



trócaire



Unión Europea
Protección Civil y
Ayuda Humanitaria

VOL. II

GUÍA PARA ELABORAR UN PLAN EMPRESARIAL DE RESPUESTA CON ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES PARA EL SECTOR TURÍSTICO



PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

El presente modelo de Plan Empresarial de Respuesta se propone como aporte para la preparación de las empresas privadas del sector turístico en Nicaragua con un enfoque de gestión de riesgo de desastres, con miras a garantizar la continuidad de sus actividades y servicios.

Se ha diseñado como una herramienta sencilla para su rápida implementación por parte de las empresas prestadoras de servicios turísticos en Nicaragua, considerando la importancia de reducir los impactos sociales y económicos que pueden causar las emergencias en las empresas en particular, así como su comunidad y el país en general.

Este es un producto creado en estrecha cooperación con la Co-Dirección del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (CD-SINAPRED) en el marco del proyecto DIPECHO XII: “Aumentando la resiliencia de destinos turísticos vulnerables a desastres naturales en Centroamérica a través de alianzas públicas – privadas en la gestión de riesgos a desastres”.

El proyecto DIPECHO XII, a través de actividades desarrolladas por la Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR), conjuntamente con Acción contra el Hambre (ACH) y Trócaire, entre otros socios, y el apoyo de la Unión Europea, busca contribuir a mejorar la capacidad de las empresas turísticas, especialmente el sector hotelero, para hacerle frente a los impactos de los desastres en los destinos turísticos de León y San Juan del Sur.

OBJETIVO DE LA GUÍA

El objetivo de la presente guía es orientar para la elaboración del Plan Empresarial de Gestión de Riesgo de Desastres para Empresas Turísticas.

CÓMO USAR LA GUÍA

El texto entre corchetes [**como éste**] servirá de orientación, proporcionando explicaciones y ejemplos. Se recomienda leer la guía en su totalidad antes de iniciar el proceso de elaboración del Plan.

Algunas secciones podrían no ser aplicables a las circunstancias particulares de ciertas empresas. Dichas secciones pueden dejarse en blanco o, preferiblemente, insertar un texto indicando que no es aplicable.

CONSIDERACIONES GENERALES

La elaboración y puesta en práctica del Plan Empresarial de Gestión de Riesgo de Desastres para Empresas Turísticas requiere del concurso de los integrantes de la organización o empresa. La participación de los colaboradores es clave para la protección propia y de los bienes y servicios de la empresa. Las personas no solo son las primeras en ser afectadas, son también las que primero deben actuar en una emergencia, antes de la llegada de la ayuda especializada.

Las circunstancias y condiciones bajo las cuales se elabora el Plan varían con el tiempo. Solamente si el Plan está actualizado se puede estar preparado de manera realista para alcanzar las metas de protección de las personas y de los bienes.

Por tanto, el Plan se debe actualizar:

- *Al menos una vez al año.*
- *Cuando se identifiquen debilidades y desaciertos del Plan, especialmente después de la evaluación a través de simulacros.*
- *En caso de cambios en los miembros clave del Comité de Emergencia de la empresa.*
- *Inmediatamente después de un fenómeno ocurrido que haya cambiado características locales, tales como: geográficas, demográficas, ambientales, económicas, entre otras.*

PASOS PARA ELABORAR EL PLAN

1. DATOS GENERALES

[Prepare la portada o carátula de su Plan incorporando los elementos mostrados en la siguiente lista. Incluya la Tabla 1 en la parte baja de la portada.]

- **Logotipo**
- **Nombre del representante de la empresarios**
- **Puesto o cargo del representante de la empresarios**
- **Nombre completo de la empresa**
- **Dirección física de la empresa, incluyendo municipio y departamento; y dirección de las oficinas centrales, si fuera distinta**
- **Teléfono de la sede o instalaciones que implementará en Plan**
- **Correo electrónico de la sede o instalaciones que implementará el Plan**

Tabla 1. Historial de cambios.

VERSIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	PERSONA RESPONSABLE	FECHA DEL CAMBIO
[Ej. Ver. 1]	[Ej. Creación del plan de respuesta]	[Ej. Juana Pérez]	[Día/Mes/Año]
[Ej. Ver. 2]	[Breve descripción de cambios y actualizaciones]	[Ej. Juana Pérez]	[Día/Mes/Año]

2. ÍNDICE

[Elaborar un índice, que incluya el tema y el número de página.]



3. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

[Proporcionar la información básica de caracterización de la empresa en la Tabla 2. También puede añadir un pequeño mapa de ubicación de la empresa]

Tabla 2. Caracterización de la empresa.

MUNICIPIO	[Ej. Masaya]
BARRIO O COMUNIDAD	[Ej. Barrio San Fernando]
NOMBRE DE LA EMPRESA	[Ej. Hotel Yayabo]
DESCRIPCIÓN	[Ej. Este hotel tiene 8 habitaciones con capacidad de alojar hasta 18 personas. Cuenta con una zona de parqueo para 5 vehículos que también se utiliza como zona de seguridad, cocina, área de lavado y comedor.]
PERSONAL PERMANENTE	[Ej. 1 gerente, 1 cocinero, 1 personal de limpieza 1 guarda de seguridad]
POBLACIÓN CIRCULANTE	[Ej. 8 personas]
SISTEMA DE AGUA POTABLE	[Ej. Únicamente el servicio público (ENACAL).]
SISTEMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA	[Ej. Servicio comercial y planta eléctrica.]
SISTEMA CONTRA INCENDIOS	[Ej. 5 extintores]
SISTEMA CONSTRUCTIVO	[Ej. Mampostería reforzada (oficinas y habitaciones) y madera (comedor)]

4. INTRODUCCIÓN

[Ej. El presente Plan Empresarial de Respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo de la empresa es un instrumento para responder rápida y efectivamente ante cualquier emergencia.]

[Se basa en el marco legal y normativo nicaragüense, incluyendo la Ley Nº 337 “Ley creadora del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres”, la Ley Nº 495 “Ley General de Turismo”, la Ley Nº 618 “Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo”, el Reglamento Nacional de la Construcción (RNC-07, CR-001, AE-001 y MP-001), así como las normas técnicas aplicables, especialmente (pero no limitado a), la NTON 12 010-11 Parte 2, NTON 12 011-13, NTON 22 001-04, NTON 22 002-09 y NTON 22 003-10.]

[Está organizado en secciones donde se reflejan, entre otros, los datos generales de la empresa, los objetivos del Plan, la identificación del riesgo y las medidas para reducirlo, el plan de evacuación, la preparación de la respuesta y el protocolo de comunicación interna del Plan.]

[La planificación de la respuesta también implica reconocer los activos críticos de la empresa y la mejor forma de protegerlos, así como planificar la manera en que se dará continuidad a la operación de la empresa en caso de una emergencia o desastre, y cómo se alcanzará la recuperación completa.]

5. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

[Ej. Establecer el marco de actuación con la finalidad de preservar la vida de colaboradores y clientes, asegurando la continuidad de negocios de la empresa ante una situación de emergencia.]

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- [Identificar principales riesgos a los que está expuesta la empresa y establecer las medidas de reducción correspondientes.]
- [Planificar el manejo de emergencias para la efectiva y oportuna toma de decisiones ante diferentes escenarios de riesgo.]
- [Implementar medidas para incrementar la resiliencia de la empresa ante situaciones de emergencia.]

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

AMENAZAS

[Para rellenar la Tabla 3 se siguen los pasos orientados a continuación. Para cada amenaza identificada se debe indicar el nivel de amenaza que cada una represente para la empresa y una breve descripción de cómo y por qué puede afectarla.]

[Paso #1: se debe buscar información sobre las amenazas existentes en la comunidad o municipio. Esta información se puede obtener a partir de estudios especializados realizados previamente, de los mapas municipales de amenaza o, en su defecto, de los Mapas Interactivos de Vulnerabilidades y Amenazas Naturales disponibles en <http://gestionderiesgo.ineter.gob.ni:8080/PortalMapas/>. Los mapas de amenaza típicamente clasifican el nivel de amenaza en “alto”, “medio” y “bajo”, o escalas similares.]

