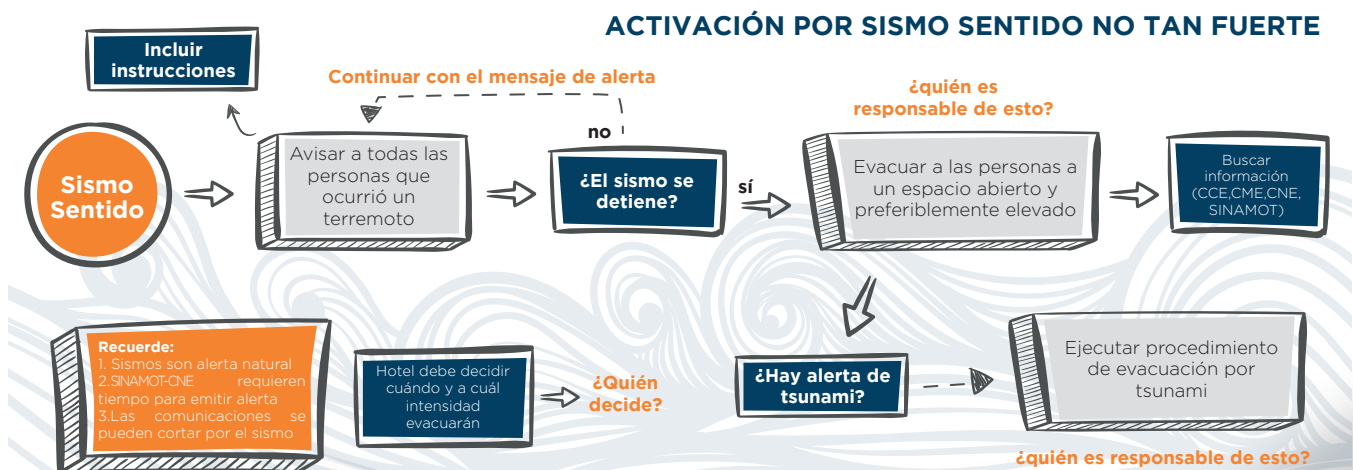


FIGURA 9. EJEMPLO DE DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO ANTE UNA ALERTA NATURAL DE UN SISMO SENTIDO MUY FUERTE O MUY LARGO.

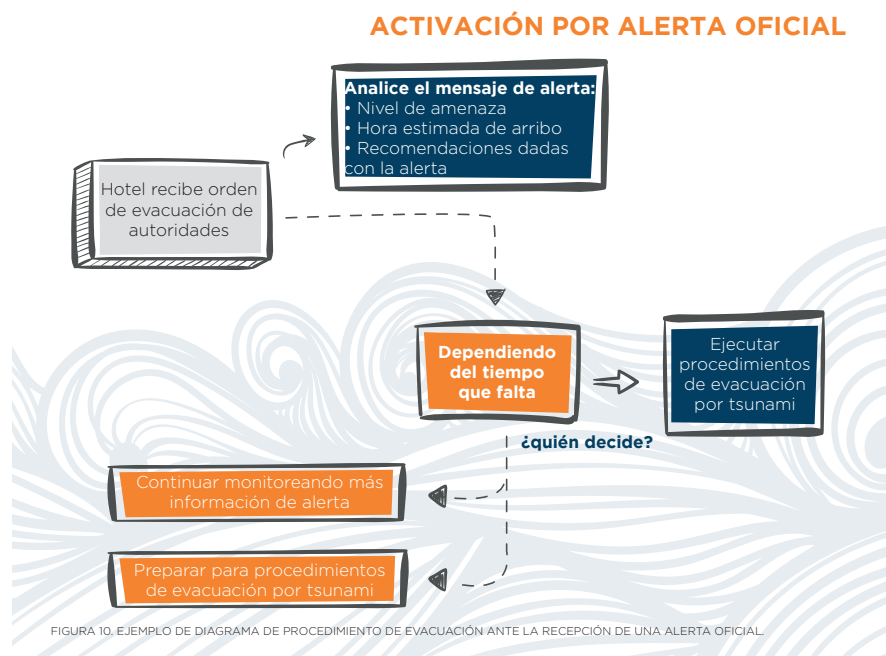
4.2. Procedimiento de Activación por Alertas Oficiales

Los mecanismos de activación deben incluir actividades de recepción, interpretación y diseminación de las alertas oficiales. El hotel debe estar preparado para recibir la alerta y comunicarla a todas las personas en el área de inundación dentro del hotel.

