

PROGRAMA OPERATIVO

# Protocolo de actuación en caso de emergencia o desastre

Director General de Atención a Emergencias y Desastres  
Cmdte. Jesús Noyola Rocha

---

Secretaría de Gestión Integral de Riesgos  
y Protección civil



TRANSFORMANDO  
**GUERRERO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2021 - 2027



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



TRANSFORMANDO  
**GUERRERO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2021 - 2027



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

# PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LA HOTELERIA EN CASO DE DESASTRE



La principal acción preventiva para prevenir riesgos en la hotelería ante la presencia de un huracán es la prevención: Consiste en que como inicio observen donde se encuentran ubicados y los riesgos que hay a su alrededor En base a la experiencia Otis, observar los riesgos circundantes en sus áreas y en las avenidas y calles cercanas, como son:

### **Antes del Huracán**

- Arboles frondosos o secos, en los que se podrían caer ramas, mismos que deben ser podados o cortados con sus propios recursos sin descuidar a las instituciones de emergencia para estas tareas
- Los letreros o espectaculares que podrían ser arrancados por la fuerza de los vientos
- Identificar los vidrios que podrían romperse, planeando como pueden protegerlos o en su caso reforzarlos
- Evaluar la calidad de sus construcciones, sabiendo que la tabla roca o materiales débiles, podrían ser arrancados por la fuerza de los vientos
- Evaluar sus sistemas eléctricos, y de ser necesario contar con plantas generadoras de electricidad
- Contar físicamente todos los días con una relación de recursos humanos que trabajan en sus empresas y asegurarse de que en caso de emergencia se encuentren completos
- Contar físicamente todos los días con una relación de huéspedes y en caso de emergencia verificar que se encuentren completos
- Contar con un botiquín de primeros auxilios bien equipado y que el personal de seguridad sepa manejarlo, el botiquín debe ser supervisado por un paramédico certificado (no por un médico)
- Contar en el servicio médico con un botiquín tipo trauma bag para atención prehospitalaria
- Contar con férulas cervicales (camillas), collares cervicales, férulas
- Contar con equipos contra incendios certificados por la norma NOM -154-SCFI-2005 y por la NOM-002-STPS-2010



- **Contar con un área de atención para múltiples víctimas por lesiones como resultado de una emergencia mayor o desastre**
- **Contar con un directorio de instituciones de emergencia**
- **Contar con una relación de todo su personal donde se indique su tipo de sangre, alergias, padecimientos, medicamentos que consume por prescripción médica y teléfonos de familiares para localizar en caso de emergencia**
- **Contar con un área segura para poder alojar a todo su personal, huéspedes, habilitado como refugio en caso de emergencia o desastre**
- **Contar con un depósito de agua potable y alimentación para mínimo tres días en caso de emergencia o desastre, tanto para empleados como para huéspedes**
- **Si se considera un hotel seguro, alojar a otros huéspedes o empleados en caso de emergencia o desastre**
- **Verificar si sus sótanos no son inundables y en caso de emergencia o desastre utilizarlos como refugio temporal en el momento del impacto de un huracán**
- **Contar con bombas de achique para usar en caso de inundación en sus sótanos**
- **Colocar en lugares visibles recomendaciones de actuación, antes durante y después de un desastre**
- **Contar con tecnología de internet satelital**
- **Contar con telefonía satelital**
- **Dar seguimiento a las recomendaciones de Protección Civil**
- **Capacitar a sus brigadas internas de protección civil para actuar antes durante y después de un desastre**



## Acciones durante el impacto de un Huracán como huésped y como empleado

1. Siga las indicaciones de Protección Civil
2. Mantenga la calma
3. Cierre las llaves de gas
4. Aun a unas horas de la aproximación de un Huracán, no permanecer en playas ni en las calles
5. Al iniciar las lluvias deberá estar resguardado en un lugar seguro
6. No abrir las ventanas
7. No asomarse por las ventanas
8. No propague rumores
9. No haga caso a rumores
10. Busque un lugar seguro dentro de su habitación
11. No se exponga a estar cerca de ventanas si estas no están protegidas
12. Si el baño no tiene ventanas exteriores, refúgiase en el, no lo haga si tiene de frente objetos que pudieran ser lanzados como proyectil hacia usted
13. Si resulta lesionado dentro de su habitación, no salga, auto ayúdese



## Acciones después de un Huracán como huésped y como empleado

1. Solo salga de su habitación cuando las ráfagas de viento y la lluvia se detengan
2. Antes de salir de su habitación verifique si no hay algún olor a gas, si es así no encienda ninguna fuente de calor
3. Antes de salir de su habitación haga uso de una lampara de mano, no encienda cerillos, encendedores o velas
4. Al salir de su habitación verifique que no hay objetos que pudieran caerle encima
5. Si puede ayudar a personas lesionadas, hágalo
6. Repórtese con personal del hotel para indicar su situación
7. Siga las indicaciones de las autoridades del hotel
8. No salga a la calle
9. Espere junto a los demás a que llegue la ayuda
10. No salga al exterior del hotel, puede haber objetos que podrían caerle encima
11. No permanezca cerca de la playa
12. Si no hay comunicación, no salga a la calle, espere a que la comunicación se restaure, esto puede tardar varios días
13. Racione el agua y alimentos
14. Si no es seguro salir a la calle manténganse dentro de las instalaciones del hotel
15. Si las autoridades del hotel le solicitan apoyo, ayude en la remoción de escombros y en tareas de limpieza



TRANSFORMANDO  
**GUERRERO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2021 - 2027



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

- 16. Si le ofrecen el traslado a un refugio temporal seguro**
- 17. Las autoridades de turismo lo contactarán pronto para apoyar en su traslado a su destino**
- 18. Si las pistas aéreas están inundadas, no podrán realizarse vuelos**
- 19. Si tiene algún oficio o profesión y puede ser útil durante el desastre, no dude en apoyar**
- 20. Sea paciente si requiere viajar por tierra o vía aérea**



TRANSFORMANDO  
**GUERRERO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2021 - 2027



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

# **MECANISMOS DE COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS EMERGENCIAS**





TRANSFORMANDO  
**GUERRERO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2021 - 2027



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

**La coordinación con otras instituciones es muy importante para la respuesta inmediata de las emergencias, la comunicación continua, refleja el buen resultado interinstitucional.**

**Actualmente tenemos personal comisionado en los centros de atención a la ciudadanía C-4 en Acapulco y Chilpancingo, donde a través de un espejo en un sistema de computo, monitorean todas las emergencias que ocurren en el estado y tras su confirmación se canaliza a la institución que le corresponda o que se encuentre mas cerca, para dar un apoyo efectivo en tiempo y forma a la ciudadanía.**

**Para el monitoreo y confirmación de las emergencias, contamos con un directorio estatal, con los teléfonos de los directores de Protección Civil, bomberos, directores de Seguridad Pública, Presidentes municipales, de los municipios, grupos voluntarios, comisarios, Hospitales, CONAFOR, SEMAREN, CONANP, Cruz Roja, CRUM, Grupos voluntarios, CFE, CONAGUA, SEDENA, MARINA, GN, Directores de Protección civil de otros estados, Sector Turístico y de todas aquellas instituciones que pudieran estar involucradas en la atención de las emergencias.**