



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CICLONES TROPICALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CICLONES TROPICALES

La experiencia de los Ciclones Tropicales en el pasado.

Los ciclones tropicales son una realidad. En años pasados, 1988 a 2001, algunos ciclones tropicales han volcado su furia en las costas de México; por ejemplo: Gilbert, en 1988; Dolly en 1996, Roxanne y Pauline en 1997; la depresión tropical No. 12, en 1999; Keith, en el 2000, y Juliette, en 2001, por mencionar los más devastadores.

El Huracán Luis causó daños y pérdidas estimadas en US\$2.5 mil millones en el Caribe. Después de Luis, el Huracán Bertha afectó a la región del Caribe en 1996. Los daños ocasionados por los vientos, marejadas, fuertes lluvias e inundaciones causaron grandes pérdidas al sector turístico. Adicionalmente los diseños inadecuados en la construcción de edificios, los reportajes de los medios de comunicación y una cobertura de pólizas inadecuadas en algunos casos, ha agravado las consecuencias económicas y sociales de estos eventos. La recuperación de algunos destinos turísticos ha sido lenta y en algunos lugares han tenido más de un impacto en un solo año o en años consecutivos.

La Mitigación de Desastres es definida por la Agencia Federal para la Administración de Emergencias / Desastres (FEMA), de los Estados Unidos, como "Las acciones tomadas para reducir o eliminar los riesgos a largo plazo y proteger a las personas y propiedades de las amenazas naturales y de sus efectos".

La mitigación de la calamidad, puede ser mejor lograda aplicando varias medidas y estrategias de tipo estructural y no-estructural. La prevención y la planificación pueden ayudar a reducir las pérdidas y más importante aún, contribuir a que el proceso de reanudación del negocio sea más rápido después de ocurrido el evento.

Hay algunas iniciativas que deben ser tomadas en lo individual; otras requieren de un esfuerzo coordinado entre los habitantes de un destino turístico y miembros seleccionados de la comunidad; y otras requieren de la colaboración a nivel nacional y regional. La presente compilación de recomendaciones, incluye un capítulo sobre la vulnerabilidad estructural y reducción de pérdidas. Una de las medidas más efectivas desde el punto de vista costo-eficiencia para mitigar los daños causados por un desastre es diseñar y construir estructuras resistentes a los efectos de los ciclones tropicales.

Manual de Procedimientos de Ciclones Tropicales

El tiempo para prepararnos para un ciclón tropical es antes de que el evento ocurra.

Este Manual por lo tanto, describe los pasos y las actividades que necesitan llevarse a cabo antes de la temporada ciclónica y por supuesto antes de que un ciclón nos amenace. Manejar la propiedad y a los usuarios durante la ocurrencia del evento, es crucial para la continuidad del negocio después del ciclón tropical. En esta compilación se describen los procedimientos para todas las fases del manejo del ciclón.

Los procedimientos y responsabilidades para la planificación/preparación y los procedimientos para el diagnóstico del nivel de vulnerabilidad, diseño apropiado y medidas de reforzamiento son descritos en este documento.

Las fases de prevención y preparación incluyen: Diagnóstico de Vulnerabilidad Estructural y No-Estructural, requerimientos de mantenimiento, requerimiento de reforzamiento, suministro de emergencia, acuerdos de cooperación, información al turista, capacitación, seguros, enlace comunitario, registros vitales, seguridad del público en general, información del estado del tiempo y requerimientos de comunicación con la prensa.

La Fase de ciclón tropical incluye un listado de tareas para cada área de la empresa, por ejemplo: mapas para seguimiento del ciclón, entre otras, la fase de recuperación incluye: Relaciones con los ocupantes, evaluación de daños, evaluación del impacto, limpieza y salvamento; recuperación del negocio y relaciones con la comunidad.

La Sección sobre Reducción de Pérdidas Estructurales detalla los procedimientos a seguir para el diseño, mantenimiento, reparación y reforzamiento antes de la temporada ciclónica.

Prueba, Mantenimiento y Actualización de Procedimientos

Este Manual es un documento escrito. Los procedimientos detallados deben ser aprobados, y los detalles correspondientes a cada propiedad y sección deben ser trabajados y corregidos mediante Cursos de Capacitación y Ejercicios de Simulación.

Adicionalmente, los procedimientos deben estar debidamente integrados o ser parte del Plan Administrativo de toda la Organización en términos de las políticas de la misma, presupuesto operacional, programas de capacitación, descripciones de puesto y básicamente el tamaño de la compañía.

La Capacitación es vital para el éxito de la Planificación / Preparación para ciclones y para de administración de desastres y propiedades. La Autoridad de la instalación debe asegurar la comunicación de los requerimientos al personal competente y de implementar programas de capacitación para los procedimientos relevantes.

La Prueba del plan incluye lo siguiente:

- Confirmar que **TODOS** los ocupantes entienden cuáles con sus responsabilidades y pueden exitosamente llevarlas a cabo.
- Servir como insumo para la capacitación del personal.
- Implementar ejercicios de simulación, una vez por año; preferentemente antes de la temporada ciclónica.
- Incluir la Revisión del Plan, incorporando los cambios que sean necesarios.
- Realizar diagnósticos para conocer el Nivel de Vulnerabilidad y requerimientos de Mantenimiento y Reforzamiento.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CICLONES TROPICALES

Al prepararnos para los Ciclones Tropicales, es importante disponer de cierto conocimiento básico de las características de ellos y sus efectos.

*Conocer es la
mitad de la batalla*

¿QUÉ SON LOS CICLONES TROPICALES?

Los ciclones tropicales son fenómenos naturales que se originan y desarrollan en mares de aguas cálidas y templadas, con nubes tempestuosas, fuertes vientos y lluvias abundantes.

Según la velocidad de los vientos, este **fenómeno** se clasifica en: máximos sostenidos exceden de 118 k/h.

TEMPORADA CICLÓNICA: Comienza 1° de Junio y termina el 30 de Noviembre, pero las tormentas pueden ocurrir en otras fechas del año.

VELOCIDAD: La velocidad de translación / avance es de aproximadamente 4-58 Km./hr. (2 - 31 nudos).

CURSO: Hay una gran variación en las trayectorias de los Ciclones Tropicales. En general, van desde este a oeste, con tendencia a moverse hacia el norte.

VELOCIDAD DEL VIENTO: La velocidad de los vientos generalmente sobrepasa los 50 km/hr (34 nudos), pero puede desarrollar hasta 315 km/hr. (Gilbert, Sept. 1998)

DIÁMETRO: Diámetro de afectación 170-250 Km. (106/155 Millas).

PRECIPITACIONES: Varía mucho. Por ejemplo, con Pauline (1997) se produjo una lluvia en Acapulco de 411 mm, en 6 horas, y de 120 mm, en 1 hora. Pueden producirse lluvias más intensas.

MOMENTO DE CALMA: Un momento de calma, durará aproximadamente **30 minutos cuando el Centro** (el ojo) del huracán pase. La velocidad de los vientos reanudan su intensidad rápidamente después de que el ojo del huracán pasa.

OJO: Es el centro del huracán, donde casi no hay vientos y donde la presión barométrica es muy baja, respecto de la presión en todo ciclón tropical.

Efectos del Ciclón Tropical

- **Daños ocasionados por Vientos.-** Este es potencialmente uno de los aspectos más destructivos del ciclón tropical. Puede resultar en pérdida de techos, ventanas, puertas y árboles.
- **Colapso de Edificaciones .-** Daños a edificios y construcciones por el viento, agua ó cualquier objeto que provoque el cambio del estado original de una construcción.
- **Daños por caída de árboles.-** La interrupción del servicio eléctrico y telefónico, daños a edificios y bloqueo de caminos y carreteras.
- **Objetos voladores.-** Hojas de zinc, ramas de árboles, materiales del techo, frutas, piedras, etc., pueden causar mayor daño a otras estructuras.
- **Daños por causa de la lluvia.-** Podría ser que grandes árboles y/o postes del tendido eléctrico puedan colapsar antes de lo esperado, debido a la saturación del agua alrededor de sus bases y al arrastre de las corrientes. La filtración en los techos, debida a fuertes torrenciales, pueden saturar las paredes y destruir la capacidad de la edificación y causar la destrucción de la estructura.
- **Daños por Inundaciones.-** Interrupción de la comunicación terrestre. Por ejemplo caminos inundados, o destruidos, derrumbes, puentes rotos, líneas ferroviarias inundadas o destruidas, contaminación del agua potable.
- **Marejadas.-** Fuertes oleajes pueden causar daño extenso y destrucción de estructuras completas en edificaciones costeras. La dirección de acercamiento del ciclón tropical y la forma física del área costera influenciará la fuerza destructiva potencial de las olas.

El Sistema de Alerta

Como medidas de prevención de daños contra ciclones tropicales, la Coordinación General de Protección Civil de la SEGOB, a través del Centro Nacional de Prevención de Desastres, ha desarrollado **Sistemas de Alerta Temprana (SIAT)**. Cuyo objeto, entre otros, es avisar con anticipación a la población de la ocurrencia de ciclones tropicales, inundaciones, desbordamiento de ríos, etc.

De acuerdo al SIAT, en la República Mexicana, existen en 21 estados, 738 municipios vulnerables a ciclones tropicales.

Estados Vulnerables a Ciclones Tropicales

Baja California	Nayarit	Puebla
Baja California Sur	Oaxaca	Quintana Roo
Colima	Sinaloa	San Luis Potosí
Chiapas	Sonora	Tabasco
Guerrero	Campeche	Tamaulipas
Jalisco	Hidalgo	Veracruz
Michoacán	Nuevo León	Yucatán

Rangos de Alertamiento
Distancia en kilómetros de la costa a las bandas
20 Kms. por hora velocidad promedio
Tiempo (Hrs.)

Fenómeno	Intensidad Vientos (Km /Hr.)	Detección	1000 a 500 72-36 hrs.	500 a 350 36 a 24 hrs.	350 a 200 24 a 12 hrs.	200 a 150 12 a 6 hrs.	150 a 100 < 6 hrs.	Menos de 100 0 (impacto)
Depresión	< 60	Aviso	Alerta	Alerta	Alerta	Alerta	Emergencia	Alarma
Tormenta Tropical	< 120	Aviso	Alerta	Alerta	Alerta	Alerta	Emergencia	Alarma
Huracán Nivel 1	<155	Aviso	Alerta	Alerta	Alerta	Emergencia	Emergencia	Alarma
Huracán Nivel 2	<180	Aviso	Alerta	Alerta	Emergencia	Emergencia	Alarma	Alarma
Huracán Nivel 3	<210	Aviso	Alerta	Alerta	Emergencia	Emergencia	Alarma	Alarma
Huracán Nivel 4	<250	Aviso	Alerta	Emergencia	Emergencia	Alarma	Alarma	Alarma
Huracán Nivel 5	>250	Aviso	Alerta	Emergencia	Emergencia	Alarma	Alarma	Alarma

El Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), le mantendrá informado mediante:

Avisos.- En la temporada de ciclones se emitirán mensajes describiendo las etapas de la emergencia: 1.) Se emitirá el mensaje de **Alerta**, al detectarse un ciclón, señalará la posible trayectoria y zona de afectación, es momento de prevenir; 2.) La señal de **Emergencia** se difundirá cuando el ciclón se aproxima a tierra e informará cuáles son los municipios amenazados, es momento de evacuar. 3.) **Alarma**, significa que el ciclón está afectando la comunidad, para entonces se deberá estar en un lugar seguro, recuerde que torrentes, inundaciones y deslaves, son el principal riesgo. Después de la emergencia las autoridades informarán como está la situación y que hacer. Se debe recordar que la cooperación es necesaria para que todo salga bien.