De previo, el hotel debe coordinar con autoridades nacionales y locales para definir cómo va a recibir las alertas de tsunami.

Además, deben coordinar con las comunidades, hoteles y negocios cercanos para sumar esfuerzos de preparación y atención de la emergencia, debido a que es posible que se dependa de ellas para recibir la alerta.

El hotel debe tener la capacidad de recibir las alertas oficiales de las autoridades a tiempo. Debe saber interpretarlas y poder activar los mecanismos de alarma a lo interno del hotel, para que todas las personas presentes en las instalaciones puedan evacuar en forma oportuna. Para ello se requiere una cooperación cercana con autoridades locales y nacionales.



4.3. Procedimiento de Diseminación de la Alerta entre el Personal del Hotel

En el caso de que no se haya sentido un sismo es necesario alertar a todo el personal de hotel que se ha iniciado una activación por tsunami.

El hotel debe asegurarse que puede realizar estos procedimientos de manera rápida y efectiva a cualquier hora del día o la noche. De preferencia se debe contar con medios redundantes

para notificar al personal y asegurarse que cada persona realice las actividades asignadas dentro de los procedimientos de diseminación de la alerta y de evacuación.

4.4. Procedimiento de Evacuación

El objetivo del procedimiento es asegurar que la respuesta se dé de acuerdo a lo planificado, para asegurar la protección de las personas y reducir las consecuencias humanas ante una emergencia. Debe ser simple y sistemático. El hotel debe estar organizado para evacuar a todas las personas que estén en el área de inundación dentro del hotel.

El procedimiento de evacuación debe considerar todas las áreas del hotel, con acciones diferenciadas para cada una de ellas. Las zonas del hotel que toma más tiempo evacuar son las habitaciones, por lo que se debe designar personal suficiente para realizar esta labor y cada persona debe tener una cantidad adecuada de habitaciones asignadas, tomando en cuenta que el personal del hotel también debe poder evacuar con tiempo suficiente.

El procedimiento debe considerar los diferentes turnos y la rotación del personal. Es recomendable que el personal encargado de realizar la evacuación hable inglés básico o se le entrene en las frases que deben usar para guiar a los huéspedes.

El hotel debe contar con rutas señalizadas y con puntos de reunión; preferiblemente se debe tener identificados albergues temporales. Las comunidades y otros hoteles podrían compartir rutas de evacuación y puntos de reunión con el hotel.

Es muy importante que se realice una medición del tiempo que le toma al personal realizar la evacuación.

Considere tener indicaciones precisas en las habitaciones, de que hacer en caso de una emergencia por tsunami.

4.5. Procedimiento para Reingreso

Como los tsunamis son una serie de olas separadas por tiempos de entre 5 a 60 minutos, es imprescindible que las personas evacuadas no regresen al área de inundación hasta que las autoridades indiquen que es seguro hacerlo.

Es por esto por lo que se debe contar con un procedimiento para el reingreso. Este procedimiento debe contemplar la comunicación con las autoridades respectivas para que autoricen el reingreso al hotel.

Además, debe considerar que una persona o un equipo de personas haga una inspección preliminar de los daños en las instalaciones del hotel antes de permitir que el resto del personal y los huéspedes regresen a las instalaciones. Esto para evitar que haya personas heridas por los escombros.

Si se determina que el estado de las instalaciones no es seguro para el regreso de los huéspedes, el procedimiento debe contemplar acciones para recuperar las pertenencias más importantes de los huéspedes (como documentos y demás) y contemplar la posibilidad de transportar agua y alimentos desde el hotel hasta el albergue donde se encuentran los huéspedes.

