

Manual de actuación del sector alojativo ante emergencias en Tenerife

Seguridad, coordinación y resiliencia para proteger lo que más importa

ashotel 
ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE
TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO



1ª edición. Agosto de 2026.

Este documento es de uso interno y divulgativo para el sector hotelero y extrahotelero de Tenerife. Ha sido redactado por personal técnico de Ashotel con la colaboración del Servicio Técnico de Seguridad y Protección Civil Dirección Insular de Seguridad y Emergencias, de la Consejería del Medio Natural, Sostenibilidad, Seguridad y Emergencias del Cabildo de Tenerife, así como investigadores de la Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel-Universidad de La Laguna y de la Cátedra Reducción de Riesgos de Desastres y Ciudades Resilientes.

RESUMEN EJECUTIVO



Un manual operativo para el sector alojativo de Tenerife.



Alineado con el sistema público de protección civil.



El alojamiento: infraestructura crítica funcional en emergencias.



Coordinación, comunicación y actuación: claves en la gestión de la crisis.



Compromiso de Ashotel con la seguridad y la resiliencia del destino.



JUNTOS, UN DESTINO MÁS SEGURO Y RESILIENTE

La prevención y la preparación hoy, la seguridad de todos mañana.

¿Qué es este manual?



Herramienta de referencia para traducir el sistema público de protección civil al funcionamiento interno de los hoteles.

Contenidos clave



- Marco normativo y sistema de emergencias.
 - Traslación operativa al sector turístico.
 - Gestión de crisis y coordinación.
 - Protocolos y checklist operativos.
-

¿Qué debe hacer un alojamiento?



Ejecutar las decisiones de la autoridad, proteger a las personas alojadas, activar su plan de autoprotección y coordinarse.

¿Qué vamos a hacer desde Ashotel?



- Jornadas presenciales.
 - Webinars temáticos.
 - Apoyo a la implantación.
 - Simulacros y formación.
 - Coordinación institucional.
-

Índice

1.	Introducción.....	6
2.	Contexto normativo	8
3.	Plan de autoprotección en establecimientos turísticos y plan de emergencias	10
3.1	Plan de autoprotección	11
4.	La gestión del riesgo de desastres para el turismo en Canarias: marco normativo y su jerarquía.....	13
4.1	Tipologías de riesgos.....	14
4.1.1.	Riesgos volcánicos	14
4.1.2.	Riesgos meteorológicos	14
4.1.3.	Riesgos sanitarios y alimentarios.....	15
4.1.4.	Incendios forestales	15
4.1.5.	Riesgos sísmicos	15
4.1.6.	Riesgos tecnológicos, de información y reputacionales	15
Tabla 1.	Normativa a nivel estatal.....	16
Tabla 2.	Normativa a nivel autonómico-Canarias	16
Tabla 3.	Normativa a escala insular/municipal (Tenerife).....	18
5.	Integración de riesgos climáticos y fenómenos meteorológicos adversos en la gestión hotelera	20
6.	Marco de activación y gestión de emergencias	21
7.	Planificación de la emergencia ante el riesgo volcánico y jerarquía operativa	23
7.1	PAIV Tenerife: Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico	24
7.2	Anexo V del PAIV. Evacuación.....	25
7.3	PEVOLCA: Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico (RD 112/2018)	28
8.	Sistema de activación y niveles de alerta en el riesgo volcánico	29
Tabla 4.	El semáforo volcánico de Canarias, niveles de coordinación, y actuaciones.....	30
8.1	Orientaciones de autoprotección para la ciudadanía en contexto volcánico	31
9.	Buenas prácticas para establecimientos turísticos en ausencia de protocolo sectorial específico	32
10.	Coordinación con turoperadores en escenarios de evacuación masiva	34
11.	Errores críticos para evitar	38
12.	Recomendaciones sectoriales de carácter estratégico	39
13.	Ashotel Habitación 112	40
14.	Red de hoteles refugio climático	41

15. Riesgos para evitar	43
16. Anexos	44
Anexo 1. Protocolo específico: Coordinación hotel – Turoperador en caso de emergencia.....	44
Principios rectores.....	44
Escenarios de activación	44
Anexo 2. Glosario operativo de emergencias	48
Anexo 3. Recursos y webs de referencia.....	52
Anexo 4. Guía práctica para hoteles. Actuación ante emergencias en Tenerife	54
Anexo 5. Resumen: ¿Qué debe hacer un hotel, desde que recibe una alerta hasta que finaliza la emergencia?	62
Anexo 6. Autocheck del plan de autoprotección (PAU)	67
Anexo 7. Guía rápida. Fichas resumen	69



Introducción

El contexto geográfico y geológico de Canarias exige una planificación rigurosa ante emergencias, especialmente aquellas vinculadas al riesgo volcánico, fenómenos meteorológicos adversos y otras situaciones de protección civil. En territorios insulares altamente dependientes del turismo, estos eventos no deben interpretarse como incidentes aislados, sino como escenarios de multiamenaza con potenciales impactos interconectados sobre infraestructuras críticas, conectividad aérea, suministros esenciales y actividad económica.

Además de los riesgos volcánicos y meteorológicos, la isla de Tenerife está expuesta a un conjunto más amplio de amenazas naturales y de origen antrópico que requieren un enfoque integral de gestión. Entre los riesgos naturales destacan los movimientos sísmicos asociados a la actividad volcánica, los deslizamientos de ladera en zonas de fuerte pendiente, episodios de sequía estructural que tensionan los recursos hídricos, incendios y fenómenos costeros como la erosión o la subida del nivel del mar, vinculada al cambio climático. A ello se suman riesgos antropogénicos derivados de la alta presión turística y la concentración de población flotante, como la sobrecarga de infraestructuras, la generación de residuos, la dependencia energética exterior o la vulnerabilidad ante interrupciones en las cadenas de suministro. También deben considerarse amenazas emergentes como los ciberataques a sistemas críticos (transporte, energía, gestión hotelera), riesgos sanitarios globales —como se evidenció con la pandemia de COVID-19— o incidentes derivados de la movilidad y el transporte. Este conjunto de factores refuerza la necesidad de avanzar hacia modelos de resiliencia territorial, planificación adaptativa y gobernanza colaborativa que integren la gestión del riesgo en la estrategia turística del destino.

La evacuación de un establecimiento alojativo, independientemente de la causa que la motive, puede derivar en una situación compleja desde el punto

de vista de la protección civil. La necesidad de reubicar de forma rápida y segura a un elevado número de personas alojadas, así como de trabajadores, implica importantes desafíos organizativos y logísticos, especialmente en un territorio insular con alta ocupación turística. La disponibilidad inmediata de plazas alternativas no siempre está garantizada, y la utilización de recursos temporales de acogida o albergues provisionales requeriría una coordinación extraordinaria entre administraciones, sector turístico y servicios de emergencia.

El riesgo volcánico, en particular, no se limita a un único fenómeno físico, sino que puede manifestarse como un conjunto de amenazas concurrentes o sucesivas – sismicidad, emisión de gases, incendios, caída de ceniza, deformación del terreno o colapso de laderas – cuyos efectos pueden extenderse más allá de las zonas directamente afectadas. Estas amenazas pueden desencadenar impactos indirectos como cierres aeroportuarios, interrupciones logísticas, restricciones de movilidad, alteraciones en los suministros básicos o efectos reputacionales en los mercados emisores, configurando dinámicas de riesgo que evolucionan en el tiempo y afectan al conjunto del sistema destino. No obstante, la planificación integral de estas múltiples dimensiones y la dirección estratégica de los escenarios de emergencia corresponde a las autoridades competentes a través de los planes oficiales de protección civil.

En coherencia con este marco, y dado el compromiso de esta entidad y de las administraciones públicas con la seguridad, la resiliencia y la gestión del riesgo en el sector turístico, el presente manual tiene una finalidad estrictamente operativa: orientar y establecer pautas de actuación para el sector alojativo en caso de activación de los planes públicos de emergencia.

1. Facilitar un marco claro de actuación alineado con los planes de emergencias (PAIV y PEVOLCA)
2. Ofrecer directrices operativas para empresas turísticas
3. Reforzar la coordinación público-privada en escenarios de emergencia
4. Garantizar la seguridad de residentes, trabajadores y visitantes
5. Desarrollar talleres formativos al efecto



2

Contexto normativo

Dentro del sistema turístico canario, el sector alojativo desempeña un papel estructural relevante. Los establecimientos de alojamiento no son únicamente espacios de actividad económica, sino nodos organizativos donde se concentra y gestiona una parte significativa de la población visitante en situaciones ordinarias y, especialmente, en escenarios de emergencia. **En este sentido, el sector alojativo debe considerarse una infraestructura crítica de carácter funcional, al actuar como punto de información, coordinación, protección y, en su caso, evacuación o confinamiento de personas, tanto turistas como residentes.**

Por ello, **la anticipación, la formación del personal y la coordinación institucional constituyen elementos esenciales para preservar la seguridad de huéspedes y trabajadores, así como la estabilidad reputacional del destino.** La capacidad de respuesta de los establecimientos alojativos influye directamente en la gestión global del riesgo turístico, dada su función como interfaz entre visitantes, autoridades y operadores internacionales.

Desde Ashotel queremos promover la integración efectiva de los protocolos de emergencia en los planes de autoprotección de los establecimientos asociados, fomentando una cultura preventiva basada en la responsabilidad operativa y la colaboración permanente con las autoridades competentes. Esta integración no supone sustituir la planificación pública, sino asegurar su correcta traslación al funcionamiento interno de las empresas.

Aunque no siempre aparece recogida de forma expresa en los distintos documentos operativos, la figura del **director de seguridad** adquiere una especial relevancia en la gestión de emergencias dentro de establecimientos alojativos de gran capacidad y elevada complejidad operativa. Su papel puede resultar determinante en procesos de evacuación, coordinación interna y atención a perfiles de clientes diversos, incluyendo personas con necesi-

dades específicas de seguridad, movilidad o asistencia. En este contexto, se considera una buena práctica fomentar la implantación de esta figura en aquellos establecimientos con mayor dimensión o criticidad operativa, reforzando así la capacidad de respuesta y coordinación ante situaciones de emergencia.

En este sentido, el Plan de Autoprotección (PAU) del establecimiento constituye el instrumento técnico de referencia para organizar la prevención, la respuesta interna y la coordinación ante situaciones de emergencia. Su elaboración, implantación y actualización debe ajustarse al marco normativo vigente en materia de protección civil y autoprotección, teniendo en cuenta que la Norma Básica de Autoprotección aprobada por el Real Decreto 393/2007 ha

sido derogada por el Real Decreto 524/2023, si bien continúa aplicándose transitoriamente hasta la aprobación del nuevo instrumento de planificación que la sustituya.



El **Decreto 67/2015, de 30 de abril, del Gobierno de Canarias**, aprueba el **Reglamento de Autoprotección** aplicable a determinadas actividades, centros o establecimientos que puedan generar situaciones de emergencia. La norma establece las **medidas de autoprotección para prevenir y controlar riesgos**, regula la **elaboración, implantación y mantenimiento de los planes de autoprotección**, define el **control administrativo y registro de estos planes**, y garantiza su **integración con los planes de emergencia de Protección Civil**, con el fin de proteger a las personas, los bienes y el patrimonio colectivo ante posibles incidentes.

Por tanto, el PAU no es un requisito meramente documental. Su eficacia depende de su **actualización permanente**, su correcta implantación operativa y su alineación con la estructura multinivel de Protección Civil. En contextos de riesgos, su adecuada implementación puede resultar determinante para garantizar la seguridad de las personas alojadas y reforzar la resiliencia del sistema turístico en su conjunto.

La responsabilidad de elaborar, implantar, mantener y registrar el Plan de Autoprotección corresponde al titular de la actividad (explotación), centro o establecimiento.



3

Plan de autoprotección en establecimientos turísticos y plan de emergencias

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 20, establece la obligatoriedad por parte del empresario de analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, teniendo siempre en cuenta el tamaño y la actividad del establecimiento, así como la posible presencia de personas ajenas al mismo.

El Plan de Autoprotección constituye el instrumento técnico mediante el cual los establecimientos obligados organizan sus medios humanos y materiales para prevenir riesgos, responder ante situaciones de emergencia y garantizar la protección de todas las personas que puedan encontrarse en su interior, incluyendo clientes, trabajadores, proveedores, visitantes y otros usuarios.

En el caso de Canarias, su elaboración, implantación, mantenimiento y actualización debe ajustarse al marco normativo vigente en materia de protección civil y autoprotección, en particular al **Decreto 67/2015, de 30 de abril**, por el que se aprueba el Reglamento de Autoprotección exigible a determinadas actividades, centros o establecimientos que puedan dar origen a situaciones de emergencia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En materia de normativa contra incendios, el **Documento Básico de Seguridad en caso de Incendio** del **Código Técnico de la Edificación** obliga a los edificios de **uso residencial público (hoteles)** a disponer de:

- Plan de actuación en caso de emergencia
- Organización del personal para evacuación
- Formación y simulacros
- Procedimientos de evacuación y control de incendios

Aunque formalmente se denomine **plan de emergencia**, su contenido es similar al de un Plan de Autoprotección.

De conformidad con lo previsto en la legislación vigente, el personal directivo, técnicos, mandos intermedios y trabajadores del establecimiento están obligados a participar en los planes de emergencias de sus centros del trabajo, obligación que es innata a todos los ciudadanos (Ley 2/85, de 21 de enero, sobre Protección Civil), y a tomar las medidas de prevención adoptadas por su propia seguridad y salud en el trabajo (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).

3.1 Plan de autoprotección

En el caso del sector turístico, deben disponer de plan principalmente aquellos establecimientos que superan determinados umbrales de capacidad o riesgo.



Deben contar con **Plan de autoprotección**:

1. **Hoteles, hoteles rurales, apartamentos turísticos y complejos alojativos**
 - Cuando tienen altura de evacuación superior a 28 metros, o
 - Cuando la ocupación prevista supera las 2.000 personas
2. **Establecimientos turísticos con gran afluencia de público**
 - Complejos hoteleros con grandes salones de eventos, congresos o espectáculos
 - Centros de convenciones o auditorios integrados en hoteles
3. **Instalaciones asociadas al establecimiento con riesgo específico**
 - Grandes aparcamientos subterráneos
 - Centros de spa o instalaciones con equipos industriales relevantes
 - Cocinas industriales de gran capacidad o instalaciones con almacenamiento significativo de combustibles

4. Establecimientos que formen parte de infraestructuras complejas

- Resorts integrados con centros comerciales o zonas de ocio
- Grandes parques temáticos o instalaciones recreativas vinculadas al alojamiento

Establecimientos turísticos que normalmente NO están obligados, salvo que superen los umbrales anteriores o tengan riesgos especiales:

- Casas rurales pequeñas
- Viviendas vacacionales
- Pequeños hoteles o pensiones
- Pequeños apartamentos turísticos

Estos normalmente solo deben cumplir planes de emergencia internos o medidas de seguridad, pero no un Plan de Autoprotección completo registrado.





4

La gestión del riesgo de desastres para el turismo en Canarias: marco normativo y su jerarquía

La gestión del riesgo de desastres en el ámbito turístico no se desarrolla en un vacío regulatorio, sino dentro de una arquitectura normativa multi-nivel que define competencias, responsabilidades, niveles de activación y deberes de colaboración. Para los agentes del sector turístico en Canarias —establecimientos alojativos, operadores, asociaciones empresariales y gestores de infraestructuras— resulta esencial comprender esta estructura básica no con un enfoque jurídico exhaustivo, sino como marco operativo de referencia.

