



GUÍA EJECUTIVA V1

Actuación del sector alojativo ante emergencias en Tenerife

Seguridad, coordinación y resiliencia para proteger lo que más importa

Documento de síntesis para órganos de gobierno, direcciones hoteleras, administraciones y operadores turísticos

01 · GUÍA EJECUTIVA

Prepararse no es generar alarma

La prevención convierte la incertidumbre en capacidad de respuesta.

Idea central

El manual no anticipa una emergencia concreta. Ordena responsabilidades, canales y decisiones para que el sector actúe con serenidad, rapidez y coherencia cuando sea necesario.

Cuatro mensajes para la dirección

01 Una referencia común

Traduce el sistema público de protección civil al funcionamiento diario de los establecimientos alojativos.

02 Menos improvisación

Define qué preparar, quién decide, cómo comunicar y qué registrar antes, durante y después de una incidencia.

03 Un sector esencial

Los alojamientos protegen, informan y pueden apoyar la atención o reubicación de personas dentro de la cadena pública de mando.

04 Una oportunidad de destino

Refuerza la profesionalidad, la confianza y la resiliencia de Tenerife sin sustituir los planes oficiales ni el PAU de cada establecimiento.

Resultado esperado

Que todas las organizaciones implicadas utilicen criterios compatibles y que cada hotel pueda ejecutar instrucciones oficiales manteniendo la protección, la información y la trazabilidad.

02 · GUÍA EJECUTIVA

Por qué era necesario

Tenerife combina exposición a riesgos diversos con una elevada población turística y una fuerte interdependencia de servicios.



La particularidad insular

- Concentración de visitantes y trabajadores en áreas turísticas.
- Dependencia de carreteras, puertos, aeropuertos, energía, agua y telecomunicaciones.
- Necesidad de coordinar administraciones, alojamientos, turoperadores y servicios esenciales.

Qué aporta el manual

Ofrece un marco de comprensión y actuación para los riesgos naturales, climáticos, sanitarios y tecnológicos con posible incidencia sobre la actividad turística. Su valor no reside solo en describir amenazas, sino en conectar prevención, toma de decisiones y continuidad operativa.

Qué es — y qué no es

SÍ ES	NO ES
• Una guía sectorial común. • Un apoyo a la preparación y la coordinación. • Una herramienta de formación y consulta rápida.	• Un plan oficial de emergencias. • Un sustituto del Plan de Autoprotección. • Una instrucción para actuar al margen de la autoridad competente.

03 · GUÍA EJECUTIVA

Responsabilidades claras

Una emergencia se gestiona mejor cuando cada actor conoce su función y respeta una única cadena de decisión.

ACTOR	FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD PRINCIPAL
Administración pública	Dirige y coordina	Evalúa el riesgo, activa planes, establece medidas y comunica instrucciones oficiales.
Establecimiento alojativo	Protege y ejecuta	Activa su PAU, organiza al equipo, informa a huéspedes, ejecuta medidas y mantiene la trazabilidad.
Turoperador / agencia	Resuelve la logística posterior	Gestiona reubicaciones, reservas, cambios de transporte y retorno cuando la situación lo permite.
Ashotel	Conecta y capacita	Canaliza información sectorial, facilita coordinación, formación, recursos comunes y aprendizaje compartido.

Principio de mando

Las decisiones críticas —confinamiento, evacuación, accesos, zonas seguras— corresponden a la autoridad competente. El establecimiento las ejecuta a través de su organización interna y deja constancia de lo realizado.

Especialmente ante riesgo volcánico

La información debe proceder de fuentes oficiales y las actuaciones deben integrarse en la planificación vigente. La referencia normativa correcta para el PEVOLCA es el Decreto 112/2018, de 30 de julio.

Regla práctica

Una instrucción oficial, una cadena interna de mando y un registro único de decisiones, comunicaciones e incidencias.

04 · GUÍA EJECUTIVA

Lo que debe estar preparado

La capacidad de respuesta se construye en tiempo ordinario, antes de que exista una alerta.

01 Organización interna Responsables, suplencias, turnos, cadena de llamadas y puestos críticos definidos.	02 Plan de Autoprotección Documento vigente, implantado y conocido; comprobar su aplicabilidad conforme al Decreto 67/2015.
03 Personas y vulnerabilidades Criterios para identificar necesidades de movilidad, salud, idioma, edad o dependencia sin vulnerar la privacidad.	04 Comunicaciones Canales oficiales verificados, mensajes modelo, portavocía y contactos internos y externos actualizados.
05 Recursos y continuidad Suministros, equipos, espacios seguros, respaldo de datos y alternativas para servicios esenciales.	06 Formación y simulacros Personal entrenado para aplicar procedimientos, informar con calma y aprender de los ejercicios.