Alerta.- Que hacer antes de la emergencia, se escuchará un mensaje de alerta, cuando se haya detectado un ciclón. Si la construcción de su negocio es frágil o se encuentra en una zona de riesgo como cañadas, laderas, zonas bajas o riberas, acuda a la unidad de protección civil de su municipio, ellos le indicarán que hacer, dónde y como llegar y hacer llegar a los turistas al albergue más cercano. Prepárese, revise techos ventanas y paredes, manténgase informado. Tenga a la mano una linterna con pilas, conserve sus documentos personales en una bolsa de plástico. Si las autoridades le indican que evacue, **¡CONFÍE Y HÁGALO!**

Emergencia.- Al escuchar el mensaje de emergencia, significa que el ciclón se dirige a la comunidad, es momento de entrar en acción. Si el lugar donde se encuentra es seguro, sugiera a los turistas que cierren puertas y ventanas, proteja cristales con cinta adhesiva o madera y asegure los objetos que pueda lanzar el viento. Si se encuentran en zona de riesgo como cañadas, laderas, zonas bajas o riberas, trasládense a un albergue. Pero antes, que no olviden desconectar la luz, cerrar las llaves de gas y agua; sugiera que lleven consigo, únicamente los documento personales, y manténganse en el albergue hasta que las autoridades les informen que el peligro ha pasado. Manténgase informado.

Alarma.- Significa que el ciclón ya está afectando la comunidad, conserve la calma, no salga del lugar donde se encuentra (casa, hotel, albergue, etc.). No deje solos a los enfermos, menores de edad o personas mayores; no encienda velas, use linternas de pilas. Atienda los avisos que se difunden por radio.

Si usted asiste o trabaja en una zona con este riesgo, **con anticipación** observe las siguientes recomendaciones, le ayudarán a proteger su vida, la de sus familiares, empleados y visitantes. Prepararse para un huracán es proteger la vida y esto es responsabilidad de cada uno de nosotros.

ANTES DE LA LLEGADA DE UN CICLÓN TROPICAL

Esta fase debe ser continua durante todo el año. La completa preparación es la clave para reducir las pérdidas de vida y propiedades, y asegurar el reinicio de las operaciones del negocio en el menor tiempo posible.

¡La prevención es mejor que la Cura !

Durante esta fase, se le debe dar atención a:

- Crear un Equipo de Coordinación para Emergencias / Desastres, tanto por centro turístico, como por empresa.
- Realizar un diagnóstico de vulnerabilidad, incluyendo requerimiento del mantenimiento y reforzamiento.
- Suministro de Emergencias.
- Acuerdos para el apoyo mutuo.
- Dossier con información para ocupantes de las instalaciones.
- Política de enlace con la comunidad.
- Protección de registros vitales.
- Conseguir informes del tiempo actualizado.
- Capacitar al personal.
- Requerimientos de comunicación para la prensa.
- Cobertura de seguro

EQUIPO COORDINADOR PARA EMERGENCIAS EN EL CENTRO TURÍSTICO

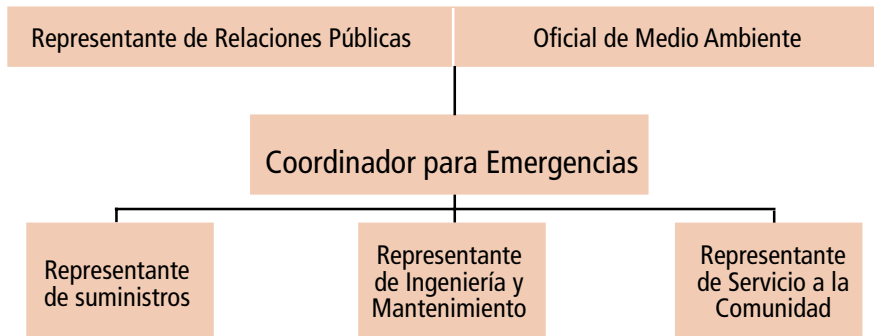
A fin de asegurar que las acciones encaminadas a mitigar los daños que pudiera causar un ciclón tropical, se recomienda estructurar un Equipo Coordinador para Emergencias (ECE) a nivel de Centro Turístico, que servirá de enlace entre los equipos de Emergencias de cada empresa y las autoridades de protección civil en sus tres niveles de gobierno, además de facilitar la celebración y ejecución de los acuerdos de cooperación entre los prestadores de servicios del Centro Turístico.

ESTRUCTURAS DEL ECE EN EL CENTRO TURÍSTICO

Los Miembros del Equipo Coordinador para Emergencias en un Centro Turístico, podrían ser nombrados por los responsables de cada ECE de las empresas, vigilando que **no sea** miembro de algún Equipo de Emergencia en cualquier empresa, ya que no es recomendable que deba realizar dos actividades de manera simultánea en casos de emergencia. Igualmente se deberá designar un Suplente del Coordinador, para que asuma las funciones de este en caso de ausencia. El Equipo deberá contar también con un representante para la función de Relaciones Públicas, otro de Medio Ambiente y al menos un representante de cada una de las áreas de la Organización. Los representantes de estas áreas tienen que ser necesariamente los responsables de cada una de ellas, no obstante debe ser un miembro del Centro Turístico y lo conozca de manera detallada y además sea capaz de ejecutar las acciones que se le requerirán como Miembro del Equipo Coordinador de Emergencias del Centro Turístico. La gráfica mostrada a continuación, sugiere una posible estructura del Equipo Coordinador para Emergencias.

CONSEJO DEL CENTRO TURÍSTICO
El ECE debe disponer de suplentes, quienes puedan sustituir a los miembros titulares en caso de ausencia de los mismos.

Estructura del Equipo Coordinador para Emergencias en un Centro Turístico



- El ECE debe reunirse con los equipos de emergencia de las empresas para revisar las áreas prioritarias que requieran alguna acción particular y revisar los procedimientos para ciclones tropicales.
- Se debe realizar una segunda reunión al comienzo de la temporada ciclónica, con el objetivo de afinar procedimientos.

Algunas actividades sugeridas para el Coordinador de Emergencias del Centro Turístico.

- Formar el Equipo Coordinador para Emergencias y Desastres en acuerdo con los miembros de los equipos de emergencias de las empresas del Centro Turístico.
- Coordinación general de las operaciones de preparativos al comienzo de la temporada de ciclones tropicales entre las negociaciones del Centro Turístico.
- Servir de enlace con los servicios de Información y Emergencias (Ej.: Direcciones o Unidades de Protección Civil en sus diversos niveles de Gobierno) y las negociaciones del Centro Turístico.
- Mantener constante comunicación con las unidades estatales y municipales de protección civil y a su vez con los representantes de la comunidad, así como con los integrantes de los Acuerdos de Cooperación.
- Sugerir medidas preventivas a fin de minimizar las oportunidades que puedan crear una situación de Emergencia.
- Facilitar y gestionar para las empresas que lo requieran, los diagnósticos de vulnerabilidad de las instalaciones, mediante acuerdos de apoyo con otras negociaciones del Centro Turístico y sus respectivos ECE, así como con expertos o consultores externos, si fuera necesario.
- Documentar el incidente y divulgarlo entre los equipos de emergencia de las empresas del Centro Turístico.

Algunas actividades que se sugieren para el Oficial de Medio Ambiente del Centro Turístico.

- Informar al Equipo Coordinador de Emergencias respecto de las Medidas Preventivas para ciclones tropicales y Asuntos de Medio Ambiente en el Centro Turístico y mediante los acuerdos de cooperación,

coadyuvar con las empresas del Centro Turístico, en la formulación dictámenes o sugerencias de acciones para mitigar los daños que pudieran ocasionar en éstas los efectos de los ciclones tropicales.

Algunas actividades que se sugieren para el Personal de Relaciones Públicas

- Coadyuvar con las empresas del Centro Turístico y la Comunidad, medios de comunicación y autoridades, a través de un Plan de Comunicaciones sugerido por la Secretaría de Turismo y el Consejo de Promoción Turística de México, por lo que se sugiere recurrir a estas instancias para ser asesorado y revertir la publicidad desfavorable en el Centro Turístico.
- Mantener operando el Plan de Comunicaciones en el Centro Turístico para recopilar y difundir los comunicados emitidos por cada una de las empresas del centro a través del CPTM.

Algunas actividades que se sugieren para otros Miembros del Equipo Coordinador

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Coadyuvar en la facilitación para firmar Acuerdos de Cooperación con personas, organizaciones y entidades seleccionadas de acuerdo a las necesidades de las empresas del Centro. • Donde sea posible, comparta inventario de recursos relacionados con los acuerdos. • Proponga acuerdos de compras para situaciones de Emergencia en función de las necesidades. Ej. Ferreterías, combustibles, panaderías, reposterías y proveedores locales de alimentos. • Proponga acuerdos de transportación para trabajadores y posible evacuación de usuarios. Proponga acuerdos de servicio de maquinaria pesada, compañías de alquiler de vehículos, etc. 	Responsable de suministros
<ul style="list-style-type: none"> • Discuta sobre las relaciones con la comunidad y defina una política a ser observada en términos de asistencia en casos de Emergencia hacia la comunidad. 	Responsable de servicios a la comunidad
<ul style="list-style-type: none"> • El Coordinador para Emergencias junto con SECTUR y CPTM, en consulta con los prestadores de servicios debe definir la política de comunicaciones. 	Coordinador de Emergencias
<ul style="list-style-type: none"> • Informe sobre la política de comunicación a seguir tan pronto haya una decisión sobre la misma, informando a las autoridades correspondientes (CPTM) y los responsables de los ECE en los negocios. 	Responsable de Relaciones Públicas
<ul style="list-style-type: none"> • Recomiende la revisión sobre los seguros para determinar las pólizas a contratar por parte de las empresas. Obtenga orientación de las compañías aseguradoras. 	Coordinador de Emergencias Responsable de Ingeniería