4.6. Procedimiento para Atención de los Huéspedes después del Tsunami

Se recomienda que el hotel cuente con planes de recuperación para después del impacto, considerando que es posible que algunos huéspedes no puedan regresar a sus casas inmediatamente después del tsunami, por lo que deban permanecer en las instalaciones del hotel durante varios días. Por lo tanto, se debe contar con suministros suficientes, servicios públicos y con medios de comunicación que funcionen. También se debe contar con alternativas en el procedimiento por si no es posible que los huéspedes permanezcan en el hotel después del impacto, por ejemplo, otros hoteles que los puedan recibir o mecanismos de coordinación con el CCE o CME para trasladarlos a albergues temporales.

De previo, el hotel debe coordinar con autoridades nacionales y locales para definir procedimientos para la atención post-tsunami, todo lo cuál debe realizarse con base a las capacidades nacionales.

5. EVALUACIÓN DEL PLAN (SECCIÓN 8 EN CNE-NA-INTE-DN-01)

Este plan es un documento dinámico que debe estar en constante actualización y evaluación. Las actividades deben estar contempladas en este plan, preferiblemente con un cronograma definido.

5.1. Evaluación periódica del plan

Se debe revisar el plan periódicamente para actualizar información, evaluar debilidades y fortalezas, corroborar datos y mejorar las acciones que en él se contemplan a la luz de los ejercicios de simulación y simulacro.

Este plan debe actualizarse al menos una vez al año y cada vez que surjan cambios en la infraestructura del hotel, el personal, el público meta, los servicios que ofrece el hotel, etc.

Es necesario establecer la fecha en que se va a actualizar cada año.

5.2. Evaluación por medio de simulaciones y simulacros

La organización debe llevar a cabo ejercicios de simulación y simulacro por tsunami al menos una vez al año. Este ejercicio debe ser evaluado y registrado para su análisis posterior y mejoras al plan.

Las siguientes subsecciones se tomaron de la norma CNE-NA-INTE-DN-01.

5.2.1. Simulación

Es un ejercicio de mesa, altamente interactivo que permita a los participantes: desempeñarse en un escenario determinado, practicar en un entorno sin riesgo la toma de decisiones

y las acciones puntuales requeridas y establecidas en el plan y establecer mecanismos de capacitación y evaluación.

5.2.1.1. Objetivos de la simulación

- a. Evaluar la capacidad para la toma de decisiones del personal de los organismos de preparativos y respuesta ante emergencias por tsunamis, de acuerdo con lo establecido en sus planes y procedimientos.
- b. Validar el plan de preparativos y respuesta ante emergencias por tsunamis en el hotel.
- c. Probar los mecanismos interinstitucionales o intersectoriales de coordinación para la atención de situaciones de emergencia por tsunamis.
- d. Capacitar a personas que tienen funciones en la toma de decisiones y ejecución de acciones de respuesta a emergencias por tsunamis, para el manejo de situaciones de crisis y gestión de la información.

5.2.1.2. Características metodológicas

- a. La simulación es un ejercicio de manejo de información y de juegos de roles.
- b. Se basa en un proceso de toma de decisiones individual o colectiva.
- c. Es un ejercicio teórico, también llamado de escritorio que se puede desarrollar en un solo espacio cerrado o bien en varios sitios intercomunicados.
- d. Se desarrolla a partir de un escenario y un guión que define las actividades, el flujo de información y los roles a desempeñar por los participantes.
- e. A cada uno de los participantes o jugadores se les determina un rol que puede ser su papel normal de trabajo u otro papel asignado, para lo que se proporcionan las características del personaje y la información básica mínima para interpretarlo adecuadamente.
- f. El desarrollo de los sucesos transcurre en escalas de tiempo simulado determinadas en el guión, el cual es controlado por el equipo que coordina el ejercicio.
- g. Cada trama de un escenario se maneja en periodos de tiempo relativamente cortos, por lo que se recurre al uso de saltos de tiempo.
- h. El escenario planteado, que incluye situaciones, problemas y recursos es revelado secuencialmente en la medida que se avanza en el ejercicio.
- i. La distribución de tiempo incluye el espacio de preparación, conocimiento o repaso de roles, análisis de información previa, tiempo razonable para la solución de los casos, periodo de evaluación.

