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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de realización del plan:** |  |
| **Fecha de última actualización del plan:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Provincia:** |  |
| **Cantón:** |  |
| **Distrito:** |  |
| **Localidad:** |  |
| **Dirección exacta:** |  |

# Caracterización del hotel:

## Instalaciones ubicadas *dentro* del área de inundación (marque con X):

Para saber qué parte de las instalaciones del hotel están dentro de la zona de inundación se debe consultar el mapa de evacuación por tsunami de la comunidad. Estos mapas muestran el área de inundación, las rutas de evacuación y los puntos de reunión. Si en su localidad no existe mapa de inundación, puede consultar a SINAMOT para que le apoye definiendo el área de inundación.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Habitaciones. Cantidad: |  |  | Salas de eventos. Cantidad: |
|  | Piscina |  |  | Gimnasio |
|  | Restaurantes. Cantidad: |  |  | Lobby |
|  | Bar: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Habitaciones. Cantidad: |  |  | Salas de eventos. Cantidad: |
|  | Piscina |  |  | Gimnasio |
|  | Restaurantes. Cantidad: |  |  | Lobby |
|  | Bar |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

## 1.2 Capacidad del hotel:

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

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

## 1.3 Horarios del hotel:

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

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

## 1.4 Zonificación del hotel

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

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

## 1.5 Estructura organizativa del hotel

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

## 1.6 Rutas de evacuación por tsunami

### 1.6.1 Descripción de las rutas de evacuación

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

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

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

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

### 1.6.2 Señales de rutas de evacuación

Considerar criterios para instalarlas tales como:

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cantidad y tipos de señales en la comunidad** | | |
| **Señal** | **Tipo** | **Ubicación** |
|  |  |  |

*Incluir un croquis de ser posible*

## 1.7 Puntos de reunión

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

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

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

# Procedimientos de activación

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

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

## Procedimiento de activación ante señales naturales de tsunami

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

## Procedimiento de activación por alerta oficial de tsunami

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

## Procedimiento de diseminación de la alerta entre el personal

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

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

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

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

# Procedimientos de evacuación

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

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

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

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

## Actividades para evacuar habitaciones

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

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

Procedimiento:

1. Tocar la puerta y gritar “evacuación por tsunami / tsunami evacuation”
2. Si no hay respuesta entrar
3. Revisar todas las áreas de la habitación
4. Si está vacío marcar como vacío y seguir con el siguiente
5. Si no está vacío indicar a las personas que deben evacuar
6. Decir a los huéspedes que traigan sólo IDs y objetos valiosos
7. Cuando salgan cerrar la puerta y marcar como desalojado
8. Si no está vacío y la persona no quiere salir marcar como no-vacío y seguir con el siguiente
9. Al terminar el bloque volver a revisar los cuartos marcados como vacíos
10. Al terminar asistir a otras personas del equipo o dirigirse a zona segura
11. Asistir a personas con discapacidad o buscar quién les asista.

## Actividades para evacuar restaurantes, bares y salas de eventos

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

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

Procedimiento:

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

## 3.3 Actividades para evacuar playa y piscina

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

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

Procedimiento:

1. Use un megáfono o grite “Evacuación por Tsunami” / “Tsunami Evacuation”
2. Asegúrense de que las personas salgan del agua y evacúen
3. Revise todos los baños, vestidores y duchas para asegurarse que todos se enteren de la alerta
4. Guíe a las personas a través de las rutas de evacuación
5. Asegúrense de que la playa y la piscina queden vacías y que nadie regrese a buscar pertenencias

## 3.4 Actividades para evacuar edificios administrativos

(si aplica)

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

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

Procedimiento:

*Diseñar el procedimiento en relación a las condiciones del lugar.*

# Procedimientos después del tsunami

## Procedimiento de reingreso al hotel

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

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

## Procedimiento para atención de los huéspedes después del tsunami

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

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

# Roles y responsabilidades

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

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

# Actualización y Evaluación

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