<ul style="list-style-type: none"> • Informe a los ECE de las empresas respecto de los albergues apropiados en coordinación con las instancias de Protección Civil a nivel local, estatal o federal. 	<p>Coordinador de Emergencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Asesore a las empresas que lo requieran, respecto a las evaluaciones de estructuras y sugerencias de mantenimiento preventivo de emergencias. 	<p>Responsable de Ingeniería y mantenimiento</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Instalar un mapa de seguimiento de ciclones tropicales en el lugar designado como CENTRO DE OPERACIONES, y en el CENTRO DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD DEL CENTRO. • Registre la información, establezca y mantenga contacto con las Autoridades Nacionales a cargo de las acciones de protección civil correspondientes. • Asegúrese de que todos los miembros del Equipo Coordinador y los equipos de cada empresa, están al tanto del progreso del ciclón. • Prepare una lista actualizada de las empresas con direcciones, números de teléfonos, etc. • Provea la asistencia e información necesaria a los miembros del Equipo Coordinador para Emergencias (ECE), siempre y cuando sea necesario. • Reconfirme los Acuerdos de Cooperación realizados, y si procede, realice cualquier revisión que sea necesaria. • Acudir a las unidades de protección civil de las autoridades locales para saber: ¿Qué zonas están sujetas a este riesgo y comunicarlo a los ECE?, ¿Qué lugares servirán para albergues? y ¿Por qué medios recibirá los mensajes de emergencia?. 	<p>Coordinador de Emergencias</p>

EQUIPO COORDINADOR PARA EMERGENCIAS EN LAS EMPRESAS

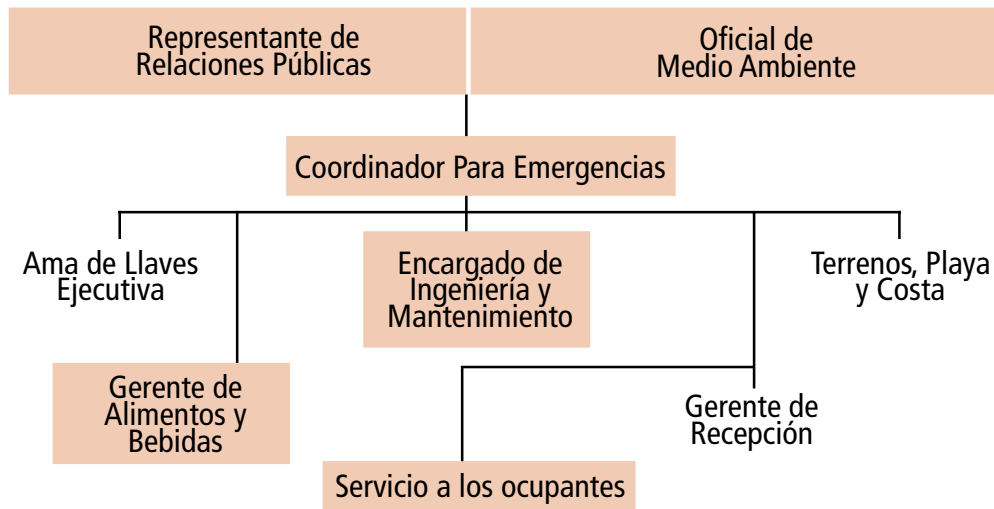
A fin de asegurar que los documentos de recomendaciones de prevención en materia de protección civil, sean parte integral de la cultura y práctica en una empresa, también se deberá establecer un Equipo Coordinador para Emergencias (ECE). Este Equipo servirá como el organismo coordinador y ejecutor de las operaciones de emergencia y será responsable de administrar e implementar los mecanismos de planificación / preparación de emergencia en todas las Fases de un ciclón tropical.

ESTRUCTURAS DEL ECE

Los Miembros del Equipo Coordinador para Emergencias deberán ser nombrados por la Gerencia o Dirección de la Empresa. El Líder del Equipo será el Coordinador para Emergencias. Igualmente se deberá designar su Suplente del Coordinador, quien asuma las funciones de éste en su ausencia. El Equipo deberá contar también con un representante para la función de Relaciones Públicas, otro de Medio Ambiente (en caso de contar con él) y al menos un representante de cada una de las principales áreas de la Organización.

Los representantes de estas áreas tienen que ser necesariamente los responsables de cada una de ellas, no obstante, debe ser un miembro del personal quien conozca la empresa a profundidad, además de ser capaz de ejecutar las acciones que se le requerirán como Miembro del Equipo Coordinador. La gráfica mostrada a continuación, describe una posible estructura del Equipo Coordinador para Emergencias.

Possible estructura del Equipo Coordinador para Emergencias en una empresa



Ésta estructura no es limitativa, es un ejemplo de distribución de tareas, la cual debe ajustarse a las características propias del tamaño, giro y organización de cada una de las empresas. (Por ejemplo: Las estructuras sin sombreado pueden no aplicar a algunos negocios.)

Los primeros cuatro proyectos del Equipo Coordinador deben ser:

- 1.- Familiarizarse con el contenido del plan;**
- 2.- Facilitar la información al resto del personal;**
- 3.- Designar responsabilidades para las Acciones a tomar antes, durante y después del ciclón tropical;**
- 4.- Obtener capacitación en primeros auxilios.**

Todos las secciones de la negociación deben ser incluidas cuando se realice la asignación de responsabilidades. Estas responsabilidades deben ser claras y precisas para cada área y se deben conocer a la perfección por los responsables de cada una.

Nota Especial:
Es la responsabilidad del Equipo Coordinador para Emergencias (ECE) designar el personal para llevar a cabo las tareas descritas en éste documento

Sugerencias para el ECE

- El ECE debe reunirse al final del mes de marzo para revisar los reportes de mantenimiento, revisar áreas prioritarias que requieran alguna acción particular y revisar los procedimientos para ciclones tropicales con todo el personal, así como comunicar y mantener comunicación permanente con el ECE del Centro Turístico.
- Se debe realizar una segunda reunión a principios de junio, al comienzo de la temporada ciclónica, con el objetivo de revisar y diagnosticar el nivel de preparación y afinar procedimientos.

Coordinador para Emergencias (Gerente General)

- Formar el Equipo Coordinador para Emergencias y Desastres en consenso con otros miembros del equipo Gerencial en la empresa.
- Coordinación general de las operaciones regulares de la empresa y procedimientos en caso de ciclones tropicales.
- Servir de enlace con los servicios de Información y Emergencias (Ej.: SECTUR, CPTM, ECE del Centro Turístico, Unidades de Protección Civil, tanto del Estado, como de la Secretaría de Gobernación).
- Comisión Nacional de Agua y Servicio Meteorológico Nacional.
- Contactos con representantes de la comunidad, así como con los beneficiarios de los Acuerdos de Cooperación.
- Implementar medidas preventivas a fin de minimizar los riesgos que puedan crear una situación de Emergencia.
- Conducir diagnósticos de vulnerabilidad de las instalaciones junto con expertos en Protección Civil o consultores externos y si fuera necesario, recurrir al ECE del Centro Turístico para ser asesorado.
- Documentar el incidente e informar al ECE del Centro Turístico.
- Administrar primeros auxilios cuando sea necesario.

Acuda a la Unidad de Protección Civil de las autoridades federales, locales o estatales; o bien al ECE del Centro Turístico para saber:

- Si la zona en la que labora está sujeta a riesgos de ciclones tropicales.
- Qué lugares servirán para albergues
- Por qué medios recibirá los mensajes de emergencia.
- Y usted, les informará cuántas personas se alojan y si hay enfermos que no pueden ver, moverse o caminar.

Platique con sus empleados y comités de emergencia para organizar un plan de protección civil, tomando en cuenta las siguientes medidas

- Si su negocio es frágil (carrizo, palapa, adobe, paja o materiales semejantes), infórmese con las Unidades Protección Civil, sobre la ubicación de los albergues, recuerde que estos pueden ser: escuelas, iglesias, edificios municipales, etc.)
- Realice las reparaciones necesarias en techos, ventanas y paredes para evitar daños mayores.

Advertencia de ciclón tropical

- Información sobre el fenómeno.- El Responsable General debe dar instrucciones a fin de que se instale un mapa de seguimiento de ciclones en el lugar designado como CENTRO DE OPERACIONES y en el CENTRO DE INFORMACIÓN A CLIENTES. En caso de no contar con éstos, se deberá mantener comunicación permanente con el ECE del Centro Turístico.

Personal de Relaciones Públicas

- Ser el enlace entre la negociación y el ECE del Centro Turístico, SECTUR, CPTM, la comunidad, medios de comunicación y accionistas a través de un Plan de Comunicaciones.
- Es también su responsabilidad mantener el Plan de Comunicaciones operando y activar dicho plan en el tiempo oportuno.
- Los operadores de teléfonos deben ser instruidos respecto a canalizar toda solicitud de información sobre el ciclón tropical, al Responsable General o la persona designada como Vocero Oficial.

Otros miembros del Equipo Coordinador

- Asegurar la ejecución de tareas preventivas y de preparación.
- Supervisar las tareas de limpieza.
- Asegurar la compra y almacenamiento de suficiente cantidad de suministros de Emergencias (ej. Baterías, Agua Potable, Botiquines, etc.)
- Disponer del material dañado.
- Administrar primeros auxilios donde sea necesario.
- Llame a todo el personal clave que estime necesario.
- Haga arreglos preventivos para todos aquellos quienes se quedarán en las propiedades.
- Distribuya el personal clave, según se estime necesario.
- Revise los números de teléfonos de todo los encargados de departamentos, supervisores y personal clave; prepare listas de personal alternativo dependiendo de la disponibilidad de éste (Ej. Vacaciones, enfermos, etc.)
- Haga los arreglos necesarios para que los colaboradores manejen el negocio y atiendan a sus ocupantes durante la Emergencia.
- Permita que los colaboradores tomen tiempo para realizar sus preparativos de Emergencia en sus domicilios, asegure que ellos informen su dirección y teléfonos de contacto, y que estén concientes de la posible rotación del personal.

Existen muchas otras tareas que deben ser realizadas a fin de estar debidamente preparados para un ciclón tropical. Los siguientes cuadros pueden ser utilizados como listados de cotejo para asegurar que todas las tareas relacionadas a la preparación para ciclones estén debidamente completadas.

PERSONAL DE ENLACE

TAREA	RESPONSABLE
El Gerente General debe reunirse con los encargados de las áreas y éstos a su vez, con su personal.	Equipo Coordinador para Emergencias

Recomendaciones

- Realice reuniones mensuales para discutir sobre los procedimientos en caso de ciclones tropicales.
- Se debe disponer de suficientes copias de mapas de seguimiento a la ruta del ciclón en la zona.
- Registre la información, establezca y mantenga contacto con las autoridades de Protección Civil o cualquier autoridad local correspondiente.

- Póngase en contacto con las autoridades de Protección Civil responsables de la Administración de Desastres.
- Asegúrese de que todos los miembros del Equipo Coordinador están al tanto del progreso de la tormenta.
- Prepare un listado del personal y entréguelo al grupo de protección civil.