La normativa estatal, autonómica, insular y municipal establece con claridad la jerarquía de mando **en situaciones de emergencia**, la prevalencia de la autoridad en la toma de decisiones, la obligatoriedad de los planes de autoprotección en establecimientos de pública concurrencia y el deber legal de colaboración con el sistema de Protección Civil. Asimismo, **los planes específicos frente a riesgos** (volcánicos, sísmicos, etc.) van a determinar los niveles de activación, los mecanismos de coordinación interadministrativa y los procedimientos de comunicación oficial.

En consecuencia, **cualquier protocolo sectorial para el turismo debe entenderse como un instrumento complementario y subordinado a este marco público**, cuyo objetivo no es sustituir la planificación institucional, sino traducirla de manera coherente al funcionamiento interno de las empresas turísticas.

La correcta identificación y comprensión de esta estructura normativa básica constituye el primer paso para garantizar seguridad jurídica, coherencia operativa y alineación plena con el sistema público de gestión de emergencias en Canarias.

Los establecimientos alojativos están llamados a jugar un papel preponderante en la transmisión de información a sus clientes, no solo por la barrera idiomática, sino por la facilidad de acceso a los mismos, lo que permite que los mensajes lleguen mucho más rápido que por los medios tradicionales de avisos a la población.

4.1 Tipologías de riesgos



Aunque este manual aborda distintas tipologías de riesgos que pueden tener incidencia sobre el sector alojativo y turístico, su contenido se centrará especialmente en los riesgos de naturaleza volcánica y en los mecanismos de preparación, coordinación y respuesta asociados a este tipo de escenarios, dada su singular relevancia en el contexto geológico de Canarias y su potencial impacto territorial, económico y operativo.

Sin perjuicio de ello, resulta conveniente considerar otros escenarios de riesgo que igualmente pueden afectar a los establecimientos turísticos y requerir medidas de prevención, autoprotección o actuación coordinada con las autoridades competentes.

La Ley de Protección y Resiliencia de Entidades, actualmente en aprobación por el congreso, establece tres tipos de riesgos según su origen: naturales, técnicos y humanos.

Si bien su borrador no ofrece un listado cerrado, obliga a valorar cualquier amenaza que pueda perturbar significativamente la prestación de un servicio. Dentro de ellos incluye expresamente:

- Accidentes.
- Catástrofes naturales.
- Emergencias de salud pública.
- Amenazas híbridas.
- Amenazas antagónicas o intencionadas.
- Terrorismo.
- Crimen organizado.
- Riesgos intersectoriales o transfronterizos.
- Interdependencias y efectos en cascada entre servicios esenciales.

4.1.1. Riesgos volcánicos

Procesos asociados a actividad volcánica, incluyendo sismicidad volcánica, emisiones de gases, deformación del terreno, caída de cenizas, coladas, explosiones u otros fenómenos relacionados que puedan afectar a la población, las infraestructuras, la movilidad o la actividad económica.

4.1.2. Riesgos meteorológicos

Fenómenos meteorológicos adversos como lluvias intensas, tormentas, inundaciones, viento fuerte, fenómenos costeros o episodios atmosféricos extremos que puedan generar riesgos para la seguridad y la operatividad de los establecimientos.

Episodios de calor extremo

Situaciones prolongadas de altas temperaturas con potencial afección sobre la salud de las personas trabajadoras y clientes, especialmente en actividades exteriores o colectivos vulnerables.

Calima

Intrusiones de polvo en suspensión procedente del continente africano que pueden afectar a la calidad del aire, la salud, la operatividad aeroportuaria y la actividad turística.

Fenómenos meteorológicos adversos

Conjunto de situaciones meteorológicas que pueden generar riesgos para la seguridad, la salud, la movilidad, la operatividad de los establecimientos y la experiencia turística.

Lluvias intensas y tormentas

Episodios de precipitación abundante, descargas eléctricas o inestabilidad atmosférica que pueden afectar a accesos, zonas exteriores, terrazas, piscinas, instalaciones técnicas, desplazamientos y actividades al aire libre.

Inundaciones o escorrentías

Acumulaciones repentinas de agua o arrastres derivados de lluvias intensas que pueden comprometer sótanos, garajes, accesos, cuartos técnicos, jardines, zonas comunes y recorridos peatonales.

Viento fuerte

Rachas de viento que pueden afectar a elementos exteriores, mobiliario, toldos, sombrillas, arbolado, señalética, cubiertas ligeras, actividades al aire libre y seguridad de clientes y personal.

Fenómenos costeros

Situaciones de oleaje, mar de fondo, mareas vivas o condiciones marítimas adversas que pueden afectar a playas, paseos marítimos, accesos costeros, actividades náuticas y zonas próximas al litoral.

Episodios atmosféricos extremos

Situaciones excepcionales que, por su intensidad o combinación de factores, pueden alterar la operatividad normal del destino o de los establecimientos, incluyendo restricciones de movilidad, cancelaciones, cortes de servicios o necesidad de activar protocolos preventivos.

4.1.3. Riesgos sanitarios y alimentarios

Escenarios asociados a enfermedades transmisibles, brotes epidémicos, riesgos higiénico-sanitarios o incidentes relacionados con la seguridad alimentaria que puedan afectar a clientes, trabajadores o servicios turísticos.

4.1.4. Incendios forestales

Incendios con capacidad de afectar a núcleos poblacionales, zonas turísticas, infraestructuras o espacios naturales, especialmente en áreas de interfaz urbano-forestal.

4.1.5. Riesgos sísmicos

Movimientos sísmicos de distinta intensidad asociados a la dinámica geológica del archipiélago y con potencial afección sobre edificaciones, infraestructuras y percepción de seguridad del destino.

4.1.6. Riesgos tecnológicos, de información y reputacionales

Incidentes relacionados con fallos tecnológicos, interrupción de servicios esenciales, ciberseguridad, desinformación, difusión de rumores o impactos reputacionales que puedan afectar a la operatividad de los establecimientos y a la imagen del destino turístico.

4.1.7 Riesgos por incendios en la propia infraestructura

La prevención y actuación ante incendios internos se desarrollará conforme al Plan de Autoprotección de cada establecimiento y al Decreto 67/2015, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Autoprotección de Canarias, sin perjuicio del cumplimiento del Código Técnico de la Edificación, Documento Básico DB-SI, del Reglamento de instalaciones de protección contra incendios y de la normativa de prevención de riesgos laborales. En los establecimientos expuestos a la interfaz urbano-forestal se tendrán en cuenta, además, el INFOCA y el Decreto 180/2025, de 1 de diciembre.

El incendio interno es probablemente el riesgo más desarrollado y protocolizado en los establecimientos alojativos, dado que la normativa de edificación y de protección contra incendios, junto con los correspondientes planes de autoprotección, regula específicamente los sistemas de detección y alarma, la compartimentación y el control del humo, la disponibilidad de extintores, bocas de incendio equipadas (BIE) y rociadores, las vías y recorridos de evacuación, la organización de los equipos internos de emergencia, la formación del personal, la realización de simulacros periódicos y los procedimientos de aviso al 112 y de coordinación con los servicios de bomberos.



Tabla 1. Normativa a nivel estatal

NORMA / PLAN	ÁMBITO	¿POR QUÉ ES RELEVANTE PARA EL TURISMO?	IMPLICACIONES TURISMO
Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil	<i>Marco básico estatal</i>	Define deber de colaboración, niveles de emergencia y competencias	Reconocimiento explícito de mando público y deber legal de colaboración del sector
Ley 8/2011 de Protección de Infraestructuras Críticas (será derogada por la nueva Ley de Protección y Resiliencia de Entidades Críticas que está actualmente en el Congreso.	<i>Infraestructuras estratégicas</i>	Aeropuertos, energía, agua, telecomunicaciones son críticos	Identificación de dependencias críticas del sistema turístico
Real Decreto 393/2007 (Norma Básica de Autoprotección)	<i>Obligación para establecimientos de pública concurrencia</i>	Exige Plan de Autoprotección (PAU) registrado, simulacros y coordinación con Protección Civil	Referencia clara a obligatoriedad y actualización del PAU

Tabla 2. Normativa a nivel autonómico-Canarias

NORMA / PLAN	ÁMBITO	¿POR QUÉ ES RELEVANTE PARA EL TURISMO?	IMPLICACIONES TURISMO
PLATECA (Plan Territorial de Emergencias)	<i>Marco general autonómico</i>	Define estructura de coordinación general	Alineación con la estructura de mando
PEVOLCA (Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por riesgo volcánico)	<i>Riesgo volcánico específico; impone la obligación de desarrollar planes para riesgos volcánicos en islas con vulcanismo activo.</i>	Regula niveles de emergencia (verde-amarillo-naranja-rojo)	Coincidencia exacta en niveles y definiciones

Aunque el presente manual presta especial atención al riesgo volcánico por su singularidad en Canarias, los establecimientos alojativos pueden verse afectados por otros planes especiales de Protección Civil. Todos ellos responden a una misma filosofía de actuación: la Dirección de la Emergencia corresponde siempre a la autoridad competente, mientras que el establecimiento debe activar su Plan de Autoprotección, proteger a huéspedes y trabajadores y ejecutar las instrucciones oficiales.

PEFMA

Plan Específico de Protección Civil y Atención de Emergencias por Fenómenos Meteorológicos Adversos. Plan del Gobierno de Canarias que organiza la respuesta ante episodios meteorológicos extremos que puedan poner en riesgo a la población o afectar al funcionamiento normal del territorio. Se activa ante fenómenos como lluvias intensas, inundaciones, vientos fuertes, tormentas, fenómenos costeros, nevadas o episodios de altas temperaturas.

INFOCA

Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Incendios Forestales de la Comunidad Autónoma de Canarias. Plan que coordina la prevención y respuesta frente a incendios forestales cuando éstos pueden afectar a personas, bienes, infraestructuras o espacios naturales.

PEINCA

Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Inundaciones de la Comunidad Autónoma de Canarias. Establece la organización y coordinación de los recursos para responder a inundaciones producidas por lluvias intensas, escorrentías o desbordamientos, especialmente en barrancos y zonas urbanas.

PEMERCA

Plan Territorial de Emergencia de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias. Es el plan marco de Protección Civil de Canarias para emergencias que no disponen de un plan especial específico o que afectan simultáneamente a varios riesgos o territorios. Coordina la actuación de todas las administraciones y grupos de intervención cuando la magnitud de la emergencia así lo requiere.

RISCUCAN – RADICAN

Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Radiológico de Canarias. Es el plan que regula la actuación ante incidentes o accidentes con material radiactivo, tanto en instalaciones autorizadas como durante su transporte o por la aparición de fuentes radiactivas fuera de control.

Tabla 3. Normativa a escala insular/municipal (Tenerife)

NORMA / PLAN	ÁMBITO	¿POR QUÉ ES RELEVANTE PARA EL TURISMO?	IMPLICACIONES TURISMO
Plan Insular de Emergencias (PEIN)	<i>Emergencias generales</i>	Marco operativo insular	Mención a coordinación con Cabildo
PAIV Tenerife (2020)	<i>Coordinación insular frente a riesgo volcánico</i>	Organización logística a escala isla	Integración con CECOPIN ¹
Plan de Emergencia Municipal (PEMU)	<i>Respuesta local ante emergencias</i>	Primer nivel operativo de activación	Integración del PAU con instrucciones municipales

En el caso del riesgo volcánico en Canarias, su gestión responde a una arquitectura operativa claramente definida, estructurada en distintos niveles territoriales y diseñada para garantizar una transición ordenada desde la vigilancia científica hasta la intervención directa durante la emergencia. Este sistema no se activa únicamente cuando se produce una erupción; se pone en marcha progresivamente a medida que aumenta la probabilidad del evento, permitiendo anticipar decisiones, movilizar recursos y reducir incertidumbre.

En este marco, la activación de los planes no es un mecanismo automático ni exclusivamente reactivo. Cada nivel —municipal, insular y autonómico— asume la dirección en función de la escala territorial del riesgo y de la magnitud de las medidas necesarias. El principio que rige el sistema es la coherencia jerárquica: las decisiones deben emanar de la autoridad competente en cada fase y escalar cuando la situación lo requiera, evitando duplicidades, contradicciones o vacíos de responsabilidad.

Para el sector turístico, comprender esta lógica resulta fundamental. Los establecimientos no toman decisiones estratégicas sobre evacuaciones generales, restricciones aéreas o delimitación de zonas afectadas; esas competencias corresponden a la autoridad pública. Sin embargo, sí desempeñan una función operativa decisiva en la ejecución de las medidas adoptadas, al gestionar directamente población visitante y actuar como punto de enlace entre huéspedes, autoridades y operadores internacionales.

El sistema de activación se estructura, por tanto, en dos dimensiones complementarias: por un lado, la dirección pública y jerárquica del riesgo; por otro, la traslación operativa de esas decisiones al ámbito empresarial mediante planes de autoprotección y protocolos internos. A continuación, se describen los niveles de activación, la jerarquía de planes y los protocolos básicos de actuación, entendidos como instrumentos de adaptación operativa al marco público existente. Esta articulación, desarrollada a continuación, garantiza que las respuestas sean coordinadas, proporcionadas al nivel de amenaza y coherentes con la normativa vigente.

¹ Centro de Coordinación de Emergencias de cada uno de los cabildos insulares.



5

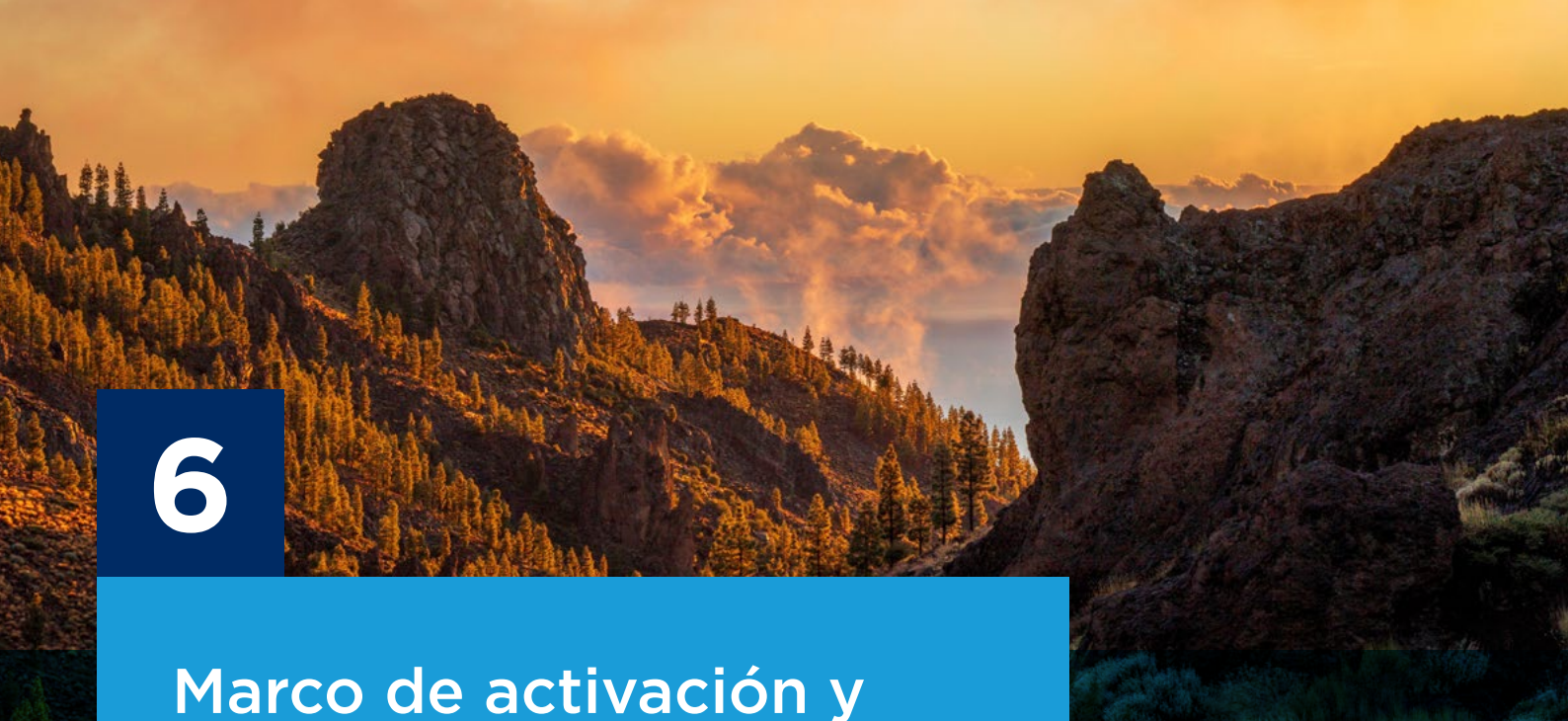
Integración de riesgos climáticos y fenómenos meteorológicos adversos en la gestión de alojamientos turísticos

El VI Acuerdo Laboral Estatal de Hostelería (ALEH) incorpora expresamente la necesidad de integrar los riesgos climáticos y los fenómenos meteorológicos adversos dentro de la gestión preventiva de las empresas del sector. En este marco, los establecimientos turísticos deben considerar estos escenarios dentro de sus sistemas de prevención, planificación operativa y protocolos internos de actuación.