[Paso #2: verificar si la empresa está localizada en una zona de peligro o punto crítico ante cualquier amenaza natural, antropogénica o socio-natural. En este caso, si se trata de un punto crítico, el nivel de la amenaza es alto independientemente de la clasificación dada en los mapas.]

[Paso #3: se hace necesario reconocer otras amenazas presentes en las inmediaciones de la empresa, que pueden incluir líneas de alta tensión, árboles o estructuras inestables (como muros, rótulos, etc.), laderas inestables, lugares de almacenamiento de combustibles o productos químicos (como gasolineras, talleres de pintura, etc.), cauces o canales que puedan generar una inundación, botaderos de basura, etc.]

[Para facilitar la clasificación del nivel de las amenazas identificadas en el tercer paso, utilice la metodología indicada en el Anexo I.]

Tabla 3. Identificación de amenazas.

AMENAZA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
[Ej. Sismos]		
[Ej. Erupción volcánica]		
[Ej. Inundaciones]		
[Ej. Tsunami]		
[Ej. Incendios]		
[Ej. Inestabilidad de laderas]		
[Ej. Marejadas]		
[Ej. Sequía]		

VULNERABILIDAD

[Identificar y describir brevemente factores estructurales, no estructurales, funcionales, ambientales, económicos y sociales de vulnerabilidad de la empresa. Ver ejemplos de cada tipo más abajo.]

[En el caso de los tres primeros, se puede extraer los resultados de la implementación en la empresa de la “Metodología para la Determinación de la Vulnerabilidad Sísmica en lo Estructural, No Estructural y Funcional de Edificaciones ante Sismos y Tsunamis de la Infraestructura Turística a Cargo de Pequeños(as) y Medianos(as) Empresarios(as)”, desarrollado en el marco del proyecto DIPECHO XII.]

[Los factores estructurales de vulnerabilidad incluyen, por ejemplo, el incumplimiento de las normas de construcción, usar materiales de construcción de mala calidad, la configuración geométrica irregular de la edificación, y el deterioro de la infraestructura al punto de afectar su integridad y resistencia estructural, entre otros.]

[Los *factores no estructurales*, por otro lado, incluyen vulnerabilidades como tener armarios, archiveros y otros muebles altos y pesados sin fijación a la pared, abanicos de techo y aires acondicionados sin fijación, objetos pesados o frágiles en los estantes superiores de alacenas y estantes, elementos arquitectónicos en situación precaria que podrían caerse, la carencia de señalización adecuada y el incumplimiento de otras medidas técnicas de higiene y seguridad (Ley Nº 618), carencia de extintores y botiquines de primeros auxilios, el incumplimiento de las normas técnicas obligatorias para diseño arquitectónico (NTON 12 010-11), para accesibilidad al medio físico (NTON 12 011-13), y de protección contra incendios (NTON 22 001-04 y NTON 22 002-09), entre otras que puedan ser aplicables.]



[Muchas de estas vulnerabilidades pueden y deben atenderse a lo inmediato, ya que no requieren personal técnico, ni mucho tiempo o dinero.]

[Los factores funcionales corresponden a las vulnerabilidades en los sistemas de líneas vitales (como electricidad, agua potable, etc.), su funcionamiento y las actividades operativas que se desarrollan dentro de la edificación. Otros ejemplos son la carencia de capacidades y educación, la inexistencia o no aplicación de protocolos de actuación, así como una falta de organización del equipo de trabajo. También se refiere problemas con la distribución y relación entre los espacios arquitectónicos y los servicios turísticos y de apoyo, y por otro lado a deficiencias en los procesos administrativos, entre otros.]

[Los factores ambientales de vulnerabilidad pueden incluir aspectos tales como: manejo inadecuado de desechos, que los colaboradores no hayan sido capacitados en el manejo de sustancias peligrosas, entre otros, en dependencia de las características de la empresa.]

