PROCIV
353.9509 83
O3 susped
1999

ONE0888
c.5

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

PLAN BASICO DE COORDINACION PARA ENFRENTAR EMERGENCIAS Y DESASTRES POR SUSTANCIAS O MATERIALES