En particular, las empresas deben evaluar los puestos de trabajo con mayor exposición a condiciones meteorológicas adversas y adaptar la actividad cuando existan alertas oficiales o situaciones que puedan comprometer la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Entre las posibles medidas preventivas podrán incluirse la reorganización de horarios y turnos, la limitación temporal de determinadas actividades, la reducción de exposición en exteriores, la habilitación de zonas seguras o, cuando resulte necesario, la suspensión temporal de actividades específicas.

Asimismo, resulta recomendable que los establecimientos dispongan de protocolos internos de actuación ante fenómenos meteorológicos adversos, incluyendo sistemas de comunicación interna, procedimientos de evacuación o confinamiento, revisión de instalaciones tras el evento y medidas de coordinación con los servicios públicos de emergencia y protección civil.

La incorporación de estos criterios refuerza la necesidad de avanzar hacia una gestión preventiva más integrada y adaptada a escenarios de riesgo climático creciente, especialmente en destinos turísticos expuestos a fenómenos extremos o recurrentes.



6

Marco de activación y gestión de emergencias

La gestión de emergencias en Canarias se articula mediante distintos instrumentos de planificación de protección civil, diseñados para responder a riesgos específicos y coordinados conforme a los principios generales del sistema público de protección civil. Cada plan establece sus propios criterios de activación, niveles de respuesta, estructuras de coordinación y procedimientos operativos en función de la naturaleza y alcance del riesgo.

En el caso del riesgo volcánico, la planificación se desarrolla principalmente a través del Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico de Canarias (PEVOLCA) y de los correspondientes Planes de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico (PAIV). Otros escenarios, como incendios forestales, fenómenos meteorológicos adversos, inundaciones o emergencias territoriales de protección civil cuentan igualmente con instrumentos específicos de planificación y respuesta.

Con carácter general, estos planes permiten adaptar progresivamente la respuesta institucional y operativa en función de la evolución del riesgo, reforzando la vigilancia, la coordinación y la movilización de recursos conforme aumente la complejidad o el impacto potencial de la situación. En este sentido, la activación de los planes no se produce únicamente cuando la emergencia ya se ha materializado plenamente, sino también de forma preventiva cuando los indicadores técnicos, la evolución del escenario o las previsiones disponibles aconsejan adoptar medidas anticipadas de preparación, seguimiento o protección.

La dirección y coordinación de la emergencia corresponderá al nivel territorial y competencial previsto en cada instrumento de planificación, integrándose los distintos niveles administrativos dentro de una estructura coordinada de respuesta que garantice la coherencia operativa y la adecuada protección de la población, las infraestructuras y los servicios esenciales.





7

Planificación de la emergencia ante el riesgo volcánico y jerarquía operativa

El marco de planificación y respuesta ante riesgos naturales y emergencias de protección civil en Canarias se articula mediante planes territoriales y especiales integrados, orientados a garantizar la coordinación institucional, la unidad de dirección y la movilización ordenada de los recursos públicos y privados.

En el caso específico del riesgo volcánico, el PEVOLCA constituye el marco autonómico de coordinación en el que se integran funcionalmente los planes insulares y municipales. En Tenerife, el PAIV organiza las actuaciones competencia del Cabildo y articula la participación de los municipios afectados, cuyos planes y recursos deben actuar integrados en la estructura y bajo la dirección que corresponda en cada fase o nivel, sin que una emergencia volcánica pueda considerarse de gestión municipal autónoma. La dirección corresponderá al Cabildo en las situaciones y niveles de ámbito insular y será asumida por el Gobierno de Canarias cuando la emergencia sea declarada de nivel autonómico por razón de su interés, gravedad, alcance o afección, sin que para ello sea necesario que se haya superado previamente la capacidad de respuesta insular.

En el ámbito municipal, los ayuntamientos participan en la ejecución de medidas de protección civil y atención a la población a través de sus correspondientes planes y dispositivos locales. No obstante, en determinados riesgos de carácter territorial o supramunicipal —como el riesgo volcánico, fenómenos meteorológicos adversos de gran impacto, incendios forestales de interfaz o emergencias que afecten a infraestructuras críticas, conectividad o actividad económica estratégica— la planificación y dirección operativa se articula desde niveles superiores de coordinación.

En el caso específico del riesgo volcánico, la respuesta operativa se estructura, como mínimo, en el ámbito insular mediante los Planes de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico (PAIV), bajo la dirección del Cabildo correspondiente, dada la complejidad técnica del fenómeno, su potencial evolución territorial y la necesidad de coordinación especializada desde las fases iniciales de vigilancia y alerta. La participación municipal se integra dentro de esta estructura coordinada, especialmente en la ejecución de medidas locales de protección y apoyo a la población.

Por su parte, el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico de Canarias (PEVOLCA) podrá ser activado por el Gobierno de Canarias cuando concurra un interés autonómico en la gestión de la emergencia, atendiendo no solo a la magnitud física del fenómeno, sino también a sus posibles repercusiones sobre la seguridad colectiva, la conectividad interinsular, infraestructuras estratégicas, servicios esenciales, actividad turística, economía regional o imagen exterior del archipiélago. Esta lógica de coordinación suprainsular resulta igualmente aplicable a otros escenarios de multirriesgo que puedan afectar de forma significativa al conjunto del territorio o a sectores estratégicos de Canarias.

En todos los casos, la activación de un determinado nivel de planificación implica la integración y coordinación de los niveles inferiores bajo una dirección única de la emergencia, evitando duplicidades competenciales y garantizando una respuesta coherente y eficaz.

7.1 PAIV Tenerife: Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico

Dirección: *Cabildo Insular de Tenerife*

Coordinación de la emergencia: *CECOPIN*

El PAIV constituye el instrumento de coordinación a escala insular cuando el riesgo requiere organización territorial más amplia o movilización de recursos propios del Cabildo. Puede activarse, aunque no exista erupción en curso, siempre que el escenario exija preparación logística o coordinación preventiva.

¿Cuándo se activa el PAIV Tenerife?

El PAIV se activa en los siguientes casos:

- El riesgo afecta específicamente a la isla
- Se produce incremento de sismicidad localizada
- Se detecta emisión de gases en puntos concretos
- Es necesaria una coordinación insular preventiva
- Se requiere gestión logística territorial (carreteras, albergues, medios propios, etc.)
- Es necesaria la movilización de recursos insulares
- Se requiere preparación de infraestructuras
- Se precisa planificación preventiva sectorial (transporte, alojamiento, etc.)

El PAIV permite organizar el territorio antes de que la situación alcance mayor gravedad, reforzando la capacidad de anticipación y preparación ante escenarios de riesgo volcánico. Su función no se limita a constituir un protocolo de actuación reactiva ante una eventual erupción, sino que actúa como un instrumento estructural de planificación territorial que integra análisis científico, evaluación y zonificación del riesgo, organización operativa y mecanismos de implementación preventiva.

En las islas con planificación específica frente al riesgo volcánico, como Tenerife, La Palma o El Hierro, el PAIV se configura como una herramienta estratégica de gestión insular del riesgo, orientada no solo a la respuesta inmediata ante emergencias, sino también a la vigilancia, la preparación operativa, la coordinación interinstitucional y la protección de la población, las infraestructuras críticas y la actividad económica. Esta planificación adquiere una especial relevancia en territorios insulares donde fenómenos naturales de origen geológico pueden generar impactos significativos sobre la movilidad, la conectividad, los servicios esenciales y sectores estratégicos como el turismo.

La activación del nivel autonómico se producirá conforme a los criterios establecidos en los planes territoriales o especiales de protección civil aplicables, especialmente cuando la emergencia afecte a más de una isla, requiera medios o recursos ajenos a la isla afectada, o precise una coordinación superior de ámbito autonómico. En tal caso, el plan autonómico correspondiente —PLATECA o plan especial sectorial— asume la dirección y coordinación de la emergencia, integrando los niveles insulares y municipales en una estructura única de respuesta.

7.2 Anexo V del PAIV. Evacuación

Para tener en cuenta ante una posible evacuación:

7.2.1 Ámbitos territoriales para la gestión de la evacuación (ATGEs)

- Tenerife está dividida en ámbitos territoriales de evacuación.
- Las decisiones no se toman municipio a municipio sino por ATGE.
- La evacuación dependerá del escenario eruptivo.



Un establecimiento alojativo no decide cuándo evacuar; forma parte de un ámbito territorial cuya activación corresponde a la Dirección de la Emergencia.

7.2.2 La evacuación nunca está completamente predefinida

Las rutas pueden cambiar por:

- apertura del centro eruptivo
- dirección de las coladas
- caída de cenizas
- sismicidad
- carreteras cortadas
- túneles inutilizados
- evolución de la emergencia



Nunca utilice mapas de evacuación antiguos como referencia operativa. Siempre prevalecerán las rutas comunicadas durante la emergencia por la Dirección del Plan.

7.2.3 El confinamiento es una medida normal

El confinamiento es una medida que puede utilizarse simplemente para reducir tráfico, facilitar evacuaciones, esperar evolución del fenómeno, y, posteriormente, convertirse en evacuación.

7.2.4 Elementos de soporte de la evacuación

- Punto de recogida: **lugar previamente identificado donde las personas que no pueden evacuar por sus propios medios son concentradas para ser trasladadas mediante los recursos habilitados por la Dirección de la Emergencia** (guaguas, microbuses, taxis u otros medios) hacia un punto de encuentro o directamente a un albergue provisional. En la mayoría de los casos serán paradas de transporte público, plazas, colegios o polideportivos próximos a las rutas de evacuación.
- Punto de encuentro: **lugar seguro donde se concentran temporalmente las personas evacuadas para su identificación, registro, control y organización**, antes de ser derivadas a un albergue, a otro municipio o a su destino definitivo. Constituye el punto de coordinación entre los servicios de emergencia y la población evacuada.
- Ruta de evacuación: **itinerario establecido por la Dirección de la Emergencia para trasladar a la población fuera de la zona de peligro de forma rápida y segura**. Las rutas se apoyan en la red viaria existente, pero **pueden modificarse en cualquier momento** en función de la evolución del fenómeno, el estado de las carreteras o las instrucciones operativas. Los establecimientos de alojamiento deberán seguir siempre las rutas oficialmente comunicadas durante la emergencia.

- Albergue provisional: **instalación habilitada temporalmente para alojar a las personas evacuadas que no disponen de una alternativa residencial o familiar**, garantizando sus necesidades básicas mientras dure la situación de emergencia. Cuando la duración del alojamiento lo requiera, podrán activarse convenios con establecimientos turísticos para complementar esta capacidad, como prevé el propio PAIV.
- Centro de Recepción de Medios: **base logística desde la que se organizan y distribuyen los recursos humanos y materiales necesarios para gestionar la emergencia**. Desde el CRM se coordinan los medios destinados a la evacuación, el abastecimiento, la asistencia social, el alojamiento temporal y el apoyo a los distintos grupos de intervención, garantizando que los recursos lleguen donde sean necesarios en cada momento.

Añadimos el concepto de **establecimiento alojativo colaborador**: establecimiento turístico que, manteniendo la protección y atención de sus propios huéspedes y trabajadores, colabora con la Dirección de la Emergencia facilitando información, ejecutando las instrucciones recibidas y, cuando sea requerido, poniendo a disposición recursos de alojamiento temporal a través de los mecanismos establecidos (por ejemplo, Habitación 112).

7.2.5 Riesgo de pérdida de conectividad

En un evento la isla puede fragmentarse. Los establecimientos de alojamiento deberían prever en estos casos cierta autonomía para un periodo razonable de agua, alimentos, medicamentos, combustible, entre otros.

7.2.6 Vulnerabilidad de distintos grupos de población

Un alojamiento alberga diferentes grupos poblacionales vulnerables a tener en cuenta:

- Trabajadores
- Proveedores
- Huéspedes extranjeros
- Turistas que no hablan español
- Con movilidad reducida
- Niños
- Grupos organizados
- Personas mayores
- Excursionistas alojados



7.3 PEVOLCA: Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico (RD 112/2018)

Dirección: Gobierno de Canarias.

Coordinación: CECOES (112)

El PEVOLCA regula la gestión específica del riesgo volcánico en el archipiélago y asume la dirección cuando la situación supera el ámbito insular o requiere coordinación regional. Su activación implica un nivel superior de intervención y coordinación.

¿Cuándo se activa el PEVOLCA?

La gestión del riesgo volcánico en Canarias se articula conforme a una jerarquía territorial claramente definida, en la que la dirección operativa se organiza de forma escalonada entre el ámbito insular, autonómico y, en su caso, estatal. En primera instancia, la coordinación corresponde al Cabildo a través del Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico (PAIV), cuando la situación requiere organización a escala isla.

Cuando, por la naturaleza, gravedad, alcance territorial o afección de la emergencia, concurre interés autonómico, se declarará el nivel autonómico que corresponda conforme al PEVOLCA, asumiendo la dirección el órgano competente del Gobierno de Canarias, sin que sea necesario el agotamiento previo de la capacidad de respuesta insular.

En escenarios de especial gravedad o cuando concurren circunstancias de interés nacional, puede intervenir la Administración General del Estado, asumiendo funciones de coordinación superior conforme a la normativa básica de protección civil.

El principio rector del sistema es que prevalece siempre el nivel superior activado. Esto implica que, una vez asumida la dirección por un escalón territorial superior, sus decisiones y directrices se imponen sobre las actuaciones de los niveles inferiores, garantizando unidad de mando, coherencia institucional y coordinación eficaz de recursos en todo el territorio afectado.





8

Sistema de activación y niveles de alerta en el riesgo volcánico

La gestión operativa del riesgo volcánico en Canarias se articula a través de una doble estructura: por un lado, una jerarquía territorial de dirección; por otro, un sistema progresivo de niveles de alerta que traduce la evolución científica del fenómeno en decisiones operativas.

Desde el punto de vista territorial, la coordinación inicial corresponde al Cabildo Insular mediante el Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico (PAIV), cuando la situación requiere organización a escala isla. Si la evolución del fenómeno supera el ámbito insular, se activa el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico de Canarias (PEVOLCA), cuya dirección corresponde al Gobierno de Canarias.