Tres comprobaciones de dirección

- ¿Quién toma el mando interno en cada turno y quién le sustituye?
- ¿Puede el establecimiento localizar, informar y contabilizar a huéspedes y personal?
- ¿Están definidos los criterios para mantener la operación, reducirla o recuperar la actividad?

El indicador no es tener un documento

El indicador real es que las personas sepan qué hacer, con qué información, bajo qué autoridad y cómo demostrar que se actuó correctamente.

El ciclo de actuación

La respuesta eficaz conecta preparación, alerta, activación, estabilización y recuperación.

1	PREPARAR <i>Tiempo ordinario</i>	Actualizar PAU, contactos, recursos, formación, simulacros y coordinación externa.
2	VIGILAR <i>Prealerta / alerta</i>	Confirmar fuentes oficiales, reforzar equipos, revisar suministros y anticipar necesidades.
3	ACTIVAR <i>Emergencia</i>	Aplicar el PAU y las instrucciones oficiales; proteger, informar, ejecutar y registrar.
4	ESTABILIZAR <i>Control de la situación</i>	Mantener atención, continuidad mínima, recuento, comunicación y coordinación logística.
5	RECUPERAR <i>Vuelta progresiva</i>	Restablecer servicios, documentar daños, atender impactos y extraer aprendizajes.

Qué debe permanecer constante

- **Protección de personas:** prioridad sobre la continuidad comercial.
- **Información fiable:** solo fuentes oficiales y mensajes coherentes.
- **Trazabilidad:** registrar decisiones, avisos, recuentos, incidencias y recursos utilizados.

Decisiones críticas

Confinar y evacuar son medidas distintas; ambas requieren orden, información y disciplina operativa.

CONFINAMIENTO • Permanecer en el interior o en una zona protegida. • Cerrar accesos y controlar ventilación si procede. • Informar, recuento y atención a personas vulnerables. • No desplazarse hasta nueva instrucción oficial.	EVACUACIÓN • Salir por rutas y hacia destinos indicados por la autoridad. • Movilizar equipos por sectores y prioridades. • Controlar salidas, recuentos y transporte. • Comunicar ubicación y personas pendientes.
Nunca decidir por intuición La medida aplicable, su alcance y su finalización deben seguir las instrucciones de la autoridad competente y quedar integradas en el PAU del establecimiento.	

Comunicar sin amplificar la crisis

- **Confirmar:** verificar la fuente, la hora y el alcance antes de difundir.
- **Unificar:** una portavocía, un mensaje operativo y actualizaciones pautadas.
- **Adaptar:** lenguaje claro, multilingüe y accesible; instrucciones antes que explicaciones extensas.
- **Registrar:** conservar mensajes, destinatarios, incidencias y confirmaciones de recepción.

De manual a capacidad real

El valor del documento se multiplica cuando se convierte en formación, coordinación y práctica.

Herramientas incluidas

Protocolo hotel–turoperador	Coordina información, responsabilidades y logística.
Guía y fichas rápidas	Facilitan consulta operativa antes y durante una incidencia.
Autocheck del PAU	Ayuda a revisar implantación, organización y preparación.
Glosario y recursos oficiales	Alinean conceptos y fuentes de información.
Resumen por fases	Ordena acciones antes, durante y después.

Propuesta de implantación liderada por Ashotel

1. Presentación institucional y difusión sectorial.
2. Sesiones presenciales y webinars para direcciones y equipos operativos.
3. Apoyo a la implantación, revisión de protocolos y ejercicios prácticos.
4. Coordinación con administraciones, servicios de emergencia y turoperadores.
5. Desarrollo de Habitación 112 y de la red de hoteles refugio climático.

Próximo paso recomendado

Aprobar un programa anual de divulgación, formación y simulacros, con indicadores de alcance, participación, implantación y mejora continua.

UN DESTINO PREPARADO GENERA CONFIANZA

Prevención, coordinación y liderazgo sectorial al servicio de residentes, trabajadores y visitantes.

Documento elaborado a partir de la versión final del Manual de actuación del sector alojativo ante emergencias en Tenerife.