[Los factores económicos de vulnerabilidad incluyen, por ejemplo, la carencia de recursos asignados específicamente para la preparación y respuesta ante emergencias y desastres, así como de recursos para la implementación de un plan de reducción de riesgos. Igualmente, el no tener asegurados los bienes muebles e inmuebles, y no tener seguros de vida son factores de vulnerabilidad económica.]

[Los factores sociales incluyen, por ejemplo, la carencia de planes de emergencia en caso de incendios (NTON 22 003-10) y de gestión de riesgos, no haber brindado capacitación a los colaboradores para responder adecuadamente a emergencias, la falta de coordinación con otros actores en la atención de emergencias o desastres, y la posibilidad de sufrir impactos en caso de que proveedores y/u otras empresas interrelacionadas experimenten un desastre.]

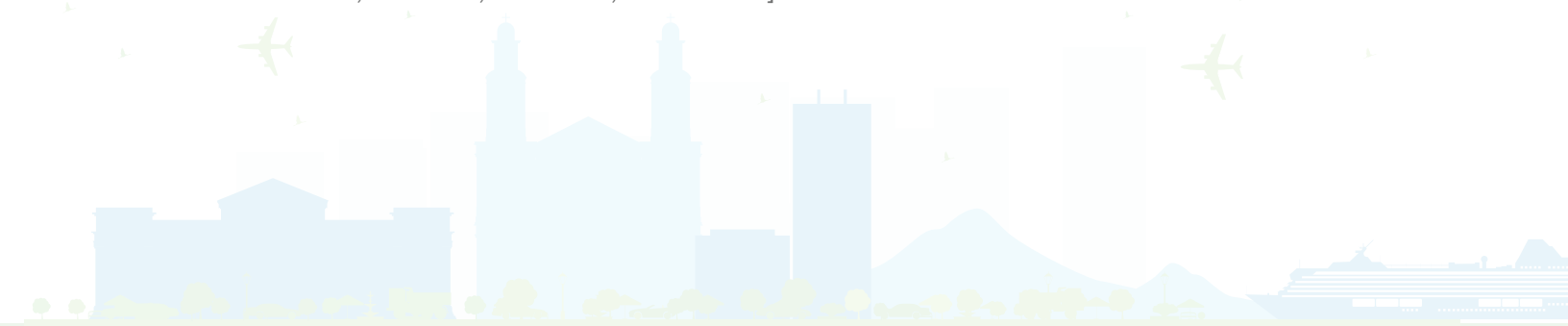
ACTIVOS CRÍTICOS PARA LA EMPRESA

[Elaborar un listado de los activos críticos para la empresa. Los activos críticos son elementos cuya falta o pérdida podrían causar una interrupción de la actividad de la empresa.]

[Los activos críticos se pueden clasificar en varias categorías. A continuación se dan algunos ejemplos, usados en la Tabla 4:]

- [Personas: colaboradores, huéspedes, vendedores, proveedores, visitantes.]
- [Edificios: estructura física, hotel, almacén/bodegas, parqueos, oficinas.]
- [Equipos: computadoras, programas (software), servidores, cocinas, mantenedoras, máquinas y aparatos especiales, muebles.]
- [Inventario: existencias, suministros, materia prima.]
- [Operaciones: contabilidad, procesamiento de alimentos, planilla, limpieza de instalaciones.]

[Adicionalmente, se pueden establecer otras categorías y añadirlas a la Tabla 4, de acuerdo a las características y necesidades de la empresa, como por ejemplo Datos (documentos, archivos, copias digitales de respaldo), Accesibilidad (camino, puentes, servicio de transporte), Telecomunicaciones, Servicios Básicos, Mercado, Ambiente, entre otros.]



EVALUACIÓN DE RIESGOS

[La Tabla 4 ayuda a determinar y priorizar los riesgos a la empresa o negocio. En la primera columna deben listarse las amenazas identificadas previamente.]

[Las siguientes columnas corresponden a los activos críticos identificados previamente. Como se indicó, pueden añadirse o modificarse las columnas según sea conveniente.]

[Adicionalmente, podría ser necesario analizar por separado cada activo crítico en vez de agrupados en una categoría. Por ejemplo, tres edificios, de diferente construcción y cuyo comportamiento durante un terremoto sería muy diferente entre sí, es mejor que sean analizados individualmente.]

[El procedimiento para hacer la evaluación de riesgos con ayuda de la Tabla 4 se detalla a continuación.]

[**Paso #1:** para realizar la evaluación consiste en asignar un número entre 1 y 4, auxiliándose de la clave proporcionada en la Tabla 5, a cada tipo de activos en función del posible impacto de cada amenaza en la empresa.]

[**Paso #2:** hacer la sumatoria de puntajes para las amenazas (líneas) en la columna “Puntaje”, y para los activos críticos (columnas) en la línea “Totales”.]

[**Paso #3:** consiste en priorizar las áreas que serán atendidas o intervenidas, asignando el número 1 en la última línea (“Prioridad”) al activo crítico con el valor más alto en el paso anterior, y así consecutivamente hasta el número 5. Ver el ejemplo a continuación.]

Tabla 4. Matriz de evaluación del riesgo.

TIPO DE EVENTO	PERSONAS	EDIFICIOS	INVENTARIO	EQUIPOS	OPERACIONES	PUNTAJE
[Terremoto]	[3]	[2]	[2]	[2]	[3]	[12]
[Incendio]	[2]	[4]	[4]	[3]	[4]	[17]
[Inundación]	[2]	[3]	[2]	[1]	[2]	[10]
[Tormenta / Huracán]	[3]	[3]	[3]	[2]	[3]	[14]
[Tsunami]	[4]	[3]	[2]	[2]	[4]	[15]
TOTALES	[14]	[15]	[13]	[10]	[16]	
PRIORIDAD	[3]	[2]	[4]	[5]	[1]	

Tabla 5. Niveles de impacto.

VALOR	NIVEL DE IMPACTO
1	INSIGNIFICANTE: Limitado a los casos donde no hay interrupción de las operaciones de la empresa ni ocurrieron daños.
2	BAJO: Cuando las afectaciones no provocan la interrupción de las actividades de la empresa, no hay daños a las edificaciones o se trata de daños menores.
3	MEDIO: En el caso de interrupciones temporales de las operaciones o daños importantes a las instalaciones.
4	ALTO: Un desastre que interrumpa las operaciones de la empresa.

7. ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO

[Conforme a la priorización de activos críticos y las amenazas más importantes, obtenidos de la evaluación del riesgo en la Tabla 4, y teniendo en consideración las principales vulnerabilidades identificadas previamente, elaborar una matriz de acciones para la reducción del riesgo (ver ejemplo de la Tabla 6).]

Tabla 6. Acciones para la reducción de riesgos.

RIESGO	NIVEL	MEDIDAS	PLAZO	RESPONSABLE	RECURSOS
[P. ej., Lesiones por sismo]	<ul style="list-style-type: none"> [Prevenir lesiones en visitantes y colaboradores.] [Preparar a los colaboradores para realizar evacuación segura propia de visitantes.] 	<ul style="list-style-type: none"> [Cambio de ubicación de aires acondicionados a sitios más seguros.] [Fijación de estanterías, cuadros y otros objetos susceptibles a caídas.] [Realización de simulacros de evacuación.] 	<p>[Ej. Ejecución inmediata (ítem 2)]</p> <p>[Ej. Corto plazo: 3 a 6 meses (ítem 3)]</p> <p>[Ej. Mediano plazo: 6 a 12 meses (ítem 1)]</p>	<p>[Ej., Jefe de Mantto. (ítems 1 y 2)]</p> <p>[Ej., RRHH (ítem 3)]</p>	<p>[Ej. C\$1200,00 ítem 1]</p>

8. PLAN DE EVACUACIÓN

IDENTIFICAR RUTAS DE EVACUACIÓN, SALIDAS DE EMERGENCIA Y ZONAS DE SEGURIDAD

[Establecer las rutas de evacuación, considerando los trayectos más seguros, de menor distancia y libres de obstáculos para la evacuación segura de colaboradores y clientes/visitantes hacia la zona de seguridad más próxima. Las rutas de evacuación deben estar señalizadas debidamente, de acuerdo a las normativas.]
[Las salidas de emergencia deben estar libres de obstáculos y debe asegurarse que puedan abrirse/desenllavarse con facilidad en caso de una emergencia.]

[Establecer y señalar como zonas de seguridad aquellas áreas de menor riesgo, localizadas dentro y fuera del edificio, como por ejemplo patios, plazas, zonas verdes y otras.]

[Debe tenerse en consideración las necesidades de personas con discapacidad, niños y niñas, adultos mayores y embarazadas en el establecimiento y señalización de rutas de evacuación, salidas de emergencia y zonas de seguridad.]

SISTEMA DE ALERTA

[Establecer un sistema de alerta para casos de emergencia. Este sistema debe permitir que todos los ocupantes y visitantes de la edificación o propiedad sean alertados de manera oportuna en caso de una emergencia, y por tanto debe considerar alternativas adecuadas para las personas con discapacidad y adultos mayores.]

[Los sistemas pueden incorporar uno o varios de los siguientes modos o formas de comunicación: silbato, timbre, campana, de viva voz, señales visuales y/o lumínicas, etc.]

ELABORAR CROQUIS/PLANOS DE EVACUACIÓN

[Elaborar croquis de la propiedad, marcando los lugares de peligro, las rutas de evacuación, las salidas de emergencia y zonas de seguridad. Colocar los planos o croquis en lugares visibles de la edificación.]
[En la elaboración de los planos, contemplar los requisitos establecidos en la Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense NTON 22 003-10, Medidas de Protección Contra Incendio.]

9. PREPARACIÓN PARA LA RESPUESTA

ORGANIGRAMA DEL COMITÉ DE EMERGENCIA

[Elaborar un organigrama de la estructura del Comité de Emergencia, el cual puede incorporar una o varias brigadas de respuesta (ver más adelante en la sección 9.4 Brigadas de respuesta)]



PLAN DE COMUNICACIÓN

[El plan de comunicación durante emergencias proporciona una organización mínima que permita garantizar una respuesta adecuada ante una emergencia, mediante la activación de la cadena de llamadas sea tanto al interior como, de ser preciso, al exterior de la organización.]

Tabla 7. Plan de comunicación

NÚMERO	NOMBRE Y RESPONSABILIDAD	TELÉFONO MÓVIL	DEBE LLAMAR A:
1	[Nombre, responsabilidad]	[Número de teléfono]	[2]
2	[Nombre, responsabilidad]	[Número de teléfono]	[3 y 4]
3	[Nombre, responsabilidad]	[Número de teléfono]	
4	[Nombre, responsabilidad]	[Número de teléfono]	

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN POR TIPO DE AMENAZA

[En caso de emergencias, hay que aplicar los protocolos de actuación por tipo de amenaza. Estos protocolos son creados por instituciones especializadas del SINAPRED y se encuentran en el Anexo II de esta Guía. Incorpore en esta sección del plan los protocolos correspondientes a las amenazas más importantes identificadas previamente.]

[Estas recomendaciones deben ser conocidas y puestas en práctica por todos los colaboradores y deben divulgarse a los huéspedes o visitantes de la empresa.]

[Después de ocurrido un evento adverso o desastre, los protocolos de actuación indican la realización de una evaluación de daños y análisis de necesidades (EDAN), cuyos resultados facilitan la planificación de actividades orientadas a la recuperación y reinicio de actividades lo más pronto posible.]

BRIGADAS DE RESPUESTA

[En dependencia del tamaño de la empresa y la cantidad de colaboradores con la que ésta cuenta, se deben organizar las brigadas de respuesta, que son equipos de como mínimo 2 colaboradores capacitados para la atención de la emergencia. La Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense NTON 22 003-10 “Medidas de protección contra incendios - Planes de emergencia”, artículo 6.6 detalla las modalidades y descripción de varios tipos de brigadas de respuesta.]

[En el caso de empresas pequeñas, se debe formar una brigada integral de respuesta, en la que cada uno de sus integrantes estarán capacitados al menos en los temas mencionados en la sección 11.1 Capacitación de los colaboradores.]

[El correcto desempeño de la(s) brigada(s) de respuesta depende tanto de la formación de sus miembros como del equipamiento con insumos adecuados para su accionar. Esto puede incluir, por ejemplo, botiquines de primeros auxilios, extintores, focos o lámparas, silbatos, cascos, chalecos, etc.]

PROVISIONES DE EMERGENCIA

[Con miras a facilitar la continuidad de operaciones o minimizar las interrupciones, las empresas turísticas deben tomar medidas básicas para ser autosuficientes durante las fases tempranas de un desastre, teniendo como meta inicial soportar 72 horas (3 días) sin suministro externo de alimentos, energía eléctrica, agua potable, etc.]

[Las provisiones de emergencia contienen artículos para cubrir las necesidades básicas. La cantidad de recursos depende de la cantidad de personas (por ejemplo, colaboradores, y huéspedes).]

[También se recomienda estimular a que los colaboradores estén preparados en sus hogares así como en el lugar de trabajo (p. ej., si dependen de alguna medicina, que tengan almacenada una cantidad suficiente para 72 horas en ambos lugares o, preferiblemente, que mantengan consigo una mochila personal de emergencia con artículos personales). Estas medidas también contribuyen a que las operaciones de la empresa se reinicien prontamente.]

[Las provisiones para emergencia deben estar claramente etiquetados en un lugar protegido pero fácilmente accesible y conocido por todos los colaboradores. Debe llevarse control de la fecha de caducidad de alimentos y medicinas.]

[Las provisiones de emergencia pueden incluir alimentos enlatados o empacados y de fácil preparación, ropa, productos de aseo personal, etc.]

[En esta sección liste las provisiones de emergencia disponibles y para cuántos días garantizan la autosuficiencia de la empresa, incluyendo, p. ej., generadores de energía y combustible, y si existen tanques de almacenamiento de agua potable. Indicar la fecha de la última verificación y el nombre de la persona responsable.]

SIMULACROS

[Los ejercicios de simulacros, realizados periódicamente, permiten validar e identificar medidas para mejorar el Plan, probar su efectividad, reforzar las conductas deseadas en los colaboradores de la empresa, y mejorar las acciones y tiempos previstos ante una emergencia.]

[Se recomienda considerar organizar los simulacros de manera que coincidan con los simulacros nacionales, lo cual puede facilitar su implementación pero también la aceptación de parte de colaboradores y visitantes.]

[Otra ventaja adicional, es que fomenta la cultura de prevención entre los colaboradores y visitantes.]

[Además de programar las prácticas con el personal, se recomienda crear acciones y procedimientos para informar e involucrar a los clientes y visitantes.]

10. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN PARA LA CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

[La Tabla 8 se llena después de haber ocurrido un evento adverso que haya impactado los activos críticos de la empresa, provocando una interrupción parcial o total de las operaciones.]

[La información obtenida de la evaluación de daños y análisis de necesidades (ver sección 9.3 Protocolos de actuación por tipo de amenaza) servirá para determinar las prioridades.]



Tabla 8. Medidas de recuperación.

OBJETIVO	MEDIDAS	PLAZO	RESPONSABLE	RECURSOS
[Ej. Atraer turistas manteniendo un elevado nivel de confort aun si se debe apagar el aire acondicionado durante actividad volcánica (lluvia de cenizas)]	[Instalar abanicos en toda las habitaciones]	[Corto plazo (1 mes)]	[J' Mantto.]	[USD xxx]

11. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 9. Estrategia de divulgación.

PERSONA RESPONSABLE	POSICIÓN EN LA EMPRESA	AUDIENCIA	TIPO DE DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA
[Ej. Juana Pérez]	[Ej. Gerente general]	[Ej. Todos los colaboradores]	[Ej. Presentación en reunión con colaboradores]	[Ej. Anual]
[Ej. Pedro López]	[Ej. Gerente RR.HH.]	[Ej. Todos los colaboradores]	[Ej. Correo electrónico]	[Ej. Al momento de contratación]

CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES

[Todos los colaboradores deben conocer el Plan de Gestión de Riesgos de la Empresa, y ser capacitados en las recomendaciones de actuación o normas de autoprotección para cada tipo de evento que podría ocurrir. Igualmente, los colaboradores deben ser capacitados en las medidas básicas de prevención de incendios, y participar de los ejercicios de evacuación.]

[Los miembros de la(s) brigada(s) de respuesta (ver más adelante), según las responsabilidades asignadas, deben ser capacitados en la evacuación de huéspedes/clientes y colaboradores, primeros auxilios, y control de conatos de incendio e incendios menores. Las personas responsables de las evacuaciones deberán ser entrenadas para cumplir las responsabilidades de iniciar y dirigir la evacuación, verificar que ninguna persona quedó atrás, y realizar conteo/control de los evacuados en las zonas de seguridad.]

[Existen otros temas de capacitación que pueden resultar de importancia para la respuesta en una empresa del sector turístico, como por ejemplo el apoyo psicosocial a clientes y colaboradores en caso de crisis y desastres, y la protección y seguridad.]



DIRECTORIOS Y CONTACTOS DE EMERGENCIA

[Incluya los directorios de colaboradores y de contactos de emergencia, incluyendo cuerpo(s) de bomberos, filial de Cruz Roja Nicaragüense, Policía Nacional, unidades de salud más cercanas, etc.]

[A continuación, se presenta un ejemplo de contactos de emergencia:]

INSTITUCIÓN	CONVENCIONAL	MOVISTAR	CLARO
Central de Ambulancias de Managua	102	*102	*102
Cruz Roja Nicaragüense	128	*128	*128
	2265-2081		
Dirección General de Bomberos	115	*115	*115
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Managua (estación frente al Estadio Nacional)	120	*120	*120
Policía Nacional	118	*118	*118
Defensa Civil	2280-9917 ó 2280-9927		
Co-Dirección SINAPRED	2280-9910		
DISNORTE/DISSUR	125	*125	*125
ENACAL	127	*127	*127



ANEXO I: BREVE GUÍA PARA EVALUACIÓN DE AMENAZAS

[Explicar el procedimiento para clasificar el nivel de amenaza usando la siguiente matriz.]

INTENSIDAD	ALTA	ALTO	ALTO	MEDIO	RESIDUAL
	MEDIA	ALTO	MEDIO	BAJO	
	BAJA	MEDIO	BAJO	BAJO	
		ALTA	MEDIA	BAJA	MUYBAJA
FRECUENCIA					

[Dar orientaciones para determinar de manera básica los niveles de intensidad (alta, media o baja) y frecuencia (alta, media, baja, muy baja) para los diferentes tipos de amenazas.]

ANEXO II: PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

[Copiar y, de ser necesario, ajustar los protocolos de actuación.]

ANEXO III: MODELOS DE FICHAS PARA EVALUACIÓN DE DAÑOS Y ANÁLISIS DE NECESIDADES

[Revisar y ajustar formularios EDAN (posiblemente EDAN 72 horas).]



PROYECTO AUMENTANDO LA RESILIENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS VULNERABLES A DESASTRES NATURALES EN CENTROAMÉRICA A TRAVÉS DE ALIANZAS PÚBLICAS-PRIVADAS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS A DESASTRES.

FINANCIADO POR



Unión Europea
Protección Civil y
Ayuda Humanitaria

IMPLEMENTADO POR



ACCIÓN
CONTRA EL
HAMBRE

trócaire

A TRAVÉS DE



CAMARA NACIONAL DE TURISMO
DE NICARAGUA

PRIMERA EDICIÓN, AÑO 2019
MANAGUA, NICARAGUA

Tras un proceso de revisión de literatura, la información contenida en este volumen ha sido compilada por el Consultor Ing. Rainer Parrales para fines educativos, destacamos los créditos a imágenes y material bibliográfico de referencia. Las ideas o argumentaciones expresadas no reflejan el punto de vista de Acción contra el Hambre ni de CANATUR.