5.2.1.3. Características operativas

- a. Se facilita información por medio de mensajes intermitentes que pueden ser enviados en forma verbal, impresa, digitalmente y otros.
- b. En los ambientes de trabajo se puede recrear condiciones similares a las que podrían vivirse en una situación de tsunamis, como ruido, iluminación, temperatura, fallas en los servicios (agua, luz, comunicaciones), incertidumbre, información contradictoria e incompleta, entre otros.

- c. El controlador dispone de la información actualizada del escenario, pues eventualmente puede asumir roles de personajes que no estén representados en la situación descrita.

5.2.2. Simulacro

Es un ejercicio práctico de manejo de acciones operativas que se realiza mediante la escenificación de daños y lesiones en una situación hipotética de emergencia. Los participantes enfrentan situaciones recreadas utilizando las habilidades y técnicas con las que atenderían casos reales; implica la movilización y operación real de personal y recursos materiales. Permite evaluar procedimientos, herramientas, habilidades, destrezas y capacidades de la organización.

5.2.2.1. Objetivos del simulacro

- a. Probar la pertinencia y efectividad de planes, protocolos, procedimientos, guías u otros mecanismos operacionales de respuesta en emergencias por tsunami.
- b. Evaluar capacidades, utilización de técnicas, herramientas, recursos y otros que involucren acciones de índole práctica relacionadas con la organización de operaciones de respuesta en situaciones de emergencia por tsunami.
- c. Medir tiempos de respuesta, llegada a cada escena y ejecución de tareas relacionadas con el control de los riesgos y la reducción de pérdidas en la atención de emergencias por tsunami.
- d. Mejorar la coordinación y aplicación de técnicas específicas de reducción del riesgo y control de consecuencias por parte de los múltiples actores y organizaciones.
- e. Evaluar respuestas generales de grupos comunitarios, grupos ocupacionales, personal de servicios, equipos de respuesta y otros que hayan sido entrenados en desastres particulares para la atención de emergencias por tsunami.

5.2.2.2. Características metodológicas

- a. El simulacro se realiza en tiempo real.
- b. Es un ejercicio de ejecución de acciones primordialmente prácticas en el que participan actores involucrados en el manejo de las emergencias, incluyendo a pobladores quienes pueden llegar a jugar roles específicos.
- c. Para el desarrollo del ejercicio se recrea un ambiente semejante en todo lo posible a que se presentaría una situación real de emergencia por tsunami.
- d. Los tiempos del simulacro se miden a partir de la activación por tsunami y no admiten los saltos de tiempo en la ejecución de acciones correspondientes a un mismo escenario.

5.2.2.3. Características operativas

- a. Los personajes y recursos utilizados son reales, exceptuando a quienes actúan como víctimas, familiares de las víctimas, transeúntes, periodistas u otros roles que se consideren necesarios según las características propias del ejercicio.
- b. La ejecución del simulacro puede implicar grados de riesgo para los participantes y observadores por lo que siempre se debe tener un plan de contingencia al ejercicio.
- c. El ejercicio será interrumpido en forma inmediata cuando una situación derive en peligros reales para los participantes.

BIBLIOGRAFÍA

CNE y INTECO. (2016). Norma de Planes de Preparativos y Respuesta ante Emergencias para Centros Laborales o de Ocupación Pública. CNE-NA-INTE-DN-01.

Kodijat, A. M. (2012). A Guide to Tsunamis for Hotels. Tsunami Evacuation Procedures. North-Eastern Atlantic and Mediterranean Tsunami Information Centre, IOC. http://itic.ioc-unesco.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1857:guide-to-tsunamis-for-hotels-a-hotel-guests-neamtic&catid=2117&Itemid=2440

ANEXO 1

Plantilla del Plan

Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias por Tsunami del Hotel/Cabinas

Esta plantilla es una guía para ser adaptada a cada hotel o cabinas, algunos elementos quizás no apliquen a su realidad. La organización puede utilizar su propio sistema de documentación. El procedimiento debe estar articulado al Plan General de Preparativos y Respuesta ante Emergencias del Hotel o Cabinas.

Fecha de realización del plan:	
Fecha de última actualización del plan:	

Provincia:	
Cantón:	
Distrito:	
Localidad:	
Dirección exacta:	

1. CARACTERIZACIÓN DEL HOTEL:

1.1. Instalaciones ubicadas dentro del área de inundación (marque con X):

Para saber qué parte de las instalaciones del hotel están dentro de la zona de inundación se debe consultar el mapa de evacuación por tsunamis de la comunidad. Estos mapas muestran el área de inundación, las rutas de evacuación y los puntos de reunión. Si en su localidad no

existe mapa de inundación, puede consultar a SINAMOT para que le apoye definiendo el área de inundación.

Tsunami local (Favor borrar o agregar todas las que sean necesarias):

	Habitaciones. Cantidad:
	Piscina
	Restaurantes. Cantidad:
	Bar:

	Salas de eventos. Cantidad:
	Gimnasio
	Lobby

Tsunami lejano (se puede borrar si el área de inundación es la misma que para tsunami local y se debe indicar arriba):

	Habitaciones. Cantidad:
	Piscina
	Restaurantes. Cantidad:
	Bar

	Salas de eventos. Cantidad:
	Gimnasio
	Lobby

(Incluir croquis del hotel donde se indiquen las instalaciones ubicadas dentro del área de inundación para tsunamis locales y lejanos)

1.2 Capacidad del hotel:

Esta parte nos ayuda a saber la cantidad de gente que puede haber en el hotel en un momento dado.

Total de habitaciones	
Habitaciones con acceso a personas con discapacidad.	
Capacidad máxima del hotel (personas)	

Número promedio de personas en temporada alta	
Número promedio de personas en temporada baja	
Cantidad máxima de personas que se permite ingresar al hotel que no sean huéspedes por día si aplica (pases del día, salas de eventos, etc.)	
Público meta del hotel (pensionados, familias, familias con niños pequeños, sólo adultos, extranjeros, nacionales, etc.)	
Cantidad de empleados en temporada alta	
Cantidad de empleados en temporada baja	
Cantidad de empleados ocasionales (meseros para eventos, músicos, bailarines, animadores de eventos, etc.)	

1.3 Horarios del hotel:

Favor borrar o agregar todos los que sean necesarios (gimnasio, spa, salas de eventos, club infantil, etc.).

Horario de la recepción (front desk)	
Horario de la piscina	
Horario de restaurante 1 (nombre)	
Horario de restaurante 2 (nombre)	
Horario de bar	

1.4 Zonificación del hotel

Se establece a partir de la definición de las zonas del hotel que quedan dentro del área de inundación. Se debe hacer en función de la concentración de personas y vulnerabilidad de las mismas. Por ejemplo: piscinas, bloques de habitaciones, playa, etc. El personal usualmente en esa zona se va a definir de acuerdo a la zona, por ejemplo meseros en la zona de restaurantes y bares, mucamas en la zona de habitaciones, salvavidas en las zonas de playa y piscina, etc.. Es preferible incluir un croquis. Favor borrar o agregar todas las zonas que sean necesarias.

Nombre de la zona	Número máximo estimado de personas expuestas	Número máximo estimado de personas expuestas con movilidad reducida (si aplica)	Personal usualmente presente en esa zona
Bloque de habitaciones 1			
Bloque de habitaciones 2			
Piscina			
Playa			
Restaurante 1			
Bares			
Lobby			

1.5 Estructura organizativa del hotel

(Detallar aquí los departamentos del hotel, las jefaturas, personas que tienen personal a cargo, etc. Puede incluir un organigrama si lo desea.)

1.6 Rutas de evacuación por tsunami

1.6.1 Descripción de las rutas de evacuación

Aquí se deben describir las rutas de evacuación que debe usar cada sector, el punto de reunión al que debe ir, la distancia máxima a recorrer y el tiempo aproximado que toma llegar al punto de reunión. Si es necesario debe haber dos tablas semejantes: para tsunamis locales y lejanos.

Se estima el tiempo de evacuación como el tiempo que se requiere para llegar desde el punto más distante del sector hasta el punto de reunión, caminando a paso lento.

Descripción de Rutas de Evacuación en caso de tsunami local				
Sector	Punto de Reunión	Rutas de Evacuación		
		Ruta	distancia (km)	Tiempo (min)

Descripción de Rutas de Evacuación en caso de tsunami lejano				
Sector	Punto de Reunión	Rutas de Evacuación		
		Ruta	distancia (km)	Tiempo (min)

1.6.2 Señales de rutas de evacuación

Considerar criterios para instalarlas tales como:

- Ubicarlas en zonas que sean mayoritariamente visibles.
- En español y inglés
- Que se ubique en los sectores en donde la dirección a evacuar presente mayor dificultad.

Indicar si se colocarán señales de rutas de evacuación dentro de hotel y si éstas siguen el estándar para tsunamis o son señales genéricas. Indicar los puntos donde están colocadas estas señales.

Cantidad y tipos de señales en la comunidad		
Señal	Tipo	Ubicación

Incluir un croquis de ser posible

1.7 Puntos de reunión

Es recomendable que haya personal del hotel en todos los puntos de reunión. De ser posible y si el tiempo lo permite, es recomendable que el personal del hotel lleve consigo agua y algunos alimentos para los huéspedes que evacúan.

Es muy importante tener en cuenta que puede ser necesario permanecer en el punto de reunión por varias horas, por lo que se debe contar con algún medio de comunicación.

Descripción de Puntos de Reunión			
Punto de Reunión	Personal del hotel en el punto de reunión	Medio de comunicación	Cantidad de huéspedes esperada

2. PROCEDIMIENTOS DE ACTIVACIÓN

Las alertas **oficiales** por tsunamis en Costa Rica las emite la CNE basados en el criterio técnico-científico de SINAMOT. La CNE transmite las alertas a los Comités Municipales de Emergencia (CME) y Comités Comunales de Emergencia (CCE), quienes son los encargados de notificar a sus respectivas comunidades.

En el caso de un sismo sentido muy fuerte o muy largo o de otra señal natural de tsunami, no se debe esperar a recibir una alerta de las autoridades, sino que se debe evacuar en forma inmediata.

2.1. Procedimiento de activación ante señales naturales de tsunami

Aquí se debe detallar los criterios de activación ante señales naturales de tsunami, por ejemplo, quién toma la decisión de decirle a los huéspedes que deben evacuar.

2.2. Procedimiento de activación por alerta oficial de tsunami

Aquí se debe detallar, ya sea por medio de texto o de diagramas, cómo el hotel debe recibir la alerta, por ejemplo si es por medio de árbol de llamadas, sirenas, etc.

2.3. Procedimiento de diseminación de la alerta entre el personal

Aquí se debe detallar cómo la persona que recibe la alerta va a alertar a todo el personal del hotel, y cómo estos a su vez van a alertar a todos los huéspedes. Por ejemplo, la alerta la reciben en front desk porque están abiertos 24/7 y ellos llaman a la jefa de mucamas y al encargado de restaurantes, la jefa de mucamas alerta a todas las mucamas o a las jefas de sección y el encargado de restaurantes alerta a los meseros y a los salvavidas.

2.4. Lista de contactos de emergencia en caso de que se requiera confirmar una alerta u obtener más información

Favor borrar o agregar todo lo que sea necesario. Se puede poner por ejemplo Comandancia de Fuerza Pública, Estación de Bomberos, Cruz Roja, etc.

Listado de Contactos de Emergencia		
Institución	Nombre de contacto	Teléfono
CNE	Base Cero	2210-2708
		2210-2872
		2210-2873
		2210-2895
CCE localidad	Coordinador CCE localidad	

3. PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN

Se recomienda evacuar a pie o en bicicleta. En zonas rurales con muy poca población se puede considerar evacuar en automóvil o autobús, siempre y cuando esto no represente un retraso importante en el inicio de la evacuación y se cuente con el tiempo suficiente para hacerlo.

Los procedimientos deben considerar: las habitaciones, la playa, las áreas comunes, las áreas públicas dentro del hotel, los huéspedes con necesidades especiales, las personas que evacúen a través del hotel. Todas las personas en el hotel deben poder ser evacuados a zona segura. Lo que aparece aquí es una guía, cada hotel debe adaptarlo a su caso particular.

Los procedimientos deben ser simples y sistemáticos. La composición de los equipos debe ser diferente de acuerdo a los turnos. Los procedimientos deben contemplar la seguridad del personal ya que el tiempo con el que se cuenta es limitado.

Detallar para cada zona. Cambiar títulos si es necesario. Hacer diferencia para tsunami local y lejano si es necesario.

3.1. Actividades para evacuar habitaciones

Se debe considerar que la evacuación de las habitaciones requiere mucho tiempo. Cada persona debe tener asignada una cantidad adecuada de habitaciones, de tal manera que el personal también pueda evacuar a tiempo.

Nombre de la persona	Habitaciones que tiene que evacuar	Persona a la que le reporta

Procedimiento:

1. Tocar la puerta y gritar “evacuación por tsunami / tsunami evacuation”
2. Si no hay respuesta entrar
3. Revisar todas las áreas de la habitación
4. Si está vacío marcar como vacío y seguir con el siguiente

5. Si no está vacío indicar a las personas que deben evacuar
6. Decir a los huéspedes que traigan sólo IDs y objetos valiosos
7. Cuando salgan cerrar la puerta y marcar como desalojado
8. Si no está vacío y la persona no quiere salir marcar como no-vacío y seguir con el siguiente
9. Al terminar el bloque volver a revisar los cuartos marcados como vacíos
10. Al terminar asistir a otras personas del equipo o dirigirse a zona segura
11. Asistir a personas con discapacidad o buscar quién les asista.

3.2. Actividades para evacuar restaurantes, bares y salas de eventos

Favor modificar la tabla con los nombres o referencias de los bares y restaurantes o salas de eventos y el sector de cada uno, si es el caso.

Nombre de la persona	Lugar que tiene que evacuar (restaurante, bar, etc.)	Persona a la que le reporta

Procedimiento:

1. Dejar de servir, parar la música y prender las luces
2. Informe a todos los huéspedes e indíqueles la ruta de evacuación
3. Saque a todos, primero a los que están más cerca de la salida
4. Si es necesario hágalo mesa por mesa
5. Si algún huésped necesita asistencia pídale a alguien que le ayude
6. Si alguien se niega a salir pida asistencia para escoltarlo a la salida
7. Revise los baños públicos, bodegas y otras áreas cerradas
8. Una vez que todos hayan salido, cierre el salón y márkelo como evacuado

3.3. Actividades para evacuar playa y piscina

Favor modificar la tabla con los nombres o referencias de las piscinas y de los sectores de la playa, si es el caso.

Nombre de la persona	Lugar que tiene que evacuar	Persona a la que le reporta
	Piscina 1	
	Piscina 2	
	Playa sector 1	
	Playa sector 2	

Procedimiento:

1. Use un megáfono o grite “Evacuación por Tsunami” / “Tsunami Evacuation”
2. Asegúrense de que las personas salgan del agua y evacúen
3. Revise todos los baños, vestidores y duchas para asegurarse que todos se enteren de la alerta

4. Guíe a las personas a través de las rutas de evacuación
5. Asegúrense de que la playa y la piscina queden vacías y que nadie regrese a buscar pertenencias

3.4. Actividades para evacuar edificios administrativos

(si aplica)

Favor modificar la tabla con los nombres o referencias de los edificios administrativos, si es el caso.

Nombre de la persona	Lugar que tiene que evacuar	Persona a la que le reporta

Procedimiento:

Diseñar el procedimiento en relación a las condiciones del lugar.

4. PROCEDIMIENTOS DESPUÉS DEL TSUNAMI

4.1. Procedimiento de reingreso al hotel

Se debe indicar los medios por los cuáles se esperará información oficial de que ya el tsunami ha pasado y es seguro regresar a las instalaciones del hotel.

Además se debe indicar el nombre de la persona o personas que realizarán una inspección preliminar para determinar si es seguro que los huéspedes ingresen a las instalaciones.

4.2. Procedimiento para atención de los huéspedes después del tsunami

El hotel debe contar con procedimientos para asegurar el restablecimiento de los servicios públicos y para determinar si es posible que los huéspedes continúen en el hotel después del tsunami.

De no ser esto posible, debe contar con procedimientos para trasladar a los huéspedes a otros hoteles o albergues de la CNE.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Cada persona que trabaje en el hotel debe tener muy claro lo que tiene que hacer, dónde y a quién le debe reportar. El personal debe tener las capacidades para las tareas asignadas.

Roles y responsabilidades del personal del hotel			
Nombre de la persona	Qué tiene que hacer	Dónde	A quién le reporta

6. ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN

Aquí se deben detallar los procedimientos de actualización y evaluación del plan.

ANEXO

Plantilla de Procedimiento de Evacuación por Tsunami para Hoteles y Cabinas

2

Procedimiento de Evacuación por Tsunami del Hotel/Cabinas, Activación por Señales Naturales							
Fecha de elaboración:				Fecha de la actualización:			
1. Objetivo:							
2. Alcance:							
3. Responsable del proceso:							
4. Unidades							
Siglas				Nombre			
GG				Gerencia General			
JA				Jardinero			
REC				Recepción			
1. Diagrama							
N°	Actividades	Responsable					
		GG	JA	REC			
1	Sismo activa procedimiento.						
2	Evacuación, hacia los puntos de reunión según corresponda, acorde al lugar donde se encuentra la señalización respectiva.						
3	Realizar barrido del área para asegurar que todos hayan evacuado en forma segura.						
4	Hacer conteo de personas en el punto de reunión.						
5	Informa al Puesto Mando del conteo y situación en general.						
6	Informar al 9-1-1 en caso de víctimas, heridos y daños.						
7	Atención de potenciales víctimas y heridos.						
8	Informar a los evacuados de la situación, proyecciones e importancia de permanecer allí.						
9	Valoración del estado de las instalaciones de acuerdo con el procedimiento _____						
10	Es seguro reingresar a las instalaciones						
11	Reingreso a las instalaciones, acorde al procedimiento _____						
12	Reinicio de las operaciones						
13	Fin del procedimiento						
14	Personal se reubica o envía a sus casas.						
15	Rehabilitación o reconstrucción de edificaciones.						

Procedimiento de Evacuación por Tsunami del Hotel/Cabinas, Activación por Alerta de las autoridades

Fecha de elaboración:		Fecha de la actualización:					
1. Objetivo:							
2. Alcance:							
3. Responsable del proceso:							
4. Unidades							
Siglas		Nombre					
GG		Gerencia General					
JA		Jardinero					
REC		Recepción					
1. Diagrama							
N°	Actividades	Responsable					
		GG	JA	REC			
1	Ingresar alerta de tsunami.						
2	Activar el sistema de alarma con que cuenta el hotel.						
3	Evacuación, hacia los puntos de reunión según corresponda, acorde al lugar donde se encuentra la señalización respectiva.						
4	Realizar barrido del área para asegurar que todos hayan evacuado en forma segura.						
5	Hacer conteo de personas en el punto de reunión.						
6	Informa al Puesto Mando del conteo y situación en general.						
7	Informar al 9-1-1 en caso de víctimas, heridos y daños.						
8	Atención de potenciales víctimas y heridos.						
9	Informar a los evacuados de la situación, proyecciones e importancia de permanecer allí.						
10	Valoración del estado de las instalaciones de acuerdo con el procedimiento _____						
11	Es seguro reingresar a las instalaciones (Si no es seguro aplica otra ruta)						
12	Reingreso a las instalaciones, acorde al procedimiento _____						
13	Reinicio de las operaciones						
14	Fin del procedimiento						
15	Huéspedes y Personal se reubica y envía a sus casas.						
16	Rehabilitación o reconstrucción de edificaciones.						

ISBN: 978-9930-9684-1-3



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias

Unidad de Normalización y Asesoría
Tel: (506) 2210-2828
Apdo.Postal 1016-1000 San José, Costa Rica

www.cne.go.cr

Síguenos como CNECostaRica en:

