

Santa Cruz de Tenerife, 26 de octubre de 2026

Ashotel prepara al sector alojativo de Tenerife para responder mejor ante una situación de emergencia

La patronal presenta un manual práctico tras el reciente simulacro Volcanex 2026, organizado el pasado jueves por el Cabildo de Tenerife y en el que participó la asociación

El documento, elaborado con la colaboración de la corporación insular y la ULL, fija pautas de acción para proteger a turistas y trabajadores y reforzar la coordinación con Protección Civil

La Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro, **Ashotel**, ha elaborado el [Manual de actuación del sector alojativo ante emergencias en Tenerife](#), una herramienta práctica destinada a mejorar la preparación y capacidad de respuesta de los establecimientos turísticos ante situaciones de riesgo. La iniciativa cobra especial relevancia con motivo del reciente desarrollo del simulacro **Volcanex Tenerife 2026**, organizado el pasado jueves por el Cabildo de Tenerife y en el que participó Ashotel.

El documento, de 74 páginas, fue redactado por personal técnico de la patronal hotelera, con la colaboración del **Servicio Técnico de Seguridad y Protección Civil de la Dirección Insular de Seguridad y Emergencias del Cabildo de Tenerife**, así como de investigadores de la **Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel-Universidad de La Laguna** y de la **Cátedra Reducción de Riesgos de Desastres y Ciudades Resilientes**.

“Los establecimientos alojativos tenemos una responsabilidad importante en la protección de quienes nos visitan, así como con los residentes y las plantillas de trabajadores: acogemos a miles de turistas que, en muchos casos, no conocen nuestro territorio, no hablan nuestro idioma o no saben cómo actuar ante una situación de emergencia”, explica el gerente de Ashotel, **Juan Pablo González**, quien añade que “por eso es fundamental que los hoteles y complejos extrahoteleros y todos sus equipos profesionales estén preparados, cuenten con protocolos claros y sepan cómo coordinarse con las autoridades para garantizar la seguridad de sus huéspedes y de sus plantillas”.

El manual parte de una premisa fundamental: **los alojamientos turísticos desempeñan un papel esencial en la protección de la población visitante**. Además de concentrar a miles de personas, constituyen un punto de contacto directo con turistas que, en muchos casos, desconocen el territorio, no hablan español o no están familiarizados con los protocolos de emergencia de Canarias.

Por ello, el manual ofrece recomendaciones para organizar los equipos internos de crisis, mantener actualizados los registros de huéspedes, identificar a

personas especialmente vulnerables, establecer canales de comunicación multilingüe y preparar procedimientos de evacuación o confinamiento.

Aunque presta especial atención al riesgo volcánico, por las características geológicas de Canarias y las enseñanzas de la erupción de La Palma de 2021, el manual contempla también **incendios forestales, fenómenos meteorológicos adversos, inundaciones, terremotos, emergencias sanitarias, interrupciones de suministros y riesgos tecnológicos**, entre otros.

Guía práctica

Una de sus principales aportaciones es la incorporación de herramientas directamente utilizables por los establecimientos, como protocolos de coordinación con turoperadores, listas de comprobación, una guía práctica de actuación, fichas rápidas por tipología de riesgo y un resumen de los pasos que deben seguirse desde la recepción de una alerta hasta la finalización de la emergencia.

El documento establece, además, una **distinción fundamental entre las competencias de las autoridades y las responsabilidades de las empresas**. La dirección de cualquier emergencia territorial corresponde a los organismos públicos competentes, mientras que los establecimientos deben activar sus procedimientos internos, proteger a huéspedes y trabajadores y ejecutar las instrucciones oficiales. El manual no sustituye los planes de autoprotección de cada empresa ni los planes públicos de Protección Civil, sino que los complementa desde una perspectiva sectorial.

La elaboración de esta guía constituye el punto de partida de un proceso de preparación y sensibilización del sector. Ashotel prevé desarrollar jornadas presenciales, seminarios, acciones formativas y simulacros, además de ofrecer apoyo a los establecimientos para incorporar estas recomendaciones a sus procedimientos internos.

Habitación 112, un banco de camas para emergencias

En línea con esta estrategia de prevención y colaboración, Ashotel pondrá en marcha próximamente una experiencia piloto de [Habitación 112](#), una plataforma digital concebida como un banco de camas para situaciones de emergencia, que permitirá conectar a establecimientos alojativos dispuestos a ofrecer plazas con las entidades responsables de gestionar estas situaciones y que necesiten alojamiento temporal para personas afectadas.

La herramienta permitirá a los establecimientos registrarse previamente e incorporar información sobre sus instalaciones y las habitaciones que podrían poner a disposición en caso de necesidad. Cuando se produzca una emergencia, los alojamientos registrados recibirán una alerta y podrán comunicar, de forma voluntaria, su disponibilidad de plazas para colaborar en dicha situación.

Por su parte, las entidades gestoras de la emergencia podrán consultar las ofertas disponibles y cursar solicitudes a los establecimientos, con los que contactarán directamente para acordar las condiciones y confirmar las reservas. El sistema permitirá actualizar la disponibilidad y gestionar las peticiones, con el objetivo de facilitar una respuesta más ágil y coordinada ante necesidades extraordinarias de alojamiento.

Con esta iniciativa, Ashotel busca **poner la capacidad alojativa del sector al servicio de la gestión de emergencias**, mediante una herramienta organizada y de participación voluntaria, que complemente los mecanismos públicos de protección civil y contribuya a mejorar la atención a las personas afectadas.