Paralelamente, la activación y desactivación formal del PEVOLCA (RD 112/2018) corresponde al director o directora del Plan, quien adopta la decisión en función del momento crítico en el que deban implementarse medidas preventivas para evitar riesgos para la vida de las personas. Dado que el riesgo volcánico evoluciona de forma progresiva y secuencial, el sistema incorpora un mecanismo de comunicación estandarizado basado en cuatro niveles de alerta representados por colores.

Este “semáforo volcánico” permite traducir la complejidad técnica del seguimiento científico en un lenguaje sencillo y homogéneo. Su finalidad es doble: facilitar la adopción de comportamientos adecuados en cada fase y garantizar que todas las administraciones emplean una terminología común, alineada con la nomenclatura del PLATECA, evitando confusión y asegurando coherencia comunicativa.

Tabla 4. El semáforo volcánico de Canarias, niveles de coordinación, y actuaciones

NIVEL	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO VOLCÁNICO	ACTUACIONES INCLUIDAS
PREALERTA (Color Verde) NIVEL DE COORDINACIÓN: INSULAR	<i>Situación de riesgo volcánico muy bajo que no requiere medidas de protección ni restricciones operativas. Incluye periodos de inactividad prolongada y fases de actividad leve que no suponen amenaza inmediata para la población.</i> <i>Es aquí donde hay que prepararse individual y sectorialmente. Conocer con exactitud los planes internos de autoprotección, preparar al personal interno y tener claros los procesos de filiación de huéspedes y su grado de dependencia.</i>	(1) Se mantiene vigilancia científica permanente. (2) El Comité Científico supervisa la evolución del sistema y puede reforzar la monitorización si lo considera necesario. (3) No se activan medidas extraordinarias ni estructuras operativas de emergencia.
ALERTA (Color Amarillo) NIVEL DE COORDINACIÓN: INSULAR	<i>Activación del PEVOLCA (en fase de prealerta) ante un incremento significativo de indicadores volcánicos que pueden anticipar un proceso preeruptivo a medio plazo.</i>	(3) Seguimiento intensivo de indicadores: sismicidad, deformación del terreno y emisión de gases. (4) Delimitación de la zona posiblemente afectada. (5) Información preventiva a la población. (6) Revisión de planes y se informa de rutas de evacuación.
ALERTA MÁXIMA (Color Naranja) NIVEL DE COORDINACIÓN: AUTONÓMICO	<i>Se activa el PEVOLCA (en fase de emergencias). Los indicadores evidencian una actividad preeruptiva y una probabilidad alta de erupción a corto plazo. Medidas inmediatas de protección civil.</i>	(7) Protección civil ordena la evacuación inmediata y ordenada de las poblaciones potencialmente afectadas. (4) Zonificación en función de los distintos peligros volcánicos (coladas de lava, cenizas y gases entre otros) (5) Información preventiva a la población. (6) Revisión de planes y se informa de rutas de evacuación.
EMERGENCIA (Color Rojo) NIVEL OPERATIVO: INSULAR (0-1) / AUTONÓMICO (2) / ESTATAL (3)(*)	<i>Se declara cuando la erupción volcánica está confirmada y existe riesgo directo para la población o para infraestructuras fundamentales. Se trata de una situación de riesgo extremo que exige la aplicación inmediata de todos los medios y recursos previstos en el Plan. Se hacen evidentes los procesos eruptivos (fuerte sismicidad, emisión de material magmático, coladas, explosiones, etc.).</i>	(7) Debe haberse completado la evacuación de las zonas afectadas. (8) Si la evacuación no ha finalizado, se procede a la evacuación obligatoria. (9) La dirección operativa actúa con máxima intensidad y coordinación.

(*) En situación de emergencia (semáforo rojo), el PEVOLCA incorpora niveles operativos (0-1, 2 o 3) que determinan la escala institucional de dirección conforme al Sistema Nacional de Protección Civil. Estos niveles no describen la intensidad del fenómeno volcánico, sino la magnitud administrativa de la emergencia y los recursos necesarios para su gestión (insular, autonómica o estatal).

8.1 Orientaciones de autoprotección para la ciudadanía en contexto volcánico

Aunque los planes de protección civil contemplan procedimientos de información pública y emisión de instrucciones a la población durante situaciones de emergencia, existe margen para seguir reforzando las acciones de sensibilización, preparación y divulgación preventiva adaptadas a distintos contextos territoriales y sectoriales.

No obstante, el marco jurídico de Protección Civil en España —especialmente la Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil y el PLATECA— consagra el principio de corresponsabilidad ciudadana y la necesidad de autoprotección básica. En coherencia con este enfoque, se consideran buenas prácticas alineadas con el sistema:

- La identificación previa de la zona de riesgo.
- El conocimiento de rutas oficiales de evacuación.
- La preparación de documentación esencial y medicación (preparar mochila de 48h (agua, radio, linterna, FFP2, documentación, medicación).
- La atención prioritaria a personas vulnerables.
- El seguimiento exclusivo de fuentes oficiales como el CECOES 1-1-2





9

Buenas prácticas para establecimientos turísticos en ausencia de protocolo sectorial específico

El sistema público de protección civil no contempla un protocolo específico para empresas turísticas dentro del PEVOLCA ni de los PAIV. La obligación jurídica directa para establecimientos de alojamiento deriva fundamentalmente del Decreto 67/2015, que aplica la Norma Básica de Autoprotección del Real Decreto 393/2007 que exige la elaboración, implantación y actualización de un Plan de Autoprotección (PAU) en actividades de pública concurrencia, como se ha comentado anteriormente.

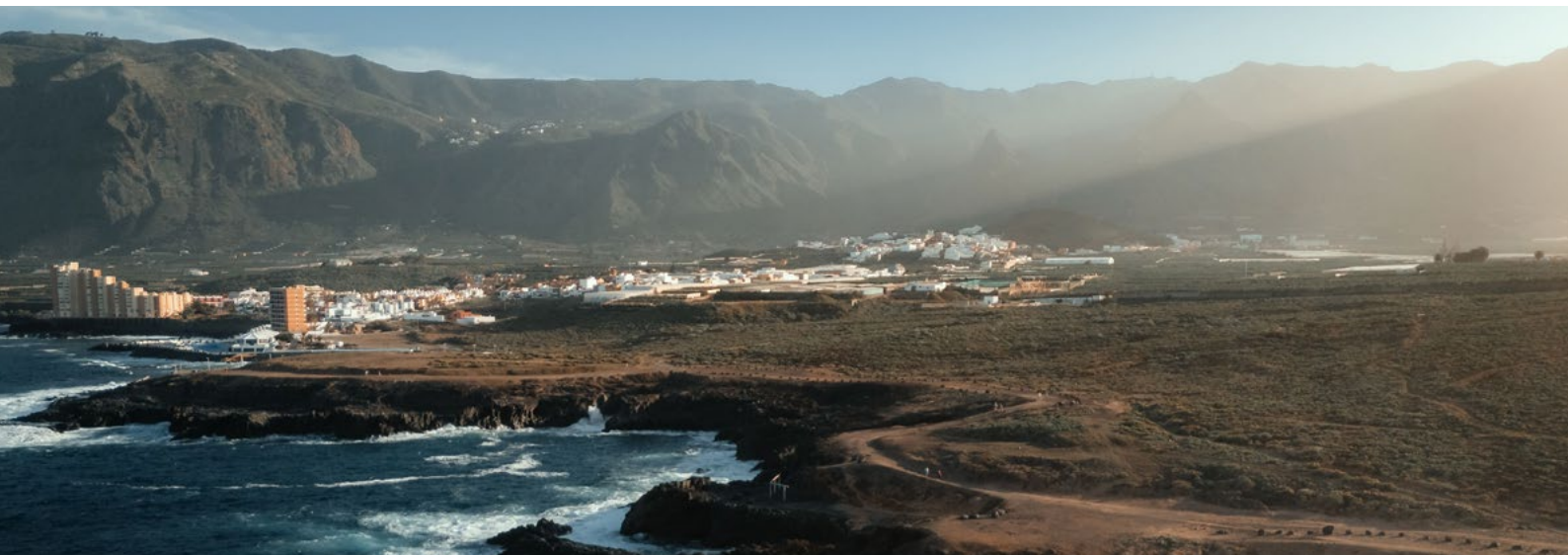
El PAU debe incluir análisis de riesgos internos y externos, organización de equipos de emergencia, protocolos de evacuación y coordinación con el sistema público. Sin embargo, no existe una adaptación sectorial explícita al riesgo volcánico ni una integración formal del turismo dentro de los instrumentos insulares de gestión del riesgo (ver apartado nº2).

En este contexto, algunas buenas prácticas, si bien no constituyen obligaciones normativas expresamente recogidas en el PEVOLCA, son medidas prudenciales alineadas con el espíritu de la Norma Básica de Autoprotección y con estándares internacionales de resiliencia organizativa. Entre ellas destacamos las siguientes:

- Disponer de listados actualizados de huéspedes.
- Identificar y priorizar grupos con movilidad reducida o especialmente vulnerables.
- Designar comités internos de crisis.

- Establecer protocolos multilingües de comunicación o realizar simulacros específicos frente a escenarios volcánicos.
-
- Proporcionar formación sistemática al personal.
-
- Identificación de clientes no Schengen.
-
- Ficha de cliente con nombre, teléfono y copia del documento de identidad.
-
- Elaborar un protocolo de colaboración que permita realizar el triaje de aptitud para ingresar en un albergue provisional.
-
- Automatización del listado de entradas y salidas diarias (repercusión que tendría recibir clientes sin poder realizar las salidas).
-
- Considerar cesión de espacios para la instalación de albergues provisionales (caso de erupción del Tajogaite en La Palma).

Su implementación responde, por tanto, a una cultura preventiva sectorial que complementa el sistema público, pero que actualmente no se encuentra formalmente integrada en un marco autonómico específico para el turismo.





10

Coordinación operativa para la evacuación de turistas

La respuesta ante una emergencia dependerá del tiempo de anticipación disponible y de la evolución del riesgo:

Tiempo disponible

Principales medidas

Varios días

Limitar nuevas llegadas, organizar salidas escalonadas, prever alojamientos alternativos y coordinar medios de transporte.

Pocas horas

Ejecutar la evacuación inmediata, priorizar la seguridad, aplicar las instrucciones oficiales y trasladar a los turistas a los recursos de acogida habilitados.



10.1. Distribución de responsabilidades

La evacuación se desarrollará bajo la dirección de la autoridad competente en materia de protección civil. Los establecimientos, turoperadores y operadores de transporte desempeñarán funciones diferenciadas y complementarias:

Actor	Funciones principales
Administración competente	Dirigir la evacuación; establecer las zonas seguras y los recursos de acogida; coordinar los medios disponibles, y determinar los criterios de alojamiento temporal dentro de la isla.
Establecimiento alojativo	Activar su Plan de Autoprotección; ejecutar las instrucciones de la autoridad; organizar la evacuación inmediata de huéspedes y personal; facilitar información y asistencia, y mantener actualizado el recuento de personas evacuadas.
Turoperador	Gestionar la reorganización de vuelos, el retorno o cambio de destino fuera de la isla, la reubicación posterior, los seguros de viaje y, cuando corresponda, las compensaciones previstas en la normativa aplicable.
Representantes del turoperador en destino	Actuar como enlace entre el establecimiento, los clientes y la estructura de gestión de crisis del operador; transmitir información; recopilar necesidades; gestionar listas nominales, y coordinar traslados o reubicaciones.
Operadores de transporte	Informar sobre plazas, rutas y horarios disponibles y ejecutar los traslados que se determinen en coordinación con las autoridades y los turoperadores.

10.2. Secuencia de actuación

- 1. Evacuación inicial.** Trabajadores y población turística será evacuada bajo la dirección de la autoridad competente y con la colaboración del establecimiento alojativo.
- 2. Acogida y asistencia.** Los turistas se integrarán inicialmente en el dispositivo general de atención a la población evacuada y serán trasladados a los centros de acogida o lugares seguros habilitados para su núcleo de población.
- 3. Valoración de alternativas**
 - Reubicación dentro de la isla: se integrará en la planificación general de la emergencia y en los criterios de alojamiento temporal establecidos por la autoridad competente.

- Retorno o cambio de destino fuera de la isla: será gestionado por el turoperador, en coordinación con la Administración y los operadores de transporte.

- 4. Seguimiento y trazabilidad.** El establecimiento, el turoperador y la Administración deberán intercambiar información actualizada sobre la localización y situación de las personas afectadas, evitando duplicidades, mensajes contradictorios o traslados no coordinados.

10.3. Coordinación con turoperadores

En destinos con una elevada intermediación turística, la coordinación con los turoperadores constituye un apoyo operativo esencial para organizar salidas, reubicaciones y retornos, así como para mantener informados a los viajeros y a los mercados emisores.

Cuando esta participación no se encuentre formalmente integrada en los planes de protección civil, deberá entenderse como un mecanismo complementario de coordinación. Los turoperadores no forman parte de la cadena pública de mando ni sustituyen las competencias de la autoridad responsable de la emergencia. Sus actuaciones deberán ajustarse a las instrucciones oficiales y coordinarse con la dirección del establecimiento.

10.4. Experiencia de la erupción de La Palma de 2021

Durante la emergencia volcánica de La Palma se observó la siguiente secuencia general de transmisión de instrucciones:

**Dirección del PEVOLCA > autoridad territorial competente
> establecimiento alojativo > turoperador > turista**

La participación de representantes, guías y coordinadores de los turoperadores permitió:

- Transmitir y, cuando resultó necesario, traducir las instrucciones oficiales.
- Reorganizar grupos, traslados y salidas.
- Gestionar listas nominales y necesidades específicas.
- Mantener la comunicación con los mercados emisores.
- Reducir la incertidumbre entre los visitantes.

10.5. Viviendas vacacionales y reservas directas

La dispersión de turistas entre viviendas vacacionales, pequeños establecimientos y alojamientos contratados mediante plataformas digitales puede dificultar:

- La localización y el recuento de las personas afectadas.
- La transmisión homogénea de instrucciones oficiales.
- La identificación de necesidades de asistencia.
- La organización de reubicaciones o retornos.

La gestión de estas personas no corresponde directamente a los establecimientos hoteleros ni a sus asociaciones. Dependerá de la capacidad de las administraciones competentes, de la calidad de los registros disponibles y de la colaboración de propietarios, gestores y plataformas.

No obstante, esta realidad deberá contemplarse en la planificación estratégica del destino, ya que una gestión deficiente puede afectar al conjunto de la respuesta y a la reputación turística de la isla.

Criterios básicos de coordinación:

- Prevalencia de las instrucciones de la autoridad competente.
- Activación del Plan de Autoprotección del establecimiento.
- Comunicación única, clara y coherente a los turistas.
- Prohibición de traslados o decisiones unilaterales que interfieran en la emergencia.
- Actualización permanente de los listados y de la localización de las personas afectadas.
- Coordinación de reubicaciones, salidas y retornos con la Administración.

Embajadas y consulados

Las embajadas y oficinas consulares actuarán como órganos de asistencia y enlace respecto de sus nacionales afectados por una emergencia, colaborando en la difusión de instrucciones oficiales, la localización de personas, la comunicación con familiares, la atención de situaciones de especial vulnerabilidad, la expedición de documentación de viaje y la coordinación de posibles salidas o retornos.

Su intervención se realizará de acuerdo con las autoridades españolas y no supondrá su incorporación a la cadena de mando de protección civil ni la asunción de funciones correspondientes a la Administración, los establecimientos alojativos, los turoperadores, las aseguradoras o los operadores de transporte.

Errores críticos a evitar en escenarios de erupción volcánica

En escenarios de riesgo y activación por erupción volcánica, determinadas actuaciones pueden agravar innecesariamente el riesgo operativo y reputacional del destino. El sector alojativo debe evitar especialmente las siguientes acciones:

- Difundir información no verificada o procedente de fuentes no oficiales.
- Minimizar públicamente la situación de riesgo en contradicción con las autoridades competentes.
- Permitir actividades o excursiones en zonas sujetas a restricciones o recomendaciones limitativas.
- Generar comunicaciones contradictorias con respecto a las instrucciones de Protección Civil.
- Saturar líneas de emergencia con consultas no prioritarias
- Reabrir instalaciones o reanudar actividades sin autorización expresa cuando existan restricciones vigentes.
- Omitir el recuento actualizado de huéspedes en situaciones de evacuación o confinamiento.

La coherencia comunicativa y el respeto a la jerarquía operativa constituyen elementos esenciales para preservar la seguridad y la credibilidad del destino.

12

Recomendaciones sectoriales de carácter estratégico

Sin perjuicio de que el presente manual tenga carácter estrictamente operativo, se recomienda al sector alojativo reforzar su preparación estructural mediante:

- Contar con Plan de Autoprotección.
- Realización periódica de simulacros específicos integrados en el Plan de Autoprotección.
- Actualización continua de listados de huéspedes y protocolos de trazabilidad.
- Formación del personal en gestión de emergencias, comunicación en crisis y atención a población extranjera.
- Implantación de sistemas internos de comunicación multilingüe rápida.
- Coordinación preventiva con autoridades locales y cuerpos de seguridad.
- Revisión de planes de continuidad de negocio ante interrupciones prolongadas de conectividad aérea.
- Evaluación de dependencia crítica de suministros esenciales (energía, agua, logística).



Estas recomendaciones no sustituyen la planificación pública, pero refuerzan la capacidad de respuesta sectorial y contribuyen a la resiliencia global del destino.



13

Ashotel Habitación 112

HABITACIÓN 112

Ashotel indicará a sus asociados, utilizando sus vías habituales de comunicación, la forma de colaborar con la emergencia aportando camas.

Habitación 112, <https://habitacion112.ashotel.es> plataforma digital impulsada por Ashotel que funciona como un banco de camas, conectando a establecimientos alojativos con las entidades responsables de la gestión de emergencias para facilitar alojamiento temporal a personas residentes o turistas afectados por situaciones de emergencia. La herramienta permite a los establecimientos, de forma voluntaria y previo registro del establecimiento y del personal encargado, dar de alta y actualizar su disponibilidad de habitaciones o camas, de modo que las autoridades puedan localizar rápidamente recursos alojativos y coordinar su uso cuando sea necesario.

14

Red de hoteles refugio climático

El cambio climático está provocando un aumento de la frecuencia, intensidad y duración de los episodios de calor extremo, convirtiéndolos en uno de los principales riesgos climáticos para la salud y el bienestar de la población. Este fenómeno afecta especialmente a personas mayores, niños, personas con enfermedades crónicas, trabajadores expuestos al exterior y otros colectivos vulnerables. Aunque las administraciones están impulsando medidas de adaptación, todavía existen zonas urbanas y turísticas donde la disponibilidad de espacios de sombra y refugio frente al calor resulta limitada.

En este contexto nace Ashotel Refugio Climático, una iniciativa que promueve una red voluntaria de establecimientos hoteleros comprometidos con la adaptación al cambio climático y la acción climática. El proyecto propone que los hoteles habiliten temporalmente espacios interiores accesibles y climatizados durante episodios de calor extremo, ofreciendo un lugar seguro donde puedan resguardarse residentes, viandantes, proveedores, trabajadores o visitantes que lo necesiten.

14.1 www.refugioclimatico.ashotel.es

La adhesión a la Red implica que el establecimiento disponga de un espacio acondicionado, facilite acceso gratuito a agua potable y forme al personal implicado en el protocolo de actuación. Asimismo, los establecimientos participantes asumen el compromiso de calcular su huella de carbono o iniciar este proceso, reforzando así su contribución tanto a la adaptación como a la mitigación del cambio climático. Como valor añadido, los establecimientos podrán ofrecer servicios complementarios que mejoren la atención a



las personas usuarias, como acceso a aseos, zonas verdes o de sombra, espacios cardioprottegidos (DESA), accesibilidad universal o admisión de mascotas, entre otros.

Ante la activación de una alerta por altas temperaturas de la AEMET, Ashotel informará a los establecimientos adheridos para que habiliten el espacio previsto como refugio climático, apliquen el protocolo de acogida y atención a las personas usuarias y, una vez finalizado el episodio, comuniquen la activación realizada para facilitar el seguimiento y evaluación de la iniciativa.

Además de representar una medida de protección para la comunidad durante las alertas por altas temperaturas, la participación en la Red refuerza el compromiso social y ambiental del establecimiento, mejora su preparación ante emergencias climáticas y fortalece la colaboración entre el sector turístico y la comunidad local. La integración de este protocolo dentro del Plan de Emergencias del establecimiento permite definir con claridad las responsabilidades, los espacios habilitados y el procedimiento de activación, contribuyendo a ofrecer una respuesta coordinada y eficaz frente a los efectos del calor extremo.



15

Riesgos a evitar en caso de emergencia

- ✗ Que el turoperador ordene traslado no autorizado.
- ✗ Que el establecimiento retenga huéspedes habiendo contraindicación oficial
- ✗ Traslados o reubicaciones duplicadas y no coordinadas de huéspedes ya evacuados.
- ✗ Información contradictoria en redes.
- ✗ Pérdida de trazabilidad de huéspedes.
- ✗ Listados de huéspedes desactualizados.

Anexo 1. Protocolo específico: Coordinación establecimiento alojativo – Turoperador en caso de emergencia

Este protocolo se define para riesgo volcánico, pero es de aplicación a otros riesgos.

Principios rectores

1. Prioridad absoluta: seguridad de las personas
2. Coordinación con la autoridad correspondiente por encima de criterios comerciales
3. Mensaje único y coherente
4. Trazabilidad documental
5. Evitar duplicidades y contradicciones informativas

Escenarios de activación

Este protocolo se activa en las siguientes situaciones:

- Se declara ALERTA o superior en riesgo relevante
- Se activa PAIV de Tenerife
- Se activa PEVOLCA (preemergencia o emergencia)
- Se produce un incidente interno grave (incendio, evacuación parcial)

Cadena de comunicación

Fase 1 – Confirmación oficial

El establecimiento confirma activación mediante las siguientes administraciones:

- 112 Canarias
- Ayuntamiento
- Cabildo- Turismo de Tenerife
- Comunicación oficial autonómica
- Ashotel

Nunca actuar por rumores ni por información no oficial divulgada por redes sociales.

Fase 2 – Comunicación inmediata al turoperador

Plazo recomendado: ≤ 10 minutos desde confirmación.

Canales:

- Teléfono representante local
- Email de emergencia
- Plataforma B2B si está disponible

Información mínima para trasladar:

- Tipo de emergencia
- Nivel de activación
- Medidas adoptadas (confinamiento / evacuación)
- Número de huéspedes afectados
- Incidencias médicas si las hubiera

Matriz de responsabilidades

ACCIÓN	ESTABLECIMIENTO	TUOPERADOR
Evacuación física	✓	—
Recuento huéspedes	✓	—
Atención inmediata	✓	—
Comunicación macro cliente	—	✓
Gestión vuelos	—	✓
Reubicación internacional	—	✓
Coordinación autoridades locales	✓	—
Decisión cancelaciones	—	✓

Protocolo operativo por fases

● FASE ALERTA

Establecimiento alojativo

- Informar discretamente al representante
- Revisa listados
- Prepara un plan interno

Turoperador

- Activa el comité de crisis
- Monitoriza la situación
- No genera cancelaciones automáticas

● FASE PREEMERGENCIA

Establecimiento alojativo

- Prepara una posible evacuación
- Identifica huéspedes vulnerables
- Actualiza listado nominal

Turoperador

- Evalúa la suspensión de ventas
- Prepara reubicaciones
- Informa a clientes futuros

● FASE EMERGENCIA

Escenario A: Confinamiento

Establecimiento alojativo

- Activa el plan interno
- Comunicación multilingüe
- Reporte periódico al turoperador

Turoperador

- Envía mensajes oficiales
- Evitar mensajes contradictorios
- Coordina con consulados

Escenario B: Evacuación total

Establecimiento alojativo

1. Ejecuta evacuación
2. Registra evacuados
3. Informa punto de traslado

Turoperador

1. Activa reubicación
2. Gestiona vuelos
3. Gestiona seguros
4. Centraliza comunicación internacional

Gestión de información

Obligatorio:

- Listado nominal actualizado
- Registro horario de decisiones
- Registro de comunicaciones
- Registro de incidencias médicas

Protocolo de mensaje al cliente

Debe evitar contradicciones.

Mensaje recomendado base:

“El establecimiento está siguiendo las instrucciones oficiales de las autoridades. Su seguridad está garantizada. Recibirá información adicional tanto por parte del alojamiento como de su turoperador”

Protección reputacional del destino

Riesgo frecuente:

- Turoperador comunica antes que autoridad
- Cliente recibe mensajes alarmistas

Recomendación sectorial Ashotel:

- Canal sectorial de coordinación previa
- Comunicación alineada con Cabildo
- No anunciar cancelaciones sin base oficial

Cláusulas recomendadas en contratos

- Obligación de compartir datos completos en emergencia
- Canal de emergencia 24/7 real
- Compromiso de no emitir mensajes contradictorios
- Procedimiento de coordinación en evacuación masiva

Integración con solución habitacional

Si el alojamiento actúa como solución habitacional:

- Informar inmediatamente al turoperador
- Distinguir entre clientes propios y personas reubicadas por emergencia
- No mezclar listados
- Mantener trazabilidad documental

Anexo 2. Glosario operativo de emergencias

1. Terminología del sistema público de emergencias

Alerta

Fase preventiva declarada por la autoridad competente ante incremento del riesgo. Implica seguimiento técnico reforzado y adopción de medidas preparatorias.

Preemergencia

Situación en la que existe probabilidad alta de evento adverso. Se activan medidas logísticas y planificación de evacuaciones.

Emergencia

Evento en curso o inminente que requiere intervención inmediata, movilización de recursos y posibles evacuaciones o confinamientos.

PEMU (Plan de Emergencia Municipal)

Instrumento de planificación local dirigido por la Alcaldía. Constituye el primer nivel de respuesta ante emergencias en el municipio.

PAIV Tenerife

Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico, activado por el Cabildo de Tenerife para coordinar recursos insulares.

PEVOLCA

Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico de Canarias. Regula la gestión del riesgo volcánico en Canarias. Se activa cuando el riesgo supera el ámbito municipal o insular.

PLATECA

Plan Territorial de Emergencias de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias. Instrumento general de planificación y coordinación de emergencias de ámbito autonómico en Canarias. Establece la organización, estructura operativa y procedimientos de actuación para la gestión de situaciones de emergencia que, por su gravedad, extensión territorial o necesidad de coordinación de recursos, requieren la intervención y dirección del Gobierno de Canarias.

CECOPIN Tenerife

Centro de Coordinación Operativa Insular del Cabildo de Tenerife. Coordina recursos insulares cuando se activa el PAIV u otros planes de emergencia.

CECOES 1-1-2 Canarias

Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias. Gestiona llamadas al 112 y coordina recursos autonómicos.

Evacuación

Desalojo organizado de personas desde zona de riesgo hacia lugar seguro, por orden oficial.

Confinamiento

Medida de protección que obliga a permanecer en el interior de un edificio, cerrando accesos y evitando desplazamientos.

Punto de encuentro

Lugar previamente designado en el Plan de Autoprotección al que deben dirigirse huéspedes y trabajadores tras una evacuación para realizar el recuento y control de seguridad.

Recuento

Verificación nominal de personas evacuadas para confirmar que no existen desaparecidos.

Ruta de evacuación

Itinerario seguro señalizado para abandonar el establecimiento o zona afectada.

Solución habitacional

Capacidad del establecimiento alojativo para acoger temporalmente a personas evacuadas bajo coordinación oficial.

2. Terminología específica del sector hotelero

Plan de Autoprotección (PAU)

Documento técnico obligatorio para determinadas actividades, centros y establecimientos destinado a prever la organización de los medios humanos y materiales disponibles para la prevención y el control de riesgos, así como para garantizar una respuesta adecuada ante situaciones de emergencia. Incluye la identificación de riesgos, los procedimientos de actuación, evacuación y coordinación, así como la integración del establecimiento en el sistema público de protección civil. Su elaboración, implantación y mantenimiento se regula conforme a la normativa vigente en materia de autoprotección y protección civil, incluyendo la regulación autonómica aplicable en Canarias.

Decreto 67/2015, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Autoprotección exigible a determinadas actividades, centros o establecimientos que puedan dar origen a situaciones de emergencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como en la normativa estatal básica vigente en materia de protección civil y autoprotección.

Director/a de emergencia

Persona designada en el PAU responsable de coordinar la respuesta interna del establecimiento.

Comité interno de crisis

Órgano operativo del establecimiento alojativo que gestiona la toma de decisiones en situación de emergencia (dirección, operaciones, mantenimiento, RRHH, comunicación).

Equipo de primera intervención

Personal formado para actuar de manera inmediata ante incidentes incipientes (uso de extintores, control inicial).

Huésped vulnerable

Persona alojada con movilidad reducida, menores, personas mayores o con patologías que requieren asistencia específica en evacuación.

Listado nominal actualizado

Relación actualizada de huéspedes alojados, necesaria para recuento y trazabilidad en emergencia.

Trazabilidad documental

Registro cronológico de decisiones, comunicaciones y actuaciones realizadas durante la emergencia.

Comunicación multilingüe de emergencia

Sistema de información adaptado a los principales idiomas de los huéspedes (ES/EN/DE/FR), garantizando comprensión clara.

Protocolo establecimiento alojativo – turoperador

Procedimiento específico de coordinación con operadores turísticos para evitar duplicidades y asegurar coherencia en la comunicación.

Evacuación sectorizada

Desalojo organizado por plantas o zonas del establecimiento para evitar colapsos y garantizar seguridad.

Registro de evacuados

Documento donde se consignan personas trasladadas, ubicación provisional y hora de evacuación.

Confinamiento por ceniza

Medida específica ante caída de ceniza volcánica: cierre de accesos, protección respiratoria y suspensión de actividades exteriores.

Infraestructura crítica turística

Reconocimiento del establecimiento como nodo estratégico en la gestión de personas durante una emergencia insular.

Habitación 112 (<https://habitacion112.ashotel.es>)

Plataforma digital impulsada por Ashotel que funciona como un banco de camas, conectando a establecimientos alojativos con las entidades responsables de la gestión de emergencias para facilitar alojamiento temporal a personas residentes o turistas afectados por situaciones de emergencia. La herramienta permite a los establecimientos registrar y actualizar su disponibilidad de habitaciones o camas, de modo que las autoridades puedan localizar rápidamente recursos alojativos y coordinar su uso cuando sea necesario.

Anexo 3. Recursos y webs de referencia

[3.1. Consejos Riesgo Volcánico](#)

En el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico PEVOLCA se establecen Situaciones de Riesgo y un semáforo volcánico de información a la población.

[Recomendaciones Semáforo Amarillo](#)

- [Yellow Alert](#)
- [Alarmstufe Gelb](#)

[Recomendaciones Semáforo Naranja](#)

- [Amber Alert](#)
- [Alarmstufe Orange](#)

[Recomendaciones Semáforo Rojo](#)

- [Red Alert](#)
- [Alarmstufe Rot](#)

[Recomendaciones a la población caída de cenizas](#)

[Guía de preparación antes durante y después de la lluvia de cenizas](#)

[Guía de los peligros de las cenizas volcánicas para la salud](#)

Infografías PEVOLCA

- [Caída de cenizas](#)
 - [Sismos](#)
 - [Gases volcánicos](#)
-

[3.2 Plan Territorial Insular de Emergencias \(PEIN\) y Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico de la isla de Tenerife \(PAIV\)](#)

[3.3 Informe Semanal Guayota | INVOLCAN](#)

[3.4 Protección civil - Portal - Cabildo de Tenerife](#)

Anexo 4. Guía práctica para establecimientos alojativos. Actuación ante emergencias en Tenerife

Objetivo y principios de actuación

Tenerife es un territorio insular con riesgos naturales y operativos que pueden afectar al sistema turístico, especialmente aquellos relacionados con el riesgo volcánico, fenómenos meteorológicos extremos o interrupciones en infraestructuras críticas. En este contexto, el sector alojativo desempeña un papel fundamental en la gestión de personas durante situaciones de emergencia, ya que los establecimientos de alojamiento concentran una parte importante de la población visitante.

El objetivo de esta guía es ofrecer una referencia operativa sencilla para el sector alojativo, facilitando la comprensión del sistema público de gestión de emergencias y las actuaciones básicas que deben realizar los establecimientos en distintos escenarios.

La guía no sustituye la planificación pública ni los planes oficiales de protección civil. Su finalidad es traducir ese marco institucional al funcionamiento interno de las empresas turísticas.

Los principios básicos que deben guiar la actuación del sector son los siguientes:

- La seguridad de las personas es la prioridad absoluta.
- Las decisiones estratégicas corresponden siempre a la autoridad pública competente.

- Los establecimientos de alojamiento ejecutan operativamente las medidas adoptadas por las autoridades.
-
- La comunicación debe basarse exclusivamente en información oficial.
-
- Es imprescindible mantener un registro claro de huéspedes y actuaciones durante la emergencia.

El sector alojativo debe entenderse como una infraestructura funcional dentro del sistema de gestión del riesgo turístico, actuando como punto de coordinación, protección y comunicación con los visitantes.

Cómo funciona el sistema de emergencias en Canarias

La gestión de emergencias en Canarias se organiza mediante una estructura jerárquica que distribuye responsabilidades entre distintos niveles territoriales. Este sistema garantiza que las decisiones se adopten de forma coordinada y que exista unidad de mando durante las emergencias.

En primer lugar, se sitúa el ámbito municipal. Los Planes de Emergencia Municipal (PEMU) constituyen el primer nivel de respuesta ante incidentes localizados y son dirigidos por las autoridades municipales.

Cuando el riesgo supera el ámbito municipal o requiere coordinación territorial más amplia, interviene el nivel insular. En el caso del riesgo volcánico, el instrumento operativo es el Plan de Actuación Insular frente al Riesgo Volcánico (PAIV), cuya dirección corresponde al Cabildo de Tenerife. La coordinación operativa se realiza a través del Centro de Coordinación Operativa Insular (CECOPIN).

Si la magnitud del evento supera la escala insular o requiere decisiones de carácter autonómico, se activa el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico (PEVOLCA), dirigido por el Gobierno de Canarias y coordinado desde el centro de emergencias CECOES 1-1-2.

El principio fundamental que rige el sistema es que siempre prevalece el nivel superior activado. Esto significa que, cuando la dirección de la emergencia pasa a una autoridad de mayor nivel territorial, sus decisiones se imponen sobre las de los niveles inferiores para garantizar coherencia y coordinación.

Para el sector alojativo, comprender esta jerarquía es esencial. Los establecimientos no deciden evacuaciones generales ni restricciones territoriales. Su papel es ejecutar las instrucciones de las autoridades y gestionar operativamente a las personas alojadas.

1. Niveles de alerta en el riesgo volcánico

La gestión del riesgo volcánico se comunica a través de un sistema progresivo de niveles de alerta que traduce la información científica en medidas operativas.

Este sistema se basa en un esquema de cuatro niveles.



El nivel de prealerta o nivel verde: corresponde a una situación de vigilancia científica ordinaria. No existen amenazas inmediatas y no se aplican medidas extraordinarias.



El nivel de alerta o nivel amarillo: se activa cuando se detecta un incremento significativo de indicadores volcánicos, como aumento de la sismicidad o emisiones de gases. En esta fase se refuerza el seguimiento científico y se preparan medidas preventivas.



El nivel naranja indica una situación de alerta máxima: en la que los indicadores apuntan a una probabilidad elevada de erupción a corto plazo. En este escenario pueden adoptarse medidas de protección civil, incluyendo evacuaciones preventivas de zonas potencialmente afectadas.



El nivel rojo corresponde a la fase de emergencia. Se declara cuando la erupción volcánica está confirmada y existe riesgo directo para la población o infraestructuras esenciales. En este caso se movilizan todos los recursos del sistema de protección civil.

Este sistema de niveles permite adaptar progresivamente la respuesta institucional y reducir la incertidumbre en la población.

2. Actuación del establecimiento alojativo ante una emergencia

Los alojamientos tienen una responsabilidad operativa directa en la gestión de las personas hospedadas durante una emergencia. Esta responsabilidad se articula a través del **Plan de autoprotección y de emergencia del establecimiento**, obligatorio en determinados casos conforme a la normativa española para actividades de pública concurrencia.

La preparación previa es el elemento más importante de la respuesta. Los establecimientos alojativos deben mantener actualizado su Plan de Auto-protección, incluyendo análisis de riesgos, protocolos de evacuación, organización de equipos de emergencia y coordinación con el sistema público de protección civil.

Entre las medidas preventivas recomendadas se encuentran las siguientes:

- Mantener listados actualizados de huéspedes.
- Identificar personas con movilidad reducida o necesidades especiales.
- Designar un comité interno de crisis.

- Formar al personal en gestión de emergencias.
-
- Disponer de protocolos de comunicación multilingüe.

Durante una situación de alerta o emergencia, el establecimiento debe activar su Plan de Autoprotección y seguir estrictamente las instrucciones de las autoridades.

Las actuaciones básicas incluyen informar a los huéspedes, ejecutar evacuaciones o confinamientos cuando se indique y mantener un control actualizado de las personas alojadas.

El personal del establecimiento debe actuar como punto de referencia para los visitantes, proporcionando información clara y evitando la difusión de rumores o informaciones no confirmadas.

3. Coordinación con turoperadores

En destinos turísticos con alta intermediación internacional, la coordinación con los turoperadores es un elemento clave en la gestión de emergencias.

En la práctica, las responsabilidades se distribuyen de manera funcional.

El establecimiento asume la gestión inmediata de las personas alojadas. Esto incluye la evacuación física cuando sea necesaria, el recuento de huéspedes, la atención inicial y la coordinación directa con las autoridades locales.

El turoperador interviene en la fase logística posterior. Sus responsabilidades suelen incluir la reorganización de vuelos, la reubicación de clientes en otros destinos o alojamientos, la activación de seguros de viaje y la gestión de compensaciones.

Los representantes locales de los turoperadores desempeñan un papel especialmente importante, actuando como enlace entre los establecimientos alojativos, los viajeros y las centrales de gestión de crisis de las compañías.

La experiencia de crisis recientes ha demostrado que la coordinación entre hoteles, autoridades y turoperadores es fundamental para evitar duplicidades, reducir incertidumbre entre los visitantes y mantener la coherencia en la comunicación internacional.

4. 'Checklist' operativo para la dirección del establecimiento alojativo

Para facilitar la respuesta operativa, se recomienda que la dirección del establecimiento de alojamiento disponga de una lista básica de verificación que permita organizar las actuaciones durante una emergencia.

Antes de una emergencia es importante verificar que el Plan de Autoprotección está actualizado, que existe un comité interno de crisis y que se

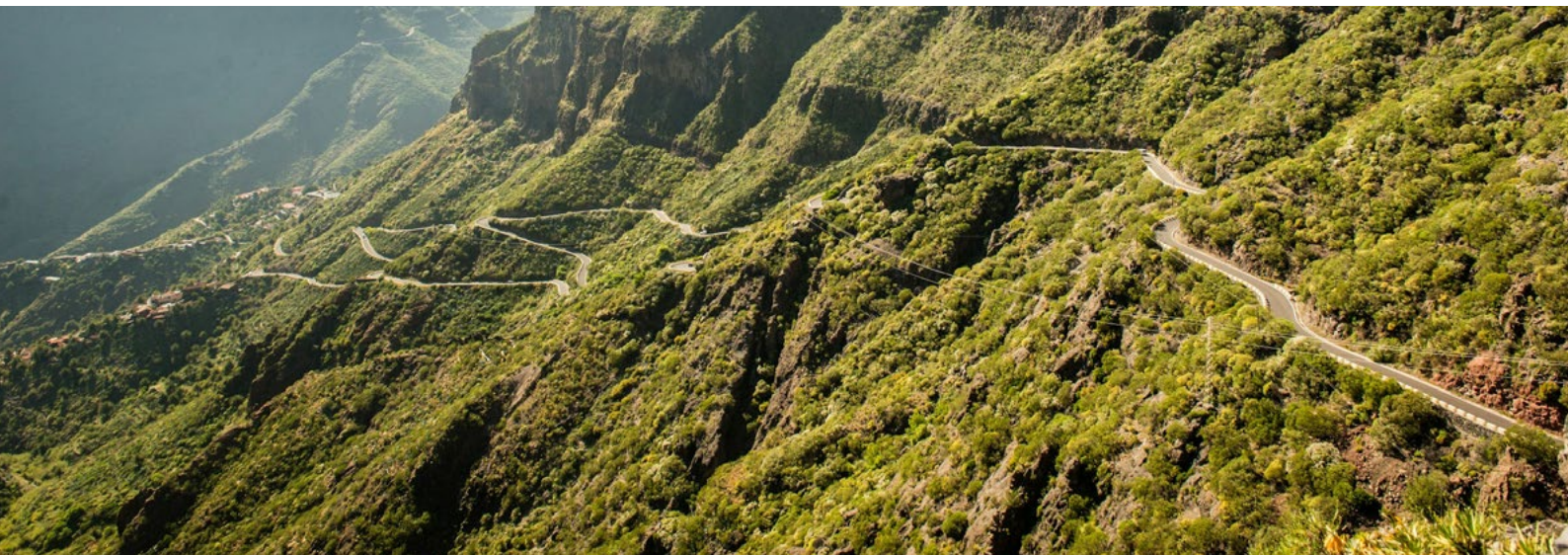
dispone de listados actualizados de huéspedes. También es recomendable realizar formación periódica del personal y simulacros de emergencia.

Durante la emergencia es esencial confirmar la información únicamente a través de fuentes oficiales, activar el protocolo interno del establecimiento, informar a los huéspedes de manera clara y ejecutar las medidas de evacuación o confinamiento cuando así lo indiquen las autoridades.

Asimismo, debe mantenerse un registro actualizado de huéspedes y un seguimiento de las personas evacuadas o trasladadas.

Después de la emergencia, el establecimiento debe verificar el recuento final de personas, registrar incidencias ocurridas durante el evento y coordinar con turoperadores o autoridades las posibles reubicaciones.

Finalmente, se recomienda realizar una evaluación interna del incidente para identificar mejoras en los protocolos y reforzar la preparación ante futuras situaciones.



'Checklist' operativo

Gestión de emergencias en establecimientos alojativos – Tenerife

1. Preparación (antes de la emergencia)

Planificación

- ☐ El Plan de Autoprotección (PAU) está actualizado y registrado
- ☐ Existe director de seguridad y comité interno de crisis designado
- ☐ Se han definido roles y responsabilidades del equipo de emergencia
- ☐ El personal conoce rutas de evacuación y puntos de encuentro
- ☐ Se han realizado simulacros de emergencia

Gestión de huéspedes

- ☐ Existe listado nominal actualizado de huéspedes
- ☐ Se identifican personas vulnerables o con movilidad reducida
- ☐ Se dispone de protocolos multilingües de comunicación
- ☐ Se conocen los contactos de representantes de turoperadores

Coordinación externa

- ☐ Están identificados los contactos de emergencia:
 - 112 Canarias
 - Ayuntamiento
 - Cabildo de Tenerife
 - Policía / Guardia Civil
- ☐ El establecimiento alojativo conoce el marco de planes de emergencia:
 - PEMU municipal
 - PAIV Tenerife
 - PEVOLCA

2. Activación (cuando se declara la alerta)

Confirmación de información

- ☐ Confirmar situación mediante fuentes oficiales
- ☐ Evitar difundir información no verificada
- ☐ Informar al comité interno de crisis

Preparación operativa

- ☐ Revisar listado actualizado de huéspedes
- ☐ Verificar medios de comunicación interna
- ☐ Preparar posible evacuación o confinamiento
- ☐ Identificar huéspedes vulnerables

Comunicación preventiva

- ☐ Informar al personal del establecimiento
- ☐ Informar discretamente a representantes de turoperadores
- ☐ Preparar mensajes informativos para huéspedes

3. Respuesta (en emergencias)

Activación interna

- ☐ Activar el Plan de Autoprotección
- ☐ Designar responsable operativo del incidente
- ☐ Mantener coordinación con autoridades

Gestión de huéspedes

- ☐ Informar a los huéspedes con mensaje claro y calmado
- ☐ Activar protocolo multilingüe
- ☐ Realizar recuento de huéspedes
- ☐ Priorizar atención a personas vulnerables

Evacuación (si se ordena)

- ☐ Ejecutar evacuación siguiendo rutas establecidas
- ☐ Trasladar huéspedes al punto de encuentro
- ☐ Registrar evacuados y ubicación
- ☐ Mantener comunicación con autoridades

Confinamiento (si se ordena)

- ☐ Mantener huéspedes en interior del establecimiento
- ☐ Cerrar accesos y limitar desplazamientos
- ☐ Informar periódicamente sobre evolución de la situación

4. Coordinación con turoperadores

- ☐ Informar al representante del turoperador en destino
- ☐ Facilitar información mínima sobre los siguientes aspectos:
 - tipo de emergencia
 - nivel de alerta
 - número de huéspedes afectados
- ☐ Mantener coherencia en mensajes al cliente
- ☐ Evitar decisiones logísticas sin coordinación con autoridades

5. Gestión de información

- ☐ Mantener registro de las siguientes acciones:
 - decisiones adoptadas
 - comunicaciones realizadas
 - incidencias médicas
 - evacuaciones realizadas
- ☐ Mantener trazabilidad de huéspedes

6. Recuperación (después de la emergencia)

- ☐ Confirmar recuento final de huéspedes y personal
- ☐ Informar a turoperadores sobre situación final

- ☐ Registrar incidencias operativas
- ☐ Coordinar posibles reubicaciones o retornos
- ☐ Evaluar mejoras en el Plan de Autoprotección

7. Errores críticos a evitar

- ☐ Difundir información no oficial
- ☐ Minimizar públicamente la situación de riesgo
- ☐ Permitir excursiones o actividades en zonas restringidas
- ☐ Emitir mensajes contradictorios con autoridades
- ☐ Saturar el 112 con consultas no prioritarias
- ☐ No realizar recuento de huéspedes



Principio fundamental:

La dirección estratégica de la emergencia corresponde a las autoridades públicas.

El establecimiento alojativo ejecuta operativamente las medidas adoptadas y gestiona la seguridad de las personas alojadas.

Anexo 5. Resumen: ¿Qué debe hacer un establecimiento alojativo desde que recibe una alerta hasta que finaliza la emergencia?