Vigilancia del Ciclón

- Determine el número de habitaciones que sean SEGURAS para aquellas personas que no puedan acudir a la zona de seguridad. ENTREGUE ESTA INFORMACIÓN AL EQUIPO COORDINADOR. Dé prioridad a las personas con impedimentos.

HAGA UN DIAGNÓSTICO DE SUS RIESGOS

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Revise todas las edificaciones en marzo de cada año para observar defectos estructurales y vulnerabilidad no-estructural, con base en las recomendaciones de los expertos. Verifique puertas, paredes, ventanas, techo, equipos, mobiliario, documentos, etc. Repare o corrija los problemas antes de la temporada ciclónica. 	<p>Gerente de Ingeniería. Coordinador de Emergencias. Obtenga Asesoría externa, donde fuera necesario.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Utilice el formulario de Diagnóstico de Seguridad en edificaciones (Forma 1) • Asegure cumplimiento con el Código y Normas de Construcción Nacionales, Estatales y Locales. • Cree e implemente un programa de mantenimiento para contrarrestar los efectos de los ciclones (especialmente techos, puertas, ventanas, etc.) 	<p>Gerente de Ingeniería</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Considere un presupuesto requerido para mantenimiento básico. 	<p>Equipo Coordinador para Emergencias Personal de Mantenimiento.</p>
<p>Utilice los diagnósticos para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La localización más apropiada dentro de las alternativas, la cual servirá como Centro de Operaciones durante el evento. 	<p>Gerente de Ingeniería. Personal de Mantenimiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cuáles habitaciones pueden fácilmente ser convertidas para ser utilizadas como Centro de Primeros Auxilios. • Cuáles habitaciones son las más apropiadas para la seguridad de los ocupantes durante el ciclón tropical. 	<p>Equipo Coordinador para Emergencias.</p>

Recomendaciones

- El diagnóstico de vulnerabilidad estructural de todos los edificios debe ser instituido como una función permanente del Área de Ingeniería (donde exista uno), o asignarlo a personas con responsabilidad y capacidad, aún externas. Se deben tomar acciones correctivas en los lugares en que haya riesgos de fallas estructurales.
- Realice un diagnóstico de Vulnerabilidad no-estructural dos veces al año (marzo y julio de cada año, utilice la lista de cotejo provista, Forma.1). Los resultados de estos diagnósticos deben ser incorporados en los programas de mantenimiento de edificaciones.

INFORMES SOBRE EL ESTADO DEL TIEMPO

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Mantenga el radio sintonizado en el canal de noticias apropiado.• Instale una banda especializada para informes del tiempo de manera continua; durante la temporada ciclónica.	Equipo Coordinador para Emergencias.

Recomendaciones

- Compre un radio y colóquelo en la oficina principal para asegurar el monitoreo continuo de la información sobre el estado del tiempo.
- Si el servicio de Internet está disponible, verifique las paginas en el Internet y comparta la información relevante con el ECE y el personal de la empresa.
- Si tiene disponible servicio de cable o antenas parabólicas para su televisor, observe frecuentemente el Canal del Tiempo (**Weather Channel**) para obtener información actualizada sobre el seguimiento de ciclones y tormentas.

DOCUMENTOS IMPORTANTES

Determine las áreas de almacenamiento más seguras para sus registros y documentos más importantes y úsela como un lugar permanente para almacenaje. (Para toda cinta magnética, discos de computadoras, etc., debe mantener una copia en un lugar seguro de almacenamiento).

- Revise y haga una copia de seguridad de los archivos de computadora. Coloque copias existentes, cuentas, recibos, etc., en archiveros seguros, lejos de cualquier área sujeta a inundación.

SUMINISTROS EN CASO DE EMERGENCIA

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Inventario de tareas a ser llevadas a cabo por los encargados de cada área (o equivalentes) en la Organización y/o edificaciones.	Gerente General. Contralor o Auditor General.
<ul style="list-style-type: none">• Inventario de suministros existentes.	Encargados de Áreas /
<ul style="list-style-type: none">• Requisición para el reemplazo de suministros.	Representante del ECE.
<ul style="list-style-type: none">• Preparación de ordenes de compra para suministros de emergencias y manténgalas en existencia para su distribución.	Encargados de Áreas.

Recomendaciones

- Asigne los fondos necesarios para realizar compras de suministros de emergencia, y para el mantenimiento regular de la empresa. Vea el listado propuesto para compra de suministro de emergencias. (Formulario 2)
- Defina una política para el control de acceso a los suministros de emergencia.
- Asegure un suministro prioritario de emergencia para las áreas principales, tales como: cocina, ama de llaves, ingeniería / mantenimiento, primeros auxilios, etc., luego incluya estos en el presupuesto de emergencia.

ACUERDOS DE COOPERACIÓN

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Evalúe la posibilidad de firmar Acuerdos de Cooperación con personas, organizaciones y entidades seleccionadas con base en la necesidad de cada empresa.• Revise los Acuerdos anualmente y actualice su estado.• Si es posible, comparta con el ECE del Centro Turístico el inventario de recursos relacionados con los acuerdos.• Negocie acuerdos de compras para situaciones de emergencia con base en las necesidades.	Gerente General

Recomendaciones

- Procure mantener comunicación permanente con el ECE del Centro Turístico, para conocer los nuevos Acuerdos que se hayan suscrito.
- Formule y adopte Acuerdos de Cooperación específicos con empresas que sustituyan los servicios que usted presta y operadores de otros destinos, donde pueda ser aplicado. (Formulario 3) .

Entre los Acuerdos podrían ser:

- Proveedores de Combustibles (Gasolina y/o Diesel).
- Transportación para trabajadores y posible evacuación de usuarios.
- Agua potable
- Panaderías y proveedores locales de alimentos.
- Ferreterías y negociaciones que expendan material de construcción y reparación.
- Servicio de maquinaria pesada y compañías de alquiler de vehículos.

Política de Enlace con la Comunidad

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Discuta sobre las relaciones con la comunidad y defina una política a ser observada en términos de asistencia, en casos de Emergencia hacia la comunidad, tomando en cuenta las directrices establecidas por el ECE del Centro Turístico y/o autoridades de Protección Civil.• Implemente la política tan pronto haya una decisión sobre la misma, informando a las autoridades correspondientes, al ECE del Centro Turístico, a la administración del negocio y al personal.	Gerente General

Recomendaciones

- Defina una política que sea aceptable a los habitantes locales en caso de ciclones; y también defina la responsabilidad hacia la comunidad en términos de asistencia.

Seguros

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Analice los seguros y determine la póliza a seguir. Obtenga orientación de las compañías aseguradoras o en su caso del ECE del Centro Turístico.• Contrate la póliza tan pronto se llegue a una decisión.	Gerente General bajo la dirección del Cuerpo Corporativo.

Recomendaciones

- El Gerente General en consulta con los Directivos de la Empresa debe definir la política en la cobertura de seguros, estructura física, asignación de responsabilidades y mitigación en la pérdida de ganancias.

¡ Es vital tener un Plan de Comunicaciones y la Cobertura de Seguro Adecuado!

Reportajes que perjudican el prestigio, así como también, una cobertura de seguro inadecuada pueden agravar las consecuencias financieras y sociales de los eventos de ciclones. **Para ello, es recomendable acudir a la SECTUR o al CPTM, para conocer las estrategias de comunicación social y relaciones públicas definidas para el sector turístico.**

Información a los ocupantes

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Prepare procedimientos de emergencia para ocupantes y manténgalo archivado.• Adopte, como sea apropiado, la información para los ocupantes de las diversas instalaciones que integren su propiedad.• Prepare una carta de exención de responsabilidad para los ocupantes transitorios y manténgalo archivado.	Servicios y Relaciones con los ocupantes (véa formulario 4)

Recomendaciones

- Prepare información para los usuarios como: folletos informativos, cartas de exención de responsabilidad, para que sean distribuidos en el tiempo apropiado.
- Distribuya en cada habitación (con el apoyo del personal de la Gerencia) un memorandum informativo de las acciones de la empresa en el suceso y el folleto con instrucciones sobre que hacer en caso de ciclones tropicales. Distribúyase cuando haya recibido la instrucción correspondiente de parte del Responsable General.
- Asegure que haya personal disponible para realizar las cancelaciones de las cuentas de los usuarios de sus servicios, si esto ha sido adoptado como una política del negocio.

Adiestramiento

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Provea sesiones de información básica al personal, sobre que hacer en caso de ciclones tropicales. Incluya adiestramiento sobre procedimientos de emergencia en la capacitación para los nuevos empleados.	Coordinador de Emergencia con apoyo de Unidades de Protección Civil, privada, municipal, estatal o federal.

Recomendaciones

- Dirija programas de adiestramiento todo el tiempo en las siguientes áreas para las diferentes categorías del personal.
- Adiestramiento básico de Primeros Auxilios.
- Conduzca ejercicios regulares (simulacros)

Evacuación de los ocupantes

TAREA	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Establezca condiciones bajo las cuales la evacuación será necesaria y anúncielo en el plan determinando las responsabilidades de los miembros del personal para esta tarea.• Determine el albergue apropiado con la Unidad Estatal de Protección Civil, ECE del Centro Turístico o autoridad involucrada en la materia.	Gerente General bajo la dirección del Cuerpo Corporativo.

Recomendaciones

- La evacuación de los ocupantes a los albergues designados solo debe llevarse a cabo cuando se considere que es la única acción a tomarse, dadas las condiciones de seguridad para los usuarios y del personal.

ANTE AVISO DE UN CICLÓN TROPICAL Y DE ACUERDO A SU PELIGROSIDAD, USTED PUEDE:

- Quedarse en su instalación si es segura o trasladarse al albergue ya previsto.

PERO SI LAS AUTORIDADES RECOMIENDAN EVACUAR LA INSTALACIÓN DONDE SE ENCUENTRA, NO LO PIENSE. ¡HÁGALO!

Esta recomendación se basa en el conocimiento de la peligrosidad del ciclón.

SI DECIDE TRASLADARSE AL ALBERGUE YA PREVISTO:

Una vez asegurada su negociación, lleve con usted los artículos indispensables.

DURANTE EL CICLÓN TROPICAL

- Conserve la calma y tranquilice a sus huéspedes, acompañantes y familiares. Una persona alterada puede cometer muchos errores.
- Continúe escuchando su radio de pilas para obtener información o instrucciones acerca del ciclón tropical.
- Desconecte todos sus aparatos y el interruptor de energía eléctrica, incluyendo los de las instalaciones que integren su propiedad, es laborioso pero más seguro.
- Cierre las llaves de gas y agua.
- Manténgase alejado de puertas y ventanas.
- No prenda velas, ni veladoras, use lámparas de pilas.
- Atienda a los niños, ancianos y enfermos que estén con usted.
- Si el viento abre una puerta o ventana, no avance hacia ella en forma frontal.
- Vigile constantemente el nivel del agua cercana a su negocio.
- No salga hasta que las autoridades indiquen que terminó el peligro. El ojo de un huracán crea una calma que puede durar hasta una hora y después vuelve la fuerza destructora con vientos en sentido contrario.

EQUIPO COORDINADOR DE EMERGENCIAS

Fase de Aviso de Ciclón Tropical

TAREAS

Información sobre el Ciclón Tropical

- El Gerente General debe dar instrucciones a fin de que se instale un mapa de seguimiento de ciclones tropicales en el lugar designado como CENTRO DE OPERACIONES y en el CENTRO DE INFORMACIÓN PARA EL PÚBLICO.
- Las operadoras telefónicas deben ser instruidas respecto a canalizar toda solicitud de información sobre el ciclón tropical al Gerente General o la persona designada como Vocero Oficial.

Recomendaciones

- Se debe disponer de suficientes copias de mapas de seguimiento a la ruta del ciclón tropical en la zona de influencia. Esté alerta y utilice un mapa para rastrear la tormenta.
- Registre la información, establezca y mantenga contacto con las Autoridades municipales a cargo de la Protección Civil y cualquier autoridad estatal correspondiente, así como el ECE del Centro Turístico.
- Asegúrese de que todos los miembros del Equipo Coordinador están al tanto del progreso de la tormenta.

Fase de Alerta

TAREAS

Información y Seguridad de los usuarios

- Distribuya previamente el folleto sobre procedimientos de Emergencia para usuarios
- Determine el número de habitaciones que sean **SEGURAS** para aquellas personas que no puedan acudir a la zona de seguridad. Entregue esta información al Equipo Coordinador. Dé prioridad a las personas con impedimentos.

Recomendaciones

Haga arreglos para:

- Distribuir en cada habitación de las instalaciones (con el apoyo del personal de la Gerencia) el folleto de

instrucción sobre procedimientos para ciclones tropicales. **DISTRIBÚYASE CUANDO HAYA RECIBIDO LA INSTRUCCIÓN CORRESPONDIENTE DE PARTE DEL GERENTE GENERAL.**

TAREAS

Documentos vitales

- Asista en asegurar todos los archivos y equipos más importantes.
- Mantenga mapas de seguimiento para ciclones tropicales en el Centro de Operaciones, tal y como se sugiere.
- Prepare una lista actualizada de los Empleados claves de cada área y listado de direcciones, números de teléfonos, etc.
- Haga la requisición de los materiales y suministros basado en el inventario provisto; recuerde incluir agua potable.
- Haga arreglos para el transporte del personal.

Recomendaciones

El Gerente General, en su calidad de **Líder del Equipo Coordinador para Emergencias**, se reúne con su equipo para discutir las prioridades del Plan de Acción a seguir, basado en las actividades asignadas a cada uno de ellos.

Fase de Emergencia

TAREAS

Comodidad y Seguridad de los usuarios de las instalaciones

- Lleve a los ocupantes al refugio designado dentro de la propiedad.
 - a).- Alternativamente a las habitaciones designadas como SEGURAS
 - b).- Solicite la ayuda voluntaria de los ocupantes si se requiere.
- Revise y asegure que las habitaciones no designadas como seguras estén desocupadas, vacías y cerradas.
- Desarrolle algunas actividades de entretenimiento para los usuarios mientras dura el ciclón tropical.
- Distribuya juegos e inicie un programa de actividades para los usuarios (con la asistencia de voluntarios).

Nota Especial

Durante la Fase de Emergencia debe haber permanentemente un Equipo de Respuestas, conformado al menos por el Gerente General y otros dos miembros del ECE (preferiblemente los representantes de Mantenimiento y la Cocina).

OFICINAS DEL GERENTE GENERAL

Fase Aviso del Ciclón Tropical

- Provea la asistencia e información necesaria a los miembros del Equipo Coordinador para Emergencias (ECE) de la empresa y del Centro Turístico, siempre y cuando sea necesario.

Fase de Alerta

TAREAS

Información y Seguridad de los Usuarios

- Determine el número de ocupantes que residen en el lugar de impacto del ciclón.
- Determine el programa de actividades / entretenimientos para ocupantes, etc., a incluirse en el documento dirigido a los usuarios.
- Obtenga un listado de todos los ocupantes con su correspondiente ubicación designada, todos los miembros del ECE deben disponer también de una copia.

Recomendaciones

- Revise y haga una copia de seguridad de los archivos de computadora. Coloque copias existentes, cuentas, recibos, etc., en archivadores seguros, lejos de cualquier área sujeta a inundación, etc.
- Asegure que haya personal disponible para realizar las cancelaciones de las cuentas de los clientes, si esto ha sido adoptado como una política.

TAREAS

- Reconfirme los acuerdos de cooperación realizados y si procede, realice cualquier revisión que sea necesaria.
- Prepare un listado del personal y entréguelo al ECE
- Llame a todo el personal clave que estime necesario.
- Haga arreglos tentativos para todos aquellos que permanecerán en las propiedades.
- Distribuya el personal clave, según se estime necesario.

Recomendaciones:

- Revise los números de teléfonos de todo los encargados de áreas, supervisores y personal clave, prepare listas de personal alerno dependiendo de la disponibilidad del mismo (Ej. de vacaciones, enfermos, etc.)
- Realice los arreglos necesarios para que los empleados procuren el negocio y sus ocupantes durante la emergencia. Prepare una lista de personal.
- Permita que los empleados tomen tiempo para realizar sus preparativos de emergencia en sus casas, asegure que ellos proporcionen su dirección y teléfonos de contacto, y que están concientes de la posible rotación del personal.

Fase de Emergencia

TAREAS

Protección de equipos, suministros, documentos importantes, atención a clientes y personal de servicio.

- Asegure el suministro de lonas de polietileno para cubrir escritorios, y los equipos que sean necesarios.
- Donde sea necesario, prepare un espacio para el almacenamiento de equipos eléctricos pequeños, (Ej. Calculadoras).
- Desconecte y almacene todo equipo eléctrico que no será utilizado.
- Asegure y coloque bajo llave todos los documentos importantes que no vayan a ser utilizados en las próximas 24 horas.
- Asegure que todas las cuentas de los clientes han sido cerradas y archivadas.
- Despache todo el personal que no se requiera en el momento.
- Registre y verifique todos los nombres del personal que está de servicio.

COCINA

Fase de Aviso de Ciclón Tropical

TAREAS

Suministro de Agua y Alimentos

- Realice un inventario de la carne, vegetales y bebidas enlatadas, materiales de baño, etc. (Vea el Formulario 1)
- Reporte su condición al Gerente General o Líder de Equipo, requiera suministros adicionales, según sea necesario.

Recomendaciones

- Conduzca una breve reunión informativa con el personal de la cocina, identifique las tareas prioritarias y delegue tareas específicas de acuerdo al tiempo disponible.

TAREAS

Menú

- Cree un menú rotativo basado en el inventario existente en caso de que se tenga que proveer alimentos.
- Sirva las comidas en forma de buffet, como se estime necesario.
- Esterilice y llene todo contenedor de agua disponible y colóquelo en un lugar seguro.
- Haga arreglos alternativos con el personal de cocina para posible rotación; disponga de dirección y teléfono de contacto de las personas claves.
- Permita que los empleados hagan preparativos personales para la emergencia.

Fase de Alerta

TAREAS

Iluminación, Limpieza, Fregado de Pisos

- Asegure un sistema de iluminación en caso de Emergencia.
- Coloque las cubetas, trapeadores, etc., material de limpieza en sitios estratégicos

Recomendaciones

- Prepárese para servir en la fase de Emergencia.

Fase de Emergencia en ciclones tropicales.

TAREAS

Servicio de Comidas y Bebidas

- Coloque estaciones para el servicio de café / té / bebidas en o cerca del área designada como refugio o bloques seguros de habitaciones, utilizando termos.
- Levante o remueva todo artículo del piso en áreas sujetas a inundación.
- Prepare un área segura para cenar y coloque mesas para los usuarios.
- Arregle los exhibidores de vapor de manera segura. Prepare los platos, cubiertos y los alimentos.
- Cierre los bares -las bebidas alcohólicas no deben permitirse-.
- Sirva sandwiches, sopas, bebidas frías – si todo lo anterior falla-.
- Sirva las bebidas y jugos enlatados bien fríos, para reducir la demanda de hielo.

ÁREA DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

Fase de Aviso de ciclón tropical

TAREAS

Limpieza

- Limpie todos los desagües, zanjas y remueva todos los escombros de techos y cunetas.
- Limpie o prepare los espacios apropiados para colocar el mobiliario de la piscina.

Recomendaciones:

- Avise al personal e infórmeles sobre el desarrollo de estas acciones.
- Delegue y asigne tareas específicas y defina objetivos en términos de tiempo.

TAREAS

Almacenaje

- Almacene todo tipo de químicos (de piscinas, talleres, limpieza, etc.)
- Limpie todos los desagües de los pisos.
- Prepare hojas de madera prensada y lonas plásticas para cubrir los transformadores de energía eléctrica en caso de filtraciones.

Suministros de Emergencia

- Realice un inventario de los suministros de emergencias existentes y detalle los requerimientos para compras adicionales, de acuerdo con la necesidad.

Generadores de Emergencia

- Provea el mantenimiento requerido a los Generadores de Emergencia.
- Reabastecimiento de combustible.
- Mantenimiento del cableado y filtros de aceite.
- Pruebe el generador y revise la confiabilidad del voltaje, amperaje, etc.
- Proteja el generador de la lluvia y el viento.

Vehículos de Transporte

- Revise las condiciones de operación y aplique el mantenimiento necesario.
- Llene los tanques de combustible de todos los vehículos.

Fase de Alerta para ciclón tropical

TAREAS

Tierra

- Poda los árboles grandes que están cerca de los edificios.
- Corte los cocos de los cocoteros.
- Limpie los drenajes, incluyendo los techos.

Tanques de agua

- Llene los tanques de agua con suministro de agua de emergencia.

Equipo de Emergencias

- Dé mantenimiento y pruebe los generadores de emergencia con toda la carga requerida, antes de usarlos en una emergencia.
- Revise la condición de los Equipos de Emergencia, para asegurar que están en buenas condiciones de operar.
- Asegure iluminación de emergencia para la cocina, si el generador de emergencia no está disponible.
- Remueva y almacene todo material susceptible de ser roto por el viento.

Inundación

- Disponga de sacos rellenos de arena para proteger áreas susceptibles de inundación, en donde sea apropiado.

Fase de Emergencia en ciclón tropical

TAREAS

Aire Acondicionado

- Mantenga en servicio el sistema de aire acondicionado y calentadores hasta que se suspenda el servicio de electricidad.

Protectores

- Instale planchas de madera prensada o protectores en los cristales donde sean más vulnerables a ser rotos.

Drenaje

- Asegure una revisión final del drenaje, incluyendo en los techos.

Canchas de Tenis

- Remueva las mallas de las canchas y colóquelas en un área segura.

Piscina (de acuerdo a la necesidad)

- Baje el nivel del agua de la piscina en 90 cm. aproximadamente.
- Si alguna área crítica comienza a inundarse, utilice bombas de succión para sacar el agua (de preferencia portátiles).

Parábolas, banderas, letreros, etc.

- Desmantele las antenas parabólicas, banderas, sombrillas de sol, letreros, etc.

Mobiliario de la Piscina

- Almacene el mobiliario de piscina. Asegure con una sogá aquellos que lo necesiten.

Otras preparaciones

- Amarre cualquier otro equipo que necesite ser asegurado.
- Cargue las cámaras fotográficas con rollo y pilas en caso de ser necesario.

CAMARISTAS / LAVANDERÍA

Fase de Aviso del ciclón tropical

TAREAS

- Prepare una lista actualizada de todo el personal del área y establezca una lista tentativa.
- Asegure toda la ropa blanca.
- Distribuya el folleto sobre procedimientos de emergencias para ocupantes, bajo la dirección del Coordinador de Emergencias.

Recomendación

- Informe al personal sobre las condiciones, delegue las tareas correspondientes a la seguridad de los materiales de la lavandería. Asegure que la ropa blanca este disponible, etc.

Fase de Alerta para ciclón tropical

TAREAS

- Disponga de todo el mobiliario y enceres del patio y colóquelos en las habitaciones señaladas para el caso.
- Comience a asegurar las alfombras (enrolladas) y almacenarlas en lugares seguros, como habitaciones desocupadas.
- Asegure que la iluminación de emergencia esté disponible en todas las habitaciones designadas como seguras.
- Todos los equipos de televisión, (relojes, despertadores, radios, etc.) Deben ser colocados en fundas plásticas, asegurados con cinta adhesiva y colocados en los armarios, comenzando por las habitaciones desocupadas.
- Se les debe proveer a los ocupantes de fundas plásticas grandes para que ellos protejan sus pertenencias.

Fase de Emergencia en ciclón tropical

- Concluya de asegurar todo el mobiliario de las habitaciones, tapicerías, etc.
- Asegure todos los respiraderos de las habitaciones.
- Cierre todas las puertas de las habitaciones desocupadas.
- Coloque todo artículo pequeño que se pueda dañar en los armarios de las habitaciones desocupadas, (Ej. lámparas, cubre colchones, etc.)
- Llene todas las tinas de los baños con agua, eventualmente pudiera ser requerida para actividades de limpieza exclusivamente.
- El personal de mayordomía debe utilizar todas las sábanas más viejas para cubrir las ventanas, y colocar debajo de las puertas para evitar el paso del agua de lluvia (con la ayuda del personal de patio).

JARDINERÍA

Fases de Aviso / Alerta / Emergencia ciclón tropical

TAREAS

Árboles y Arbustos

- Poda los árboles

Asegure los Objetos

- Asegure todas las señales exteriores.
- Asegure todo mobiliario de iluminación que pudiera ser arrojado o dañado.
- Asegure las mallas de las canchas de tenis.
- Todo objeto suelto se debe ser asegurado y almacenado en el interior en donde sea posible.

Protectores

- Coloque protectores de emergencia en las habitaciones donde haya suministros.
- Asegure que los sacos de arena estén colocados en donde sea necesario.

Asista a camareros

- Ayude a los camareros para asegurar las habitaciones.

SEGURIDAD

Fase de Aviso ciclón tropical

TAREAS

Calendario del personal

- Establezca un calendario alternativo de rotación de personal para sostenibilidad.

Iluminación de Emergencia

- Asegure iluminación de emergencia para uso inmediato. Active radios con baterías y equipos de comunicación alternos en donde se encuentren establecidos.
- Asegure todos los archivos, equipos e información importante.

Recomendación:

- Determine la capacidad del personal de apoyo para manejar las tareas asignadas con anterioridad.

Fase de Alerta / Emergencia de ciclón tropical

TAREAS

Puestos de Seguridad

- Establezca puestos de seguridad, con el objeto de mantener vigilada la propiedad.
- Tome todas las medidas para asegurar las pertenencias de todo el personal.

Fase de Alarma

- Este alerta para reportar y registrar daños en el área.
- Esté a la expectativa de intrusos, quienes tratarán de tomar ventaja de las situaciones inciertas.

DESPUÉS DEL CICLÓN TROPICAL

La seguridad de los empleados, la comunicación con el exterior y el reinicio de las operaciones del negocio son las principales prioridades en el período inmediatamente posterior al ciclón tropical, por lo tanto, los siguientes elementos requieren atención inmediata después del ciclón:

- Conserve la calma.
- Siga las instrucciones emitidas por radio u otro medio de comunicación.
- Reporte inmediatamente los heridos a los servicios de emergencia.
- Cuide que sus alimentos estén limpios, no coma nada crudo, ni de dudosa procedencia.
- Beba el agua potable que almacenó o hierva la que va a tomar.
- Use los zapatos más cerrados que tenga.
- Limpie perfectamente algún derrame de medicinas, sustancias tóxicas o inflamables.
- Revise cuidadosamente sus instalaciones para cerciorarse de que no hay peligro. Si su estructura no sufrió daños, permanezca en el lugar.
- Mantenga desconectados el gas, la luz y el agua hasta asegurarse de que no hay fugas, ni peligro de corto circuito.
- Cerciórese de que sus aparatos eléctricos estén secos antes de conectarlos.
- No divulgue, ni haga caso a rumores.
- Use el teléfono sólo para emergencias.
- Colabore con sus vecinos para reparar los daños.
- En caso necesario solicite ayuda al grupo de auxilio o autoridades más cercanas.
- Si su empresa está en la zona afectada, podrá regresar a ella hasta que las autoridades lo indiquen.
- Desaloje el agua estancada para evitar plagas de mosquitos.
- Active su Plan de Comunicaciones.
- Realice una evaluación inicial de los daños.
- Documente (tome fotografías o video) de los daños, incluyendo testimonios de personas.
- Dé prioridad a las actividades de salvamento y limpieza.
- Asegure la propiedad, y la seguridad de los ocupantes y empleados. Cuéntelos.
- Busque apoyo, si es necesario, especialmente para el confort de los usuarios.
- Facilite el contacto entre los usuarios y organizaciones que faciliten la comunicación con parientes y amigos.
- Confirme los servicios de viajes para el retorno de los viajeros.

RECUPERACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN

RECUPERACIÓN Y RESTAURACIÓN

Inmediatamente luego de la ocurrencia de un ciclón, hay muchas tareas que deben ser llevadas a cabo a fin de asegurar el reinicio de las operaciones del negocio en el menor tiempo posible.

La siguiente lista para revisión de **TAREAS / RESPONSABILIDADES** puede ser utilizada para asegurar que todas las acciones necesarias para la recuperación y reconstrucción total sean terminadas.

INMEDIATAMENTE LUEGO DEL CICLÓN TROPICAL

TAREAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Restablezca la capacidad de proveer los servicios requeridos por parte de los usuarios basado en la disponibilidad de recursos, incluyendo los artículos de cooperación con proveedores. 	Gerente General y el Equipo Coordinador para Emergencias (ECE)
<ul style="list-style-type: none"> Revise y evalúe los recursos necesarios para realizar las operaciones de limpieza y salvamento y una evaluación detallada de los daños. 	Gerente General y el Equipo Coordinador de Emergencias
<ul style="list-style-type: none"> Organice al personal disponible en equipos con responsabilidad, para la evaluación de daños (utilice el formulario provisto para este fin), y realizar las tareas de limpieza y salvamento. 	Gerente General y el ECE
<ul style="list-style-type: none"> Evalúe las deficiencias en el proceso de retorno a las operaciones normales. 	Gerente General y el ECE
<ul style="list-style-type: none"> Evalúe y realice las negociaciones necesarias para rentar, tomar prestado, prestar y compartir las instalaciones, equipos y personal de servicios. 	Gerente General y Equipo Coordinador de Emergencias (ECE)

Relaciones con los Usuarios

<ul style="list-style-type: none"> Realice un conteo de los usuarios. 	ECE
<ul style="list-style-type: none"> Facilite el acomodo alternativo para los clientes, si es necesario utilice los acuerdos de cooperación. 	Gerente General y ECE
<ul style="list-style-type: none"> Utilice los medios de comunicación, si fuese necesario, para proveer información a los empleados respecto a reasumir sus responsabilidades. 	Gerente General y ECE
<ul style="list-style-type: none"> Coordine con las Agencias de Viaje y provea a los clientes viajeros, la información necesaria sobre posibles arreglos de viaje de acuerdo con el estado de estos servicios. 	Gerente General y ECE
<ul style="list-style-type: none"> Facilite el contacto entre los usuarios y aquellas organizaciones que puedan facilitar la comunicación con sus familias, parientes y amigos, Ej. Embajadas, Consulados, Cruz Roja, grupos de banda civil, etc. 	Gerente General y ECE
<ul style="list-style-type: none"> Mantenga a los usuarios debidamente informados en todo momento sobre los arreglos internos que se hacen para su comodidad y seguridad. 	ECE

Recomendaciones:

- Los miembros del ECE deben realizar una evaluación preliminar de los daños, y reunirse para discutir y acordar cuales serán las acciones prioritarias a ejecutar.
- Los Gerentes deben activar los Acuerdos de Cooperación (acuerdos entre los diversos negocios, para ejecutar las operaciones de recuperación).
- Los usuarios se deben de mantener informados para reducir su nivel de ansiedad y asegurarles que la administración trabaja a favor de sus mejores intereses.

- Si se requiere, se debe proveer a los medios de comunicación con la información precisa que se tenga disponible. Asegúrese que la información ofrecida a la prensa sea precisa, concisas y sin exageraciones. Muéstrese positivo. (Vea el Plan de Comunicaciones sugerido por la SECTUR y el CPTM)
- La pérdida de credibilidad con el público y los usuarios después de una crisis, tal es el caso de un ciclón, podría afectar las futuras operaciones, pérdida de un segmento del mercado y la confianza de los clientes.

EVALUACIÓN DE DAÑOS

TAREAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Consulte el reporte de necesidades de reparaciones prioritarias, desarrollado por el Equipo de Evaluación de Daños en su Evaluación Preliminar inmediatamente después del Evento (Ver Reporte de Evaluación de Daños). 	Gerente General e Ingeniería y Mantenimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Tome fotografías o película de los daños, y de ser posible testimonios de personas. • Inspecciones las instalaciones basándose en las prioridades identificadas previamente, haga que un experto en la materia acompañe al Equipo de Evaluación de Daños. 	Equipo de Evaluación de Daños.
<ul style="list-style-type: none"> • Prepare una lista detallada de los daños estructurales y No-estructurales. • Prepare una lista detallada de los daños en los equipos de los edificios. 	Equipo de Evaluación de Daños.
<ul style="list-style-type: none"> • Prepare una lista detallada de los daños a los sistemas de comunicaciones y provisión de servicios. • Identifique necesidades de contratación de servicios. • Identifique requerimientos de materiales, contratación de obreros y reparación de daños. • Estime los costos de reparación de cada edificio. • Resuma la evaluación de los daños con los costos estimados de reparación. • Desarrolle un calendario de Recuperación. • Solicite los servicios de consultoría para el rediseño o modificación de los elementos vulnerables. 	Equipo de Evaluación de Daños. Ingeniería y Mantenimiento

Recomendaciones:

- Evalúe las debilidades estructurales y no-estructurales que contribuyeron y/o provocaron los daños.

EVALUACIÓN DE IMPACTO

TAREAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">Identifique interrupciones en los servicios de electricidad, teléfono, escasez de agua, daños a las principales vías de acceso, agua potable, transporte y demás servicios públicos.	Gerente General y Equipo Coordinador de Emergencias
<ul style="list-style-type: none">Asegure que el programa de recuperación se realice en el tiempo previsto.	Gerente General
<ul style="list-style-type: none">Hable con los empleados a fin de conocer de situaciones de daños personales y/o lesiones que pudieran impedir el reinicio de las operaciones del negocio.	Equipo Coordinador de Emergencias
<ul style="list-style-type: none">Evalúe los recursos humanos necesarios para el trabajo de recuperación.Tome las decisiones concernientes a la contratación de empleados temporales.Reasigne recursos financieros para gastos no planificados.	Gerente General

Recomendaciones:

- Identifique los efectos del ciclón sobre todo, el ambiente dentro del cual se encuentra ubicada cada edificación.
- Determine las medidas de emergencia necesarias para facilitar el reinicio de las operaciones del negocio en el menor tiempo posible antes de su total recuperación.
- Identifique áreas que requieran mejorías.

LIMPIEZA Y SALVAMENTO

TAREAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">Establezca un lugar temporal para vaciar y depositar los desperdicios. Proceda a limpiar el establecimiento, utilice la asistencia voluntaria de aquellos usuarios, quienes estén interesados en ayudar.	ECE y Equipo de Limpieza y Salvamento
<ul style="list-style-type: none">Active el Equipo de Limpieza y Salvamento.Active el Acuerdo de Cooperación para transportación y cualquier otro apoyo para las actividades de recuperación.Asegure los servicios necesarios de empresas contratistas.	Gerente General

REINICIO DE LAS OPERACIONES DEL NEGOCIO

TAREAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Active un plan para establecer una recepción temporal, en el caso de existir daños en el establecimiento.• Asegure que el personal clave (o personal de apoyo) se reporte a oficinas principales, provea asistencia donde se requiera.• Provea medios de transporte para el movimiento del personal clave y suministros.• Implemente un Plan de Recuperación para las Operaciones del Negocio, reevaluando la Estrategia de Mercadeo, dado que en muchos casos se requiere usar las opciones disponibles para las tareas de asistencia y rehabilitación.• El reinicio de las Operaciones del Negocio se deberá realizar, solo si es factible para el establecimiento, dado el nivel de daños.	Gerente General

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

TAREAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Obtenga información sobre la magnitud y extensión de los daños de toda el área en la cual las propiedades están localizadas.	Gerente General y ECE
<ul style="list-style-type: none">• Obtenga información sobre las dependencias del Gobierno, fechas de reparación de caminos y Servicios Públicos.• Negocie la asistencia para realizar una inspección estructural y en su caso demoler edificaciones en donde sea necesario.• Negocie y obtenga todos los permisos necesarios para las Operaciones de Recuperación.• Comunique a la comunidad cualquier tipo de ayuda que la empresa les pueda proveer, Ej. Alimentos, refugio, etc.	Gerente General

ADMINISTRANDO SU COBERTURA DE SEGUROS

PÓLIZA DE SEGUROS

Cuando ocurre un desastre, los ajustadores de seguros son enviados a las áreas afectadas para evaluar las pérdidas y los reclamos. Usted debe asegurar que tiene la cobertura que necesita.

Consideraciones sobre coberturas de Seguros

- Antes de la llegada del ciclón tropical es el tiempo para prepararse.
- Asegure que **la descripción de las primas** es correcta (Ej. Número de habitaciones, número de pisos, etc.)
- Asegúrese de que **los valores de las propiedades sean realistas** a fin de evitar penalidades del co-aseguro en caso de tener grandes pérdidas. El co-aseguro requiere que usted, el Asegurado, pague una parte de las pérdidas.
- Asegúrese de que usted **tiene cubierto todo lo que desee cubrir**, Ej. Adicionalmente a las estructuras, recuerde los artículos de cocina, las pinturas, verjas, jardines (interiores y exteriores), canchas de tenis, piscina, muelles, mobiliario, etc. La póliza debe ser lo más detallada posible.
- Para computadoras, liste todos lo relacionado a "hardware y software", también considere cobertura para calderas y otras maquinarias (si aplica).
- Asegure que la póliza incluya cobertura para **remoción de escombros e inundación**, confirmado por escrito.
- Considere cobertura para **pérdidas por Servicios Públicos** debido al daño causado a los equipos (electricidad, teléfonos, agua potable, etc.)
- **Interrupción del Negocio** (pérdida de ingresos) el seguro es una importante cobertura, pero la póliza debe ser cuidadosamente ejecutada. Obtenga un contrato para interrupción del Negocio con su agente de seguros para determinar el valor a ser asegurado. Establezca el período exacto (ej. Tres meses, seis meses, doce meses) para los cuales requiere una cobertura por concepto de interrupción del Negocio.

Cubra esos costos relacionados con la fase de recuperación, tales como: Nomina, transporte, compra de agua, y otras partidas no presupuestables o gastos extras, las Coberturas para Interrupciones del Negocio regularmente terminan en **Treinta (30) días**, después que el daño físico ha sido reparado, al menos que el contrato especifique lo contrario. Es más realista incluir tiempo adicional, porque regularmente el negocio del Turismo no se restaura inmediatamente después de las reparaciones.

NOTA

Las playas y el terreno no se aseguran, tampoco la pérdida del Mercado, pero los daños en estas áreas afectarán al negocio.

Considere estos factores cuando este negociando las pólizas de Interrupciones.

- Todas las pólizas tienen una cláusula que para usted poder reclamar por interrupciones en el negocio, usted debe volver a operar tan pronto le sea posible.
- Para usted poder aplicar la cláusula sobre Interrupciones del negocio, usted **deberá tener daños físicos directos en la planta**, al menos que la póliza tenga un endoso para cubrir la interrupción debido a otros factores.

- Determine **SUS NIVELES DE RESPONSABILIDAD** e investigue si usted necesita cláusulas de jurisdicción local, estatal, nacional o internacional.
- Mantenga los registros en un lugar seguro, y tenga a mano el nombre, números telefónicos de su corredor o Agente de Seguros, y de la Compañía de Seguros. Investigue con su Agente de Seguros el nombre y la ubicación de la persona a contactar cuando hay que realizar un reclamo.
- Si usted tiene alguna pregunta concerniente a su cobertura, contacte su Corredor o Agente de Seguro o la Compañía y obtenga **UNA RESPUESTA ESCRITA.**
- **¡UNA FOTOGRAFÍA VALE MÁS DE MIL PALABRAS!** En caso de pérdidas mayores, tome fotografías y si es posible grabe un video también.
- Al preparar su reclamo, trabaje conjuntamente con el contador para asegurar que todos los artículos están debidamente incluidos. Presente tanta información, como sea posible.
- Mantenga una buena interacción y relación con su Corredor o Agente de Seguros.

FORMULARIOS

FORMULARIOS

- 1.a **Listado de cotejo para realizar evaluaciones de seguridad en edificaciones.**
- 1.b **Registro de evaluaciones de vulnerabilidad en edificaciones**
2. **Inventario de suministros para el ciclón tropical.**
3. **Inventario de suministros de primeros auxilios.**
4. **Procedimientos para usuarios en caso de ciclón tropical.**
5. **Reporte de evaluación de daños.**
6. **Acuerdo de cooperación mutua.**
7. **Formulario propuesto para reportes mensuales.**

FORMULARIO 1.a

Listado de cotejo para realizar evaluación de seguridad en edificaciones

PERSONA ENCARGADA: _____

EDIFICIO: _____

FECHA: _____

Cuando exista una condición que pudiera ocasionar un problema, favor describirla de manera detallada en el formulario 1B.

Revisar si existe algún problema en las siguientes áreas:

EXTINTORES DE INCENDIOS

- _____ 1. Lectura muestra baja presión, descargado o dañado.
- _____ 2. No se describe su tipo.
- _____ 3. No está accesible.
- _____ 4. No se puede ubicar rápidamente.
- _____ 5. _____
- _____ 6. _____

SALIDAS DE EMERGENCIAS Y CORREDORES

- _____ 7. Bloqueadas.
- _____ 8. Señales no visibles.
- _____ 9. Puertas Torcidas y / o atascadas.
- _____ 10. Puertas cerradas.
- _____ 11. _____
- _____ 12. _____

DETECTORES DE HUMO Y REGADORES DE AGUA

- _____ 13. Inoperantes.
- _____ 14. Batería baja/débil.
- _____ 15. Mangueras de extinción de incendios no accesibles o bloqueadas.
- _____ 16. _____

MATERIALES PELIGROSOS

- _____ 17. Faltan etiquetas de identificación.
- _____ 18. Almacenaje no apropiado.
- _____ 19. Localización de almacén.

EQUIPOS ELÉCTRICOS

- _____ 20. Deteriorado o cableado a la intemperie.
- _____ 21. Los equipos eléctricos no están conectados a una tierra.
- _____ 22. Toma-corrientes abiertos.
- _____ 23. Bombillas quemadas.

- _____ 24. Los equipos defectuosos no están etiquetados, **"Favor NO Usar"**
- _____ 25. Caja de corta corrientes o fusibles **"Peligro, NO Tocar"**.
- _____ 26. Circuitos sobrecargados.
- _____ 27. _____
- _____ 28. _____
- _____ 29. _____

PELIGROS DE IMPACTO NO-ESTRUCTURAL

- _____ 30. Mobiliario inestable.
- _____ 31. Libros y cajas estibados inadecuadamente.
- _____ 32. Estantes u otros muebles colocados en la pared no están fijados al piso o al techo.
- _____ 33. Otros efectos eléctricos inseguros.
- _____ 34. Objetos pesados colgando sobre las paredes y ventanas.
- _____ 35. Ventanas con filtraciones.
- _____ 36. Objetos pesados colocados en espacios abiertos y en lugares altos.

PELIGROS DE TROPIEZO Y OTROS IMPACTOS

- _____ 37. Cables eléctricos en lugares peligrosos.
- _____ 38. Losas del piso que necesitan ser reemplazadas.
- _____ 39. Escalones, carpintería desgastada.

OTROS

- _____ 40. Luces de Emergencia insuficientes.
- _____ 41. Escapes de agua en tuberías.
- _____ 42. Vidrio estrellado o roto.
- _____ 43. No existe botiquín de primeros auxilios.
- _____ 44. Suministros de primeros auxilios insuficientes.
- _____ 45. Suministros de Emergencias almacenados.
- _____ 46. Árboles que necesitan ser podados.

SEGURIDAD

- _____ 47. Verja perimetral de seguridad rota.
- _____ 48. Áreas críticas no vigiladas; sin candados o debidamente aseguradas.

FORMULARIO 2**Inventario de Suministros para ciclones tropicales.**

CANTIDAD	ARTICULO	STATUS
_____	Corneta de emergencia _____	
_____	Cierra eléctrica para poda de árboles _____	
_____	Capa de lluvia _____	
_____	Guantes multiuso _____	
_____	Guantes de cuero _____	
_____	Bomba de succión _____	
_____	Soga de 3/4 _____	
_____	Soga de 1/2 _____	
_____	Cinta Adhesiva _____	
_____	Cámara fotográfica _____	
_____	Rollos de repuesto para cámara _____	
_____	Pilas para Linterna _____	
_____	Focos _____	
_____	Bombillas de repuesto _____	
_____	Linterna de baterías _____	
_____	Radio de baterías _____	
_____	Serruchos _____	
_____	Martillos _____	
_____	Clavos _____	
_____	Escobillones _____	
_____	Mapas grandes con respectivo soporte _____	
_____	Cubetas exprimidoras _____	
_____	Palas _____	
_____	Fundas plásticas _____	
_____	Sacos de Arena _____	
_____	Botas para agua _____	
_____	Utensilios para recoger agua _____	
_____	Cubetas plásticas _____	
_____	Lonas plásticas _____	
_____	Hojas de madera prensada _____	
_____	Tablones de madera _____	
_____	Planta de emergencia _____	
_____	Cascos protectores _____	
_____	Gasolina y Diesel para 7 días (Mínimo) _____	
_____	Agua potable para 7 días _____	
_____	Efectos desechables para el baño _____	
_____	Tenedores / Cuchillos / Cucharas _____	
_____	Tazas _____	
_____	Platos _____	
_____	Servilletas _____	

Formulario 4

EJEMPLO DE PROCEDIMIENTOS PARA USUARIOS EN CASO DE CICLONES TROPICALES

Bienvenidos (Nombre del establecimiento)

Ustedes han seleccionado uno de los lugares más hermosos para pasar sus vacaciones. Tenemos mares hermosos y calmados, preciosas playas y cielos soleados, casi todo el tiempo, pero, como ustedes saben, durante algunos meses del año, regularmente entre Julio y Septiembre pueden también ocurrir **ciclones tropicales** en esta parte del mundo.

A fin de incrementar su seguridad, hemos tomado todas las precauciones necesarias para que en caso de ocurrir alguno mientras usted esté con nosotros, conozca que hacer, esto es una de las medidas de precaución más importantes que **USTED** puede tomar.

Por favor, tome algunos minutos y lea este folleto cuidadosamente. Después relájese y disfrute de todo lo bueno que tenemos para ofrecerle.

¿QUÉ SON LOS CICLONES TROPICALES?

Los ciclones tropicales son fenómenos naturales que se originan y desarrollan en mares de aguas cálidas y templadas, con nubes tempestuosas, fuertes vientos y lluvias abundantes.

Según la velocidad de los vientos, este **fenómeno** se clasifica en: **depresión tropical**, cuando sus vientos máximos sostenidos alcanzan entre 50 y 62 k/h; **tormenta tropical**, cuando sus vientos máximos sostenidos se encuentran entre 62 y 118 k/h y **huracán**, cuando sus vientos máximos sostenidos exceden de 118 k/h.

El Sistema de Alerta

Como medidas de prevención de daños contra ciclones tropicales, la Coordinación General de Protección Civil de la SEGOB, a través del Centro Nacional de Prevención de Desastres, ha desarrollado **Sistemas de Alerta Temprana (SIAT)**. Cuyo objeto, entre otros, es avisar con anticipación a la población de la ocurrencia de ciclones tropicales, inundaciones, desbordamiento de ríos, etc.

- **Que hacer cuando se avisa de un ciclón tropical:** Usted será informado de que hacer por nuestro (encargado) cuando se avise de la presencia de un ciclón tropical. Usted puede mantenerse actualizado en todo momento sobre la situación, contactando la recepción del establecimiento. La Alerta del ciclón se anuncia cuando el fenómeno esta a más de 36 horas de entrar en nuestra área.
- **Que hacer cuando se emite una Alerta de ciclón tropical:** Usted será informado por nuestro (encargado) tan pronto se informe la posible trayectoria del ciclón tropical. En este momento usted debe leer este folleto nuevamente, si usted viaja acompañado de su familia, asegúrese que cada uno este debidamente informado. Se aconseja que usted vaya a la recepción del establecimiento y obtenga la información más actualizada sobre la trayectoria y características del ciclón tropical. Igualmente asegúrese de que su dirección, número de teléfono y otros contactos están archivados en la recepción (en caso de que no fuera registrada en el momento de su ingreso). La Alerta se emite cuando se espera que el ciclón llegue a nuestra área en las próximas 24 horas.

- **Que hacer cuando se emite una emergencia de ciclón tropical:** Usted será advertido de la presencia de un ciclón a través de nuestro Sistema de Información Pública, nuestro Operador o por personal de nuestro establecimiento.

Tan pronto como se confirma la situación de emergencia por un ciclón tropical, Usted debe hacer lo siguiente:

- 1) Asegure su pasaporte u otros documentos de viaje en la caja de seguridad del establecimiento, junto con cualquier otro documento importante que usted tenga consigo. Igualmente asegúrese de colocar su dinero, joyas, y otras pertenencias de valor en la caja de seguridad. Por favor note que el establecimiento no se hará responsable por objetos de valor no depositados en la caja de seguridad.
- 2) Puede ser que usted encuentre conveniente cancelar su cuenta en este momento; esto será más fácil y sencillo para usted, en caso de existir alguna interrupción después del paso del ciclón.
- 3) Empaque una pequeña valija con efectos personales, tales como: Medicinas, toallas, lentes de contacto, artículos para baño y una muda de ropa para cambiarse. Si usted tiene niños pequeños con usted, recuerde empacar alimentos para bebés, pañales, etc., y una muda de ropa para cada niño.
- 4) Empaque sus vestidos y efectos personales no-esenciales en su maleta y colóquela en fundas plásticas, la ama de llaves le suministrará estas. Cierre las fundas plásticas con la cinta adhesiva provisto y colóquela en el armario de su habitación. Cierre su habitación con llave y consérvela con usted.
- 5) Diríjase al lugar señalado como **“Refugio contra Ciclones Tropicales”** tan pronto como se le indique. El refugio de este establecimiento está localizado aquí (incluir diagrama para localización). Permanezca en el refugio y todo el tiempo manténgase alejado de ventanas y puertas. No salga del refugio hasta que se le indique hacerlo. (Describa los procedimientos de Evacuación si el refugio para ciclones tropicales no está ubicado dentro del negocio).
- 6) Nuestro personal entrenado será asignado para asistirle a encontrar el Refugio y conducirse de manera segura durante el ciclón. Usted debe siempre seguir sus instrucciones.
- 7) Nuestro establecimiento está debidamente preparado para situaciones de Emergencias, y dispone de un conjunto de medidas como las siguientes:
 - a) Suministro de energía eléctrica alterna, suficiente para la iluminación de los pasillos, los elevadores designados, el refugio contra Ciclones tropicales, etc., de acuerdo a su aplicación.
 - b) Otros, Ej. Comunicaciones de radio.
- 8) Se habilitará un Centro para ofrecer los servicios de Primeros Auxilios en caso de ser necesario adjunto del Refugio contra ciclones tropicales. El mismo está localizado aquí (mostrar diagrama de localización, si es posible). Habrá un doctor y una enfermera en servicio permanente.

- 9) Estará en servicio un número de teléfono exclusivo para Emergencias cuando se anuncie la llegada del ciclón. Nuestro número de Emergencias en caso de ciclón tropical es (teléfono de la Unidad Estatal o Municipal de Protección Civil).
- 10) La Recepción / Centro de Información sobre ciclones tropicales del lugar le ayudará a ponerse en contacto con sus familiares antes y después del ciclón.
- 11) Por su seguridad, no serviremos bebidas alcohólicas mientras permanezca el anuncio de la presencia del ciclón o hasta que este haya salido de nuestra área.
- 12) Este tranquilo, los ciclones tropicales nos dan una gran cantidad de tiempo para observar su trayectoria y prepararnos. Si usted sigue al pie de la letra estos pasos sencillos y cualquier otra instrucción dada por nuestro personal, **usted estará bien.**

(Modelo propuesto para el folleto a ser modificado de acuerdo a las necesidades particulares de cada establecimiento)

FORMULARIO 5.a**Reporte de Evaluación de Daños**

Reporte preparado por _____

Ubicación _____

Área / Piso # / Habitación _____

Propietario / Ocupante del Condominio _____

Área de la Propiedad / Dpto. / Piso	Función	Descripción del daño	Daños Primarios (P) o Secundario (s)	Total Estimado de Pérdidas \$	Estimado de Pérdidas no Aseguradas \$
		Interno Equipos:			
		Mobiliario:			
		Suministros:			
		Instalaciones Eléctricas:			
		Otras:			

FORMULARIO 5.b**Reporte de Evaluación de Daños**

Reporte preparado por _____

Ubicación _____

Área / Piso # / Habitación _____

Propietario / Ocupante del Condominio _____

Área de la Propiedad / Dpto. / Piso	Función	Descripción del daño	Daños Primarios (P) o Secundario (s)	Total Estimado de Pérdidas \$	Estimado de Pérdidas no Aseguradas \$
		General			
		Externo Techo:			
		Ventanas.			
		Paredes:			
		Misceláneos:			

FORMULARIO 6

Acuerdos de Cooperación

CATEGORIAS	COMPAÑIA	PERSONA DE CONTACTO Y NUMERO DE TELEFONO	ESTADO	FECHA
Combustibles				
Agua				
Transporte				
Habitaciones Alternas				
Espacio para Almacenaje				
Capacidad de la Planta Eléctrica (Hielo/Alimentos, etc.)				
Equipos de Computadoras				
Sistema de Comunicaciones				
Almacenaje fuera del establecimiento para documentos claves				
Contratación de obreros para las actividades de limpieza y salvamento				

FORMULARIO 7

Formulario provisto para reportes mensuales

A: Gerente / Asistente de gerente del Establecimiento o Centro Turístico

Preparado por la división de mantenimiento por el mes: _____

Preparado por: _____

DIVISION	AREA HABITACION	TRABAJO REALIZADO	COSTO POR LABOR	COSTO POR MANO DE OBRA
Carpintería				
Pintura				
Plomería				
Ventanas				
Techos				
Pisos				
Albañil				
Puertas				
Electricidad				