



SECRETARÍA DE
TURISMO

SECRETARÍA DE
GOBERNACIÓN

¿Cómo **actuar** ante **situaciones de emergencia?**

RECOMENDACIONES DE PROTECCIÓN CIVIL
PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS





Bertha Leticia Navarro Ochoa

Secretaria de Turismo

Eduardo Barroso Alarcón
Subsecretario de Operación Turística

Francisco Madrid Flores
Subsecretario de Planeación Turística

Mario Palma Rojo
Subsecretario de Innovación y Calidad

www.sectur.gob.mx



Santiago Creel Miranda

Secretario de Gobernación

Maria del Carmen Segura Rangel
Coordinadora General de Protección Civil

www.segob.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO

México D. F., septiembre de 2002.

Estimados lectores:

En la Asamblea General Ordinaria de la Organización Mundial del Turismo, celebrada en Bali, Indonesia, se establecieron los compromisos de los Estados para garantizar medidas de seguridad de los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas, así como para otorgar facilidades que garanticen la información y asistencia, en sus recorridos por los países anfitriones.

Por ello, la Secretaría de Gobernación y la Secretaría de Turismo, en una acción sin precedente, han unido sus esfuerzos para elaborar una guía dirigida a los prestadores de servicios turísticos de México.

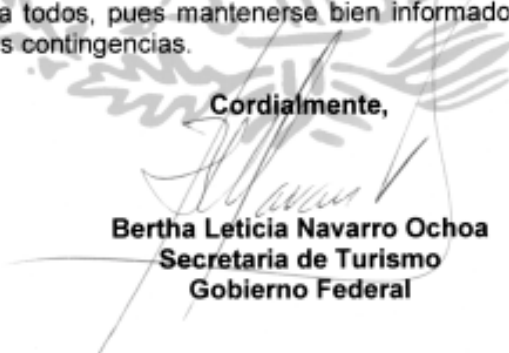
Es así como se presenta a ustedes el **Compendio ¿Cómo actuar ante situaciones de emergencia? Recomendaciones de Protección Civil para Prestadores de Servicios Turísticos**, que tiene como finalidad orientar a las empresas del sector turístico, sobre diversas acciones para afrontar algún ciclón, sismo, incendio, inundación, cercanía con un volcán, descargas eléctricas e intoxicación.

De esta forma, la Secretaría de Turismo coadyuva en el fomento de la cultura de protección civil en el Sector Público del país.

Asimismo, ambas Secretarías coordinarán, fomentarán y promoverán acciones en materia de protección civil, así como de prevención y mitigación, en caso de desastres de orígenes naturales u originados como consecuencia de la acción humana, con base en la reciprocidad y en el marco de sus respectivas competencias.

Invitamos a los involucrados en el quehacer turístico, tales como gobiernos estatales y municipales, por conducto de sus Unidades de Protección Civil, así como a la iniciativa privada y organizaciones sociales a que, una vez más, colaboremos juntos en esta tarea que nos concierne a todos, pues mantenerse bien informado significa saber actuar con certeza ante posibles contingencias.

Cordialmente,


Bertha Leticia Navarro Ochoa
Secretaría de Turismo
Gobierno Federal

MENSAJE DEL SECRETARIO DE GOBERNACION

La protección civil es tarea de todos. Cada mexicano en su comunidad debe identificar las amenazas y riesgos de posibles desastres, conocer los fenómenos generados tanto por la acción de la naturaleza como por la del hombre, a fin de prepararse y así evitar o reducir sus efectos destructivos. En suma, que los sectores público, privado y social, independientemente de la actividad que desarrollan, cuenten con los elementos necesarios para su autoprotección.

Uno de los propósitos de la administración del Presidente Vicente Fox es avanzar en la conformación de una cultura de prevención. En tal virtud, la Secretaría de Turismo, con la participación de la Secretaría de Gobernación, pone a su disposición el *Compendio de Recomendaciones para Actuar ante Desastres*, dirigido fundamentalmente a los prestadores de servicios turísticos y a empresas relacionadas con este sector.

Este compendio contiene una serie de herramientas destinadas a garantizar una oportuna respuesta ante la presencia de eventuales fenómenos de diversa índole que puedan poner en riesgo la tranquilidad de nuestros destinos turísticos.

Dichos destinos concentran a un gran número de personas, lo cual obliga a las distintas autoridades a compartir esfuerzos y tareas, conscientes de que los fenómenos naturales amenazan al ser humano como sociedad, y que una respuesta efectiva solo puede alcanzarse a través de políticas serias y eficientes de protección civil, como las establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.

Por ello, la Secretaría de Gobernación reitera el compromiso de consolidar una cultura de protección civil, mediante el esfuerzo conjunto de los diferentes ámbitos de gobierno y la participación ciudadana.



Santiago Creel Miranda
Secretario de Gobernación

INDICE

	Página
1.- Presentación	1
2.- Objetivo ¿A quién va dirigido?	5
3.- Introducción	9
4.- Manual de Procedimientos de Ciclones Tropicales	15
5.- Sismos • Recomendaciones de ¿Qué hacer en caso de sismo? Antes, durante y después	61
6.- Incendios • Recomendaciones de ¿Qué hacer en caso de incendio? Antes, durante y después	83
7.- Inundaciones • Recomendaciones de ¿Qué hacer en caso de inundación? Antes, durante y después	101
8.- Medidas de Emergencia en la cercanía de un volcán	119
9.- Como Prevenir Daños a la Población por Descargas Eléctricas	129
10.- Actitud Inicial en Caso de Intoxicación	135
11.- Preparación para Emergencias	141
11.1.- Lista de Verificación de Preparativos ante un desastre	
11.2.- Lista de Verificación para un Sistema de Evacuación	
11.3.- Análisis de Riesgos y Recursos	
11.4.- Manual de Señales y Avisos para Protección Civil	
11.5.- Guía para realización de simulacros	
12.- Señales y Avisos para Protección Civil	185
13.- Guía Práctica para la realización de simulacros	199
13.- Higiene de piscinas en centros turísticos	207
14.- Directorio de Unidades Estatales de Protección Civil	213
14.- Bibliografía	241

PRESENTACION

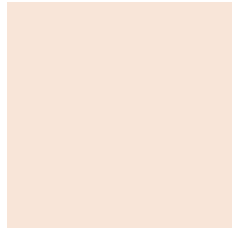
PRESENTACIÓN

Dado que vivimos en una situación social dinámica, las circunstancias de un entorno pueden variar con frecuencia y presentar características diferentes de un momento a otro, incluso, también la presencia de los fenómenos perturbadores pueden variar de lugar e intensidad. Por ejemplo: los fenómenos hidrometeorológicos conocidos como Ciclones Tropicales que afectan anualmente a las costas de nuestro país, tienen origen en zonas tropicales de los océanos, por lo que son fenómenos de carácter tropical marítimo veraniego. No son exclusivos de México, ni de naturaleza local, ya que se presentan en todos los mares tropicales del mundo con excepción del Atlántico Sur.

Cabe mencionar que tales fenómenos, son calamidades que podrían transformar una situación normal en un suceso lamentable o de desastre, ya que al suceder producirían efectos devastadores.

Considerando las experiencias del pasado ante este peligro potencial; surge la necesidad de preparar planes y programas que determinen acciones.

Es por ello que la Secretaría de Turismo en su interés de coadyuvar en la concientización y creación de la cultura de la protección civil principalmente en su ramo, recopiló una serie de sugerencias contenidas en múltiples publicaciones en materia de *PROTECCIÓN CIVIL* y *Prestadores de Servicios Turísticos* como son: Coordinación General de Protección Civil y el Centro Nacional de Prevención de Desastres de la Secretaría de Gobernación, Universidad Nacional Autónoma de México, Cruz Roja Mexicana, Secretaría de Defensa Nacional, Secretaría de Marina Armada de México, The Caribbean Hotel Association, The Caribbean Tourism Organization y Hoteleros de la Costa Maya, entre otros, como, la Agencia Federal de Control de Emergencias del Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica.



OBJETIVO

OBJETIVO

El presente documento ha sido elaborado para proporcionar recomendaciones, definir tareas y responsabilidades para todas las áreas que deben intervenir en casos de siniestros; así como, de asignar responsabilidades en los procedimientos de preparación o prevención, evaluación de vulnerabilidades y demás actividades aplicables para cada una de las fases mencionadas anteriormente.

La reacción va dirigida a prevenir y en su caso mitigar las pérdidas por desastres, enfocando las capacidades de organización, la energía y recursos de los prestadores de servicios turísticos, para disminuir la vulnerabilidad del sector ante este tipo de eventos naturales.

Esta guía como documento escrito no es un plan. Los procedimientos y acciones descritos serán examinados, evaluados y ensayados para detectar posibles errores, los que deberán ser corregidos y verificados a través de prácticas y simulacros internos y sobre todo, mediante programas de capacitación y adiestramiento específicos.

Si este documento contribuye a reducir la pérdida de vidas, los daños a las propiedades y proteger la infraestructura de nuestra nación en todo tipo de riesgo, así como, mitigar los daños causados por las calamidades, mediante la preparación, respuesta y recuperación. Entonces cumplirá con su objetivo.

A QUIEN VA DIRIGIDO

Principalmente a los Prestadores de Servicios Turísticos y empresas relacionadas con el ramo básicamente; pero sin que sea limitativa a este sector en cuanto a las recomendaciones de las actitudes y acciones que debe asumir cualquier persona al encontrarse en un lugar y en condiciones de siniestro, ya sea en instalaciones públicas o privadas.

Adicionalmente esta guía puede formar parte de los planes de los hoteles y restaurantes, atendiendo a los términos de las políticas propias de la empresa, sus recursos, las características de la instalación, manuales de organización y descripción de puestos, sin menoscabo de los lineamientos establecidos o recomendados por las autoridades de Protección Civil.



INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente documento se inscribe en el intenso y extenso programa de difusión de diversas instancias gubernamentales y privadas, tanto nacionales como extranjeras, con el propósito de promover la cultura de la protección civil entre la comunidad turística de México.

Para coadyuvar con el propósito anterior, la Secretaría de Turismo cuenta entre sus Objetivos Sectoriales, el de -Ampliar la cobertura de los servicios de información, seguridad y asistencia al turista-, aplicando estrategias para procurar la seguridad y asistencia a los turistas con acciones de coordinación gubernamental para fortalecer la capacidad de asistencia a la población en caso de accidentes o desastres. Además de impulsar la seguridad y asistencia en los destinos turísticos, a través de participar en acciones coordinadas con las instituciones de los tres niveles de gobierno, para reforzar la vigilancia y los servicios de seguridad en los corredores y destinos turísticos.

Saber actuar con certeza ante las calamidades, es estar bien informado y haber adquirido con suficiente anticipación el equipo y las provisiones que pueden ayudarnos a salvar la vida. Para ello, un punto fundamental es conocer las indicaciones de los expertos en *Protección Civil*, federales y estatales, que coadyuvan a que los programas operativos de cada destino turístico sean oportunos y eficientes.

¿Qué es un desastre? ¿Por qué prepararse para enfrentarlo? ¿Qué hacer antes, durante y después de un huracán, de una inundación, de un sismo o de un incendio? ¿Qué es un refugio temporal?, así como, una lista de acciones de preparación para reducir daños y pérdidas a las empresas del sector turístico, para casos de emergencia, son los temas que se abordan en estas recomendaciones.

El formato de las recomendaciones se maneja en dos aspectos: el primero trata de describir lo relacionado los diversos eventos destructores; y el segundo propone acciones de manera resumida, directa y en pocas líneas, las medidas a seguir en los diversos escenarios que se tratan en esta guía.

¿QUE ES UN DESASTRE? ¹

Un desastre se define como un “evento concentrado en tiempo y espacio, en el cual la sociedad flotante o fija o una parte de ella sufre un severo daño o incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social, y económica se desajusta y se impide el cumplimiento de las actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma”.

¹ Publicación “Desastres Guía de Prevención ¿Qué hacer en caso de ...?- CENAPRED-SEGOB

¿POR QUÉ PREPARARSE PARA UN DESASTRE?

Cada año el país es afectado por diversos desastres, algunos de ellos constituyen noticia nacional e incluso internacional y otros, aunque no tienen esa publicidad, también afectan muchos centros turísticos en su infraestructura.

Cada desastre produce efectos perdurables y arroja anualmente un balance desalentador en cuanto a la pérdida de vidas humanas y recursos del sector que atiende a los visitantes nacionales y extranjeros, además de la secuela emocional y de imagen que deja en las personas que lo sufren. Los daños a las propiedades, a los servicios y a la ecología ascienden a miles de millones de pesos.

Antes. Porque generalmente las personas no consideran la posibilidad de que algún desastre pueda ocurrir y afectarles, razón por la cual no se preparan ni física, ni psicológicamente para afrontarlos. Existe la creencia popular de que un fenómeno perturbador o incluso un desastre está lejos de ocurrirle a uno mismo; lo que a otros les pasó "es difícil o imposible que a mi me pase". Sin embargo, este tipo de pensamiento es el menos conveniente en caso de que ocurra un desastre y por tanto es el primer punto a tratar en las charlas de concientización.

Durante. Porque el miedo y la confusión del momento, no permiten, en muchos casos que las personas tomen las mejores decisiones para actuar en consecuencia y resguardar su vida, la de sus huéspedes, comensales o clientes, incluso la de sus familiares.

Después. Porque la visión de desorden y desequilibrio que puede presentarse a su alrededor, aunada a su desgaste emocional y físico, puede llevar a las personas a realizar acciones en su perjuicio, tales como ingerir agua contaminada, encender fuego sin haberse cerciorado de que no hay fugas de gas, y tantas otras actividades que no son manejables ante la desesperación de personas que no se encuentran en su hogar, ni en la seguridad psicológica de encontrarse cerca de sus familiares.

Ante este panorama: ¿Qué se puede hacer? ¿Cómo lograr que los empresarios del sector turístico adquieran una conciencia previsor, que reduzca el miedo y aún el pánico que la situación de desastre provoca en los individuos? ¿Cómo conseguir que el personal de servicio y los clientes actúen de manera prudente y razonada ante estos eventos?

¿PREPARÁNDONOS PARA ENFRENTAR UN DESASTRE?

Los prestadores de servicios y los miembros de la comunidad en la que se desenvuelven, pueden actuar de manera efectiva para autoprotegerse y proteger a las personas que confían en su capacidad y preparación por la relación temporal que existe al ser "los de casa", es decir, los anfitriones del turismo.

La información de este documento versa en la preparación mental (saber que hacer), preparación física (equipo y provisiones) y recuperación de la productividad (como recuperar la actividad de los negocios).

La fase de preparación-prevención incluye: la valuación y análisis de las vulnerabilidades estructurales y no estructurales de la edificación, procedimientos de mantenimiento, recursos para emergencias, convenios o acuerdos de ayuda, información y seguridad de huéspedes o clientes, pólizas de seguros, archivos vitales,

comunicación con las autoridades, capacitación y adiestramiento, información meteorológica y requerimientos de información a los medios.

Ante la inminencia del suceso, se deben considerar las tareas a aplicar de cada departamento, la transmisión y comunicación de órdenes e instrucciones, desde avisos o alertas hasta el impacto y demás acciones convenientes durante esta fase.

La fase de recuperación, requiere de la preexistencia de elementos para la evaluación de daños, el análisis de los efectos del siniestro, la programación de operaciones de limpieza y rescate, del inventario suficiente para la reanudación de las operaciones de los establecimientos bajo diferentes escenarios, así como la de las relaciones con los huéspedes y con la comunidad.