FASE 1. PREPARACIÓN (Antes de la emergencia)

Objetivo: estar preparado antes de que ocurra el incidente.

El establecimiento debe:

- Mantener actualizado el Plan de Autoprotección.
- Constituir su Comité Interno de Emergencias.
- Identificar responsables y suplentes.
- Disponer de listados actualizados de huéspedes y trabajadores.
- Identificar personas vulnerables (movilidad reducida, menores, personas dependientes, etc.).
- Formar periódicamente al personal.
- Realizar simulacros.
- Revisar equipos de emergencia.
- Verificar sistemas de comunicación.

FASE 2. RECEPCIÓN DE LA ALERTA

Objetivo: confirmar la información y activar la organización interna.

El establecimiento debe:

- Confirmar la alerta únicamente a través de canales oficiales.
- Informar inmediatamente a Dirección.
- Activar el Comité de Emergencias.
- Convocar responsables de área.
- Abrir el registro cronológico de incidencias.
- Valorar el nivel de afectación.

Nunca debe:

- Difundir rumores.
- Compartir información sin confirmar.
- Tomar decisiones fuera de las instrucciones oficiales.

FASE 3. EVALUACIÓN INTERNA

Objetivo: conocer la situación real del establecimiento.

- ¿Cuántos huéspedes hay?
- ¿Cuántos trabajadores?
- ¿Hay grupos?
- ¿Hay personas con movilidad reducida?
- ¿Hay menores?
- ¿Hay excursiones fuera?
- ¿Hay clientes llegando?
- ¿Qué servicios críticos siguen funcionando?
- ¿Existen daños?

*Esta información será esencial para la
Dirección de la Emergencia.*

FASE 4. PREPARACIÓN OPERATIVA

Mientras la Administración decide la estrategia, el establecimiento debe prepararse.

Acciones:

- Preparar documentación.
- Organizar equipos.
- Preparar transporte interno.
- Preparar comunicaciones.
- Preparar zonas seguras.
- Preparar suministros.
- Verificar ascensores.
- Preparar equipajes si fuera necesario.

Es una fase de anticipación.

FASE 5. INFORMACIÓN A LOS HUÉSPEDES

Objetivo: Reducir incertidumbre.

El establecimiento debe comunicar:

- Qué ocurre.
- Qué no ocurre.
- Qué se sabe.
- Qué no se sabe.
- Qué deben hacer.
- Qué no deben hacer.

Siempre:

- Mensajes breves.
- Varios idiomas.
- Información oficial.
- Tono calmado.

El establecimiento debe ejecutar, coordinar, registrar. Nunca modificar las instrucciones.

FASE 7. GESTIÓN DURANTE LA EMERGENCIA

Mientras dura la emergencia la prioridad absoluta siempre son las personas.

- Gestión del bienestar de trabajadores.
- Atención a personas vulnerables.
- Control permanente de huéspedes.
- Comunicación con familias.
- Comunicación con turoperadores.
- Comunicación con autoridades.
- Registro de incidencias.
- Protección de instalaciones.

FASE 8. EVACUACIÓN (si procede)**Si se ordenara evacuar:**

- Activar el procedimiento interno.
- Realizar el recuento de huéspedes y personal.
- Registrar personas evacuadas y ausencias conocidas.

- Prestar especial atención a personas vulnerables.
-
- Facilitar la filiación y coordinación en los puntos de encuentro definidos por la Dirección de la Emergencia; mantener la comunicación con las autoridades y los turoperadores.

El objetivo es que el establecimiento entregue la información necesaria para agilizar la gestión de los evacuados.

FASE 9. RECUPERACIÓN

Cuando finaliza la emergencia:

- Verificar daños.
-
- Verificar seguridad estructural.
-
- Recuperar servicios.
-
- Informar a clientes.
-
- Coordinar reapertura.
-
- Gestionar cancelaciones.
-
- Documentar incidencias.
-
- Elaborar informe de lecciones aprendidas.
-

FASE 10. MEJORA CONTINUA

Toda emergencia debe convertirse en aprendizaje.

- ¿Qué funcionó?
- ¿Qué falló?
- ¿Qué protocolos hay que modificar?
- ¿Qué formación falta?
- ¿Qué equipamiento es necesario incorporar?



16

Anexos

Anexo 6. Autocheck del plan de autoprotección (PAU)?

1. Comprobación previa de aplicabilidad (ver apartado 3.1)

El establecimiento deberá comprobar si concurre alguna de estas circunstancias:

- Capacidad de alojamiento igual o superior a 1.000 personas.
- Altura de evacuación igual o superior a 28 metros.
- Exigencia específica de la administración, normativa sectorial, ordenanza municipal o circunstancias especiales de riesgo o vulnerabilidad.

Si se cumple alguno de estos criterios, deberá verificarse la existencia, tramitación e implantación del PAU. No alcanzar los umbrales generales no excluye otras obligaciones de autoprotección.

2. Lista de comprobación

Nº	Comprobación	Sí	No	N/A
1	Existe un PAU específico del establecimiento, accesible y claramente identificado como versión vigente.	☐	☐	☐
2	Está firmado por una persona técnica redactora acreditada y por la persona titular del establecimiento.	☐	☐	☐
3	Ha sido revisado en los últimos tres años y después de cambios sustanciales, incidentes o simulacros relevantes.	☐	☐	☐
4	Describe la actividad, el entorno, la ocupación, las personas vulnerables y los riesgos internos y externos.	☐	☐	☐
5	Los planos de accesos, riesgos, protección contra incendios, evacuación, salidas y puntos de reunión están actualizados.	☐	☐	☐
6	Incluye procedimientos de detección, alerta, alarma, aviso al 112, evacuación o confinamiento, primeros auxilios y recepción de ayuda externa.	☐	☐	☐
7	Están designadas la dirección del PAU, la dirección de la emergencia y sus sustituciones, con contactos actualizados.	☐	☐	☐
8	Los equipos de emergencia y sus funciones están definidos para todos los turnos, incluidas noches y festivos.	☐	☐	☐
9	El personal ha recibido información y formación, y los huéspedes disponen de instrucciones básicas comprensibles.	☐	☐	☐
10	Las vías y salidas están despejadas y el punto de reunión no interfiere con el acceso de los servicios de emergencia.	☐	☐	☐
11	Los medios humanos, equipos e instalaciones de protección previstos están disponibles, operativos y mantenidos.	☐	☐	☐
12	Cerca de la entrada existe una copia actualizada de los datos registrales y planos para los servicios de emergencia.	☐	☐	☐
13	El procedimiento de comunicación inmediata con el CECOES 112 y de coordinación con la ayuda externa está actualizado y es conocido.	☐	☐	☐
14	Se realiza al menos un simulacro anual, se evalúan sus resultados y se conservan registros y acciones correctoras.	☐	☐	☐

Checklist basado principalmente en el Decreto 67/2015 de Canarias. No sustituye la revisión de una técnico acreditado, la conformidad administrativa ni las inspecciones de la autoridad competente.

ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS EN TENERIFE

ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA
DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO

 Cada experiencia nos hace más fuertes y resilientes.

Escanea para acceder a los canales oficiales



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE
TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO



PROTOCOLO PARA FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS

Guía rápida de actuación para equipos directivos y responsables de hotel



Conozca el riesgo
y la situación.



Siga su Plan de
Autoprotección (PAU).



Comunique con claridad
a huéspedes y personal.



Coordínesse con
autoridades y servicios.



La seguridad de las personas
es la prioridad.

FENÓMENO METEOROLÓGICO	NIVELES DE AVISO AEMET (METEOALERTA)	¿QUÉ IMPLICA? POSIBLES EFECTOS	ACCIONES CLAVE (ANTES / DURANTE / DESPUES)	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN
VIENTOS FUERTES Rachas intensas	VERDE: sin riesgo. AMARILLO: riesgo bajo. NARANJA: riesgo importante. ROJO: riesgo extremo.	• Caída de ramas, cables, todos y elementos sueltos. • Dificultad en desplazamientos y actividades al aire libre. • Posibles cortes de suministro.	ANTES: Asegurar elementos sueltos. Revisar anclajes y cierres. DURANTE: Evitar zonas arboladas y fachadas. Suspender actividades exteriores. DESPUES: Inspeccionar daños. Restablecer servicios.	Informar a huéspedes y personal. Seguir indicaciones de Protección Civil y autoridades locales.
LLUVIAS INTENSAS Precipitación fuerte persistente	VERDE: sin riesgo. AMARILLO: riesgo bajo. NARANJA: riesgo importante. ROJO: riesgo extremo.	• Encharcamientos e inundaciones. • Desbordamientos de cauces y drenajes. • Afectación a accesos e instalaciones.	ANTES: Revisar drenajes y bombas. Limpiar canales y sumideros. DURANTE: Evitar sótanos y zonas inundables. DESPUES: Evaluar daños. Secado y desinfección. Informar a clientes.	Mensajes claros y frecuentes. Indicar zonas seguras y recomendaciones.
TORRENTAS ELÉCTRICAS	VERDE: sin riesgo. AMARILLO: riesgo bajo. NARANJA: riesgo importante. ROJO: riesgo extremo.	• Rayos, cortes de suministro. • Caída de objetos y daños materiales. • Riesgo para personas al aire libre.	ANTES: Revisar pararrayos. Identificar refugios interiores. DURANTE: Buscar resguardo. Alejarse de ventanas y elementos metálicos. Desconectar equipos sensibles. DESPUES: Verificar instalaciones eléctricas. Reportar incidencias.	Mantener comunicación interna y externa. Usar canales oficiales (112 CANARIAS, redes y megafonía).
FENÓMENOS COSTEROS (Viento, oleaje y mar de fondo)	VERDE: sin riesgo. AMARILLO: riesgo bajo. NARANJA: riesgo importante. ROJO: riesgo extremo.	• Oleaje elevado y corrientes peligrosas. • Inundación de zonas bajas y paseos. • Riesgo en actividades náuticas y piscinas.	ANTES: Consultar estado del mar. Retirar mobiliario de zonas expuestas. DURANTE: No acceder a paseos y escolleras. Respetar señalización. DESPUES: Comprobar daños en instalaciones costeras y accesos.	Coordinar con salvamento marítimo, autoridades portuarias y Protección Civil. Respetar banderos y avisos.
ALTAS TEMPERATURAS Calor extremo	VERDE: sin riesgo. AMARILLO: riesgo bajo. NARANJA: riesgo importante. ROJO: riesgo extremo.	• Golpe de calor y deshidratación. • Incremento de consumo eléctrico. • Mayor riesgo para personas vulnerables.	ANTES: Revisar climatización e hidratación. Activar plan calor. DURANTE: Fomentar hidratación. Evitar exposición solar. Atender a personas vulnerables. DESPUES: Revisar consumos y equipos. Evaluar incidencias.	Reforzar comunicación sobre hidratación, protección solar y uso de espacios climatizados.

COLORES DE AVISOS AEMET (METEOALERTA)

¿DÓNDE CONSULTAR?



RECUERDE

FUENTES OFICIALES

- (Fenómenos meteorológicos)
- VERDE: sin aviso.
 - AMARILLO: peligro bajo.
 - NARANJA: peligro importante.
 - ROJO: peligro extraordinario.

- www.aemet.es
- 112 Canarias (gratuito 24 h)
- App AEMET
- @AEMET_Canarias
- AEMET Canarias

- La seguridad de las personas es la prioridad.
- Siga siempre las instrucciones de la Dirección de la Emergencia.
- Coordíne, comuniqué y cuide de su equipo y de sus huéspedes.

- 112 Canarias
www.112canarias.com
- Cabildo de Tenerife
www.tenerife.es

- Protección Civil y Ayuntamientos
Información municipal
- AEMET
www.aemet.es

112 CANARIAS
Emergencias 24 horas

Este protocolo complementa su Plan de Autoprotección (PAU).
Revíselo periódicamente y manténgalo actualizado.

Junio 2025

PROTOCOLO PARA RIESGOS TÉCNICOS Y/O ANTRÓPICOS EN ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS

Guía rápida de actuación para equipos directivos y responsables de hotel



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO



Conozca el riesgo y la situación.



Siga su Plan de Autoprotección (PAU).



Comunique con claridad a huéspedes y personal.



Coordínease con autoridades y servicios.



La seguridad de las personas es la prioridad.



CABILDO DE TENERIFE

RIESGO TÉCNICO / ANTRÓPICO	PREVENCIÓN (ANTES)	PREPARACIÓN (ANTES)	RESPUESTA (DURANTE)	RECUPERACIÓN (DESPUÉS)	ACCIONES TRANSVERSALES (APLICABLES A TODOS LOS RIESGOS)
FALLOS DE ENERGÍA O ELÉCTRICOS Cortes de luz, averías en suministros eléctricos.	- Revisar instalaciones eléctricas y cuadros. - Mantenimiento preventivo de generadores. - Contratos de revisión de grupos electrogénicos. - Identificar servicios críticos.	- Plan de continuidad del negocio. - Generadores operativos y con combustible. - Linternas, emisoras y cargadores. - Procedimientos de actuación y contactos.	- Activar el plan de contingencia. - Priorizar servicios esenciales. - Informar a huéspedes y personal. - Registrar incidencias.	- Comprobar instalaciones. - Reportar suministro normal. - Evaluar daños y pérdidas. - Restablecer servicios gradualmente.	GESTIÓN DE HUÉSPEDES VULNERABLES Identificar personas vulnerables (mayores, menores, PMR, embarazadas). Preparar apoyos y asistencia personalizada.
FALLOS DE TELECOMUNICACIONES Caída de internet, teléfono, sistemas de comunicación.	- Contratar servicios con operadores fiables. - Disponer de líneas alternativas (backup). - Revisar equipos y antenas. - Pruebas periódicas de comunicaciones.	- Medios alternativos (radio, megafonía). - Lista de contactos y canales de emergencia. - Procedimientos de comunicación interna. - Información visible para huéspedes.	- Informar de la incidencia. - Usar canales alternativos. - Coordinar con proveedores. - Registrar tiempos e impacto.	- Verificar restablecimiento total. - Comprobar sistemas afectados. - Evaluar impacto en operaciones. - Actualizar planes si procede.	COMUNICACIONES Comunicación clara, veraz y multilingüe. Usar canales internos y externos. Informar con frecuencia y calma.
AVERÍAS DE EQUIPOS E INSTALACIONES Fallos en climatización, ascensores, bombas, etc.	- Plan de mantenimiento preventivo. - Revisiones periódicas de equipos críticos. - Stock de repuestos y proveedores. - Registro histórico de averías.	- Protocolos por tipo de avería. - Contactos de técnicos 24/7. - Equipos de respaldo cuando sea posible. - Comunicación a clientes sobre posibles afectaciones.	- Evaluar la avería y riesgos asociados. - Aislar el equipo si es necesario. - Activar soluciones alternativas. - Informar a huéspedes y personal.	- Reparación y pruebas de seguridad. - Verificar correcto funcionamiento. - Documentar la incidencia. - Analizar causas y aplicar mejoras.	TRANSPORTE Confirmar disponibilidad de transporte. Coordinar puntos de embarque y horarios con autoridades y transportistas.
INCIDENTES QUÍMICOS O FUGAS Fugas de gas, productos químicos, cloro, etc.	- Almacenamiento seguro y señalizado. - Fichas de seguridad accesibles. - Ventilación adecuada. - Formación del personal.	- Detectores y alarmas si procede. - Equipos de protección individual (EPI). - Kits de contención y neutralización. - Protocolos y teléfonos de emergencia.	- Aislar y ventilar la zona. - Evacuar o confinar según protocolo. - avisar a emergencias (112). - Atender a posibles afectados.	- Eliminación segura de residuos. - Revisar instalaciones. - Informe de la incidencia. - Reforzar medidas preventivas.	COORDINACIÓN Intercambio de información actualizada. Coordinar con autoridades, servicios de emergencia y operadores.
INCENDIOS EN INSTALACIONES Fuego en áreas técnicas, cocinas, lavandería, etc.	- Detectores, extintores y BIE operativos. - Revisiones periódicas de PCI. - No obstruir salidas ni equipos. - Formación y simulacros de incendio.	- Plan de evacuación actualizado. - Señalización y alumbrado de emergencia. - Puntos de reunión definidos. - Comunicación inmediata de alarmas.	- Activar alarma y avisar a 112. - Evacuar según PAU. - No usar ascensores. - Combatir el fuego solo si es seguro.	- Evaluar daños y seguridad del edificio. - No reanudar actividad hasta autorización. - Información a clientes y autoridades. - Revisión y mejora del plan.	GESTIÓN DEL PERSONAL Asignar roles y responsabilidades. Asignar turnos de relevo y bienestar. Formación continua y simulacros.
INCIDENTES DE SEGURIDAD O AMENAZAS Amenaza, intrusión, robos, agitaciones, terrorismo.	- Control de accesos y CCTV. - Iluminación adecuada. - Protocolos de seguridad y emergencias. - Coordinación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.	- Plan de seguridad actualizado. - Rutas de evacuación alternativas. - Botones de alarma y comunicación. - Formación del personal en actuación.	- Garantizar la seguridad de las personas. - Siguir instrucciones de autoridades. - No poner en riesgo la propia seguridad. - Informar y tranquilizar a huéspedes.	- Evaluar la situación y daños. - Apoyar a personas afectadas. - Colaborar con la investigación. - Revisar y reforzar medidas de seguridad.	DOCUMENTACIÓN Y MEJORA Activar Comité de Crisis. Documentar decisiones y acciones. Evaluar impacto y recursos. Comparar y mejorar.

COLORES DE AVISOS AEMET (METEOALERTA)

- (Fenómenos meteorológicos)
- VERDE: sin aviso.
 - AMARILLO: peligro bajo.
 - NARANJA: peligro importante.
 - ROJO: peligro extraordinario.
- Consulte siempre www.aemet.es o la app oficial.

¿DÓNDE CONSULTAR?

- www.gobiernodecanarias.org/emergencias
- 112 Canarias (gratuito 24 h)
- Canales oficiales de redes sociales del Gobierno de Canarias y Cabildo de Tenerife



RECUERDE

- La seguridad de las personas es la prioridad.
- Siga siempre las instrucciones de la Dirección de la Emergencia.
- Coordine, comunique y cuide de su equipo y de sus huéspedes.

FUENTES OFICIALES

- 112 Canarias
www.112canarias.com
- Cabildo de Tenerife
www.tenerife.es
- AEMET
www.aemet.es
- Protección Civil y Ayuntamientos
Información municipal

112 CANARIAS
Emergencias | 24 horas

Este protocolo complementa su Plan de Autoprotección (PAU).
Revíselo periódicamente y manténgalo actualizado.

Junio 2025

PROTOCOLO PARA RIESGOS NATURALES EN ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO

Guía rápida de actuación para equipos directivos y responsables de hotel



Conozca el riesgo y la situación.



Siga su Plan de Autoprotección (PAU).



Comunique con claridad a huéspedes y personal.



Coordínese con autoridades y servicios.



La seguridad de las personas es la prioridad.

RIESGO NATURAL	PREVENCIÓN (ANTES)	PREPARACIÓN (ANTES)	RESPUESTA (DURANTE)	RECUPERACIÓN (DESPUES)	ACCIONES TRANSVERSALES (APLICABLES A TODOS LOS RIESGOS)
RIESGO SÍSMICO Terremotos, réplicas	- Revisar estructura e instalaciones. - Asegurar anclajes de mobiliario y equipos. - Fijar objetos pesados en altura. - Formar y realizar simulacros.	- Tener Internas, botiquines y radios. - Identificar zonas seguras y de evacuación. - Información a huéspedes (qué hacer en un sismo). - Protocolos para réplicas.	- Protegerse: agacharse, cubrirse y agarrarse. - No usar ascensores. - Alejarse de ventanas y objetos. - Evacuar cuando sea seguro según PAU o instrucciones oficiales. - Atender posibles heridos.	- Comprobar daños estructurales. - Revisar instalaciones antes de reabrir. - Inspección de suministros. - Apoyo a huéspedes y personal.	GESTIÓN DE HUÉSPEDES VULNERABLES Identificar personas vulnerables (mayores, menores, PMR, embarazadas). Preparar apoyos y asistencia personalizada.
ALTAS TEMPERATURAS Calor extremo (Refugio Climático ASHOTEL)	- Monitorizar avisos de AEMET. - Revisar climatización y ventilación. - Disponer de agua potable. - Señalizar Refugio Climático ASHOTEL.	- Preparar espacios frescos y sombreados. - Protocolos de hidratación y pausas. - Formar al personal en prevención de golpes de calor. - Comunicar ubicación del refugio climático.	- Activar Refugio Climático ASHOTEL. - Hidratarse y refrescar a las personas. - Priorizar personas vulnerables. - Reducir actividad física y exposición solar. - Vigilar signos de golpe de calor.	- Evaluar incidencias en personas. - Revisar climatización y suministros. - Informar a huéspedes y personal. - Restablecer servicios gradualmente.	TRANSPORTE Confirmar disponibilidad de transporte. Coordinar puntos de embarque y horarios con autoridades y tuopendores.
INUNDACIONES Lluvias intensas, avenidas, desbordamientos	- Revisar drenajes, cunetas y bombas. - Limpiar desagües y sumideros. - Revisar seguros. - Conocer zonas inundables.	- Planes de evacuación por lluvias. - Identificar plantas bajas y accesos críticos. - Proteger documentos y equipos. - Barraera antinundación si procede.	- Evacuar zonas inundables. - No cruzar zonas anegadas. - Cortar suministros si es necesario. - Seguir instrucciones oficiales. - Atender a personas afectadas.	- Evaluar daños e inundaciones. - Secado y desinfección. - Revisar instalaciones eléctricas. - Restablecer servicios de forma segura.	COORDINACIÓN CON TUROPERADORES Intercambio de información actualizada. Evitar duplicidades y contradicciones. Transabilidad de huéspedes y movimientos.
TORRENTAS Y VIENTOS FUERTES Vientos muy fuertes, granizo, tormentas eléctricas	- Revisar anclajes y elementos en cubierta. - Proteger y retirada de objetos sueltos. - Revisar pararrayos y equipos. - Seguir avisos de AEMET.	- Cerrar y asegurar puertas y ventanas. - Retirar o asegurar mobiliario exterior. - Identificar zonas interiores seguras. - Kit de emergencia disponible.	- Permitir que la tormenta pase en interior. - Alejarse de ventanas y cristales. - Suspender actividades exteriores. - Atender incidencias eléctricas.	- Inspeccionar cubiertas y fachadas. - Retirar objetos y limpiar accesos. - Evaluar daños. - Informar a huéspedes y personal.	COMUNICACIONES Comunicación clara, veraz y multilingüe. Usar canales internos y externos. Informar con frecuencia y calma.
INCENDIOS FORESTALES Incendios cercanos al establecimiento	- Seguir avisos INFOCA y autoridades. - Limpiar vegetación y perímetros. - Plan de evacuación por incendios. - Simulacros y formación.	- Identificar rutas de evacuación. - Conocer puntos de encuentro. - Cortes de combustible interior. - Coordinación con PLAN INFOCA.	- Seguir instrucciones oficiales. - Evacuar si se indica. - Cerrar puertas y ventanas. - No obstaculizar accesos de emergencia. - Informar a huéspedes.	- Revisión de instalaciones y zonas exteriores. - Evaluar daños por humo o fuego. - Apoyo a huéspedes y personal. - Restablecer operaciones cuando sea seguro.	GESTIÓN DEL PERSONAL Asignar roles y responsabilidades. Asignar turnos de relevo y bienestar. Formación continua y simulacros.

COLORES DE AVISOS AEMET (METEOALERTA)

(Fenómenos meteorológicos)

- VERDE: sin aviso.
- AMARILLO: peligro bajo.
- NARANJA: peligro importante.
- ROJO: peligro extraordinario.

Consulte siempre www.aemet.es o la app oficial.

¿DÓNDE CONSULTAR?

- www.gobiernodecanarias.org/emergencias
- 112 Canarias (gratuito 24 h)
- Canales oficiales de redes sociales del Gobierno de Canarias y Cabildo de Tenerife

RECUERDE

- La seguridad de las personas es la prioridad.
- Siga siempre las instrucciones de la Dirección de la Emergencia.
- Coordine, comunique y cuide de su equipo y de sus huéspedes.

FUENTES OFICIALES

- 112 Canarias
- www.112canarias.com
- Cabildo de Tenerife
- www.tenerife.es
- Protección Civil y Ayuntamientos
- Información municipal
- AEMET
- www.aemet.es

112 CANARIAS
Emergencias | 24 horas

Este protocolo complementa su Plan de Autoprotección (PAU).
Revíselo periódicamente y manténgalo actualizado.

Junio 2025



ASOCIACION HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE
TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO



CABILDO
DE TENERIFE

PROTOCOLO PARA RIESGO VOLCÁNICO

EN ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS

Guía rápida de actuación para equipos directivos y responsables de hotel

Conozca el riesgo
y la situación.

Siga su Plan de
Autoprotección (PAU).

Comunique con claridad
a huéspedes y personal.

Coordínease con
autoridades y servicios.

La seguridad de las personas
es la prioridad.

FASE DEL RIESGO VOLCÁNICO	PREVENCIÓN (ANTES)	PREPARACIÓN (ANTES)	RESPUESTA (DURANTE)	RECUPERACIÓN (DESPUES)	ACCIONES TRANSVERSALES (APLICABLES A TODAS LAS FASES)
------------------------------	-----------------------	------------------------	------------------------	---------------------------	--



**NORMALIDAD
(SIN ALERTA)**
Vigilancia y
prevención

- Conocer el Plan Especial de Protección Civil y la zona de riesgo del establecimiento.
- Revisar y actualizar el Plan de Autoprotección (PAU) y realizar simulacros.
- Revisar anchos, elementos en cubierta y sistemas de cierre.
- Mantener canales de información oficiales.

- Identificar rutas de evacuación y puntos de encuentro.
- Definir responsables y cadena de mando.
- Formar al personal en actuación volcánica.
- Revisar stock de EPIS (mascarillas FFP2/FFP3, gafas, guantes), linérras y kits de emergencia.
- Tener listado de proveedores y servicios críticos.

- Mantenerse informado por canales oficiales (112 CANARIAS, INVOLCAN, Protec. Civil).
- Informar a huéspedes y personal.
- Reforzar limpieza de ceniza en zonas exteriores según recomendaciones.
- Restringir accesos a zonas no seguras.

- Revisar instalaciones y equipos.
- Limpieza de ceniza y comprobación de cubiertas y desagües.
- Evaluar daños y necesidades.
- Informar a clientes y personal.



COMUNICACIÓN

- Mensajes claros, veraces y frecuentes por canales internos y externos.
- Designar portavoz.



PREALERTA

- Seguir la evolución y recomendaciones de autoridades.
- Reforzar sujeción de elementos exteriores.
- Revisar sistemas de ventilación y filtración.

- Activar revisión de inventarios y suministros.
- Preparar información para huéspedes.
- Verificar disponibilidad de transporte.
- Identificar posibles necesidades especiales (PMR, mayores, menores).

- Aplicar medidas preventivas indicadas por autoridades.
- Limitar actividades al aire libre si se recomienda.
- Asegurar accesos, cubiertas y depósitos.
- Preparar posible evacuación.

- Evaluar medidas adoptadas.
- Ajustar protocolos según evolución.
- Mantener registro de incidencias.



COORDINACIÓN

- Coordinarse con Protección Civil, 112 CANARIAS, ayuntamientos, servicios sanitarios y fuerzas de seguridad.



ALERTA

- Asegurar elementos sueltos y mobiliario exterior.
- Revisar rutas de evacuación y señalización.
- Comprobar medios de comunicación.

- Preparar evacuación parcial o total si procede.
- Disponer de maletas de emergencia.
- Establecer puntos de reunión alternativos.
- Confinar transporte y alojamientos alternativos.

- Si se ordena, iniciar evacuación ordenada siguiendo rutas establecidas.
- Priorizar colectivos vulnerables.
- Llevar registro de huéspedes y personal.
- No regresar hasta autorización oficial.

- Comunicación oficial de fin de la alerta.
- Inspección técnica de instalaciones.
- Reapertura gradual según indicaciones.
- Apoyo a huéspedes y personal.



DOCUMENTACIÓN

- Mantener actualizados listados, protocolos, contactos y registros de actuaciones.



**EMERGENCIA
ERUPTIVA**

- Seguir estrictamente instrucciones de autoridades.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Limpiar regularmente ceniza en techos y desagües con seguridad.

- Efectuar evacuación total si se ordena.
- Cortar suministros no esenciales.
- Cerrar accesos y asegurar instalaciones.
- Confinar comunicación con todos los huéspedes y personal.

- Evacuación inmediata si hay orden oficial.
- Usar EPIS si es necesario (FFP2/FFP3, gafas).
- Evitar zonas de caída de ceniza, coladas o gases.
- Mantener comunicación por canales oficiales.

- No regresar hasta autorización.
- Evaluar daños estructurales y ambientales.
- Gestionar residuos de ceniza según normativa.
- Apoyo psicológico si es necesario.



SEGURIDAD

- Priorizar la vida. Evitar riesgos secundarios (gases, colapso de cubiertas por ceniza, deslizamientos).



POSTERUPCIÓN

- Revisar lecciones aprendidas.
- Actualizar PAU y planes de contingencia.
- Reforzar formación y simulacros.

- Plan de continuidad del negocio.
- Revisión de proveedores y suministros.
- Recuperar documentación y registros.

- Colaborar con autoridades en evaluación de daños.
- Reestablecer servicios esenciales de forma segura.
- Informar a clientes y personal.

- Limpieza general y desinfección.
- Reapertura progresiva.
- Evaluación económica y de impacto.
- Mejora continua de protocolos.



EVALUACIÓN Y MEJORA

- Evaluar impacto, tiempos de respuesta y eficacia del plan. Implementar mejoras.

COLORES DE AVISOS AEMET (METEOALERTA)
(Fenómenos meteorológicos)

- **VERDE:** sin aviso.
- **AMARILLO:** riesgo bajo.
- **NARANJA:** riesgo importante.
- **ROJO:** riesgo extremo.

Consulte siempre www.aemet.es o la app oficial.

¿DONDE CONSULTAR?

- www.gobiernodecanarias.org/emergencias
- 112 Canarias (gratuito 24 h)
- Canales oficiales de redes sociales del Gobierno de Canarias y Cabildo de Tenerife



RECUERDE

- La seguridad de las personas es la prioridad.
- Siga siempre las instrucciones de la Dirección de la Emergencia.
- Coordíne, comuniqué y cuide de su equipo y de sus huéspedes.

FUENTES OFICIALES

- 112 Canarias
www.112canarias.com
- Cabildo de Tenerife
www.tenerife.es



AEMET
www.aemet.es



Protección Civil y Ayuntamientos
Información municipal



INVOLCAN
www.involcan.org



AEMET
www.aemet.es

112 CANARIAS
Emergencias | 24 horas

Este protocolo complementa su Plan de Autoprotección (PAU).
Revíselo periódicamente y manténgalo actualizado.

Junio 2025

Ashotel, Asociación Hotelera y Extrahotelera de
Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro.

© 2026

