



TRANSFORMANDO
GUERRERO
GOBIERNO DEL ESTADO
2021 - 2027



SECRETARÍA DE
**GESTIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS Y
PROTECCIÓN CIVIL**
DEL ESTADO DE GUERRERO

PLAN GENERAL
DE OPERACIONES
PARA RIESGOS
HIDROMETEOROLÓGICOS

20
24

ESQUEMA GENERAL DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TURISTA EN CASO DE HURACÁN



Protocolo de Atención a Turistas en Caso de Huracán

Este esquema básico para un protocolo de atención a turistas sería implementado a través de la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil y la Secretaría de Turismo en coordinación con diversas dependencias que cuenten con recursos de utilidad para este sector, tales como SEDENA, Guardia Nacional, Seguridad Pública, Comunicación Social y Municipios, entre otras, el cuál podrá ser adaptado y ampliado según las necesidades específicas de una localidad o región, ser flexible y adaptarse a las circunstancias cambiantes, siempre con el objetivo de proporcionar una experiencia segura, enriquecedora y agradable para los turistas.

1. Información Preventiva:

- Antes de la temporada de huracanes, proporcionar información a los turistas sobre los riesgos y medidas de seguridad a través de folletos, sitios web y aplicaciones móviles.
- Asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con estándares de calidad y seguridad.
- Establecer puntos de información turística en aeropuertos, estaciones de autobuses y otros puntos de entrada.
- Facilitar información sobre el transporte público, alquiler de vehículos y opciones de tours.
- Informar a los turistas sobre la ubicación de hospitales, clínicas y farmacias.
- Establecer procedimientos para la atención médica de emergencia, incluyendo seguros de viaje y asistencia médica.
- Ofrecer material informativo sobre la región, mapas, guías y recomendaciones de seguridad.
- Incluir datos de contacto de emergencia y recomendaciones de acciones a seguir en caso de alerta de huracán.



2. Monitoreo y Alerta Temprana:

- Establecer un sistema de monitoreo y alerta temprana específico para turistas, utilizando tecnología móvil y redes sociales.
- Comunicar de manera oportuna y clara las fases de alerta y las acciones recomendadas.
- Coordinar con la policía local para patrullar áreas turísticas y ofrecer una línea directa de asistencia para turistas.

3. Plan de Evacuación:

- Diseñar un plan de evacuación para turistas, con rutas claras y puntos de encuentro seguros.
- Coordinar con hoteles y operadores turísticos para asegurar que los turistas sean evacuados a zonas seguras cuando sea necesario.
- Proveer refugios adecuados y seguros para turistas que no puedan ser evacuados a tiempo.

4. Asistencia Durante el Huracán:

- Asegurar que los refugios cuenten con suministros básicos, como alimentos, agua y atención médica.

5. Comunicación Durante la Emergencia:

- Mantener líneas de comunicación abiertas con los turistas durante el huracán, utilizando todos los medios disponibles.
- Ofrecer asistencia multilingüe para asegurar que los turistas entiendan las instrucciones y recomendaciones.

6. Apoyo Post-Huracán:

- Tras el paso del huracán, proporcionar información actualizada sobre el estado de las vías, servicios y áreas afectadas.
- Brindar asistencia para el traslado a zonas seguras donde puedan realizar una conexión de transporte para llegar a su lugar de origen.
- Brindar todas las facilidades de comunicación con familiares en la medida de lo posible.
- Asistir a los turistas en la reprogramación de sus viajes y en la gestión de cambios o cancelaciones.
- Crear un protocolo de actuación para asistir a turistas en caso de pérdida o robo de documentos.
- Ofrecer asistencia consular y legal en caso de ser necesario.



Apoyo brindado a turistas para su regreso a la Ciudad de México, tras el paso del Huracán Otis, de la ciudad y puerto de Acapulco

7. Evaluación de Experiencias:

- Realizar encuestas y recoger testimonios de los turistas para evaluar la efectividad del protocolo y detectar áreas de mejora.
- Ajustar el protocolo basado en los comentarios recibidos para mejorar la respuesta en futuros eventos.

1

8. Diagrama de Coordinación del Protocolo

Este protocolo debe ser implementado en colaboración con las autoridades locales de protección civil, empresas turísticas y otros actores relevantes. Además, **es crucial realizar simulacros y capacitaciones periódicas** para que tanto el personal como los turistas estén preparados para actuar adecuadamente en caso de un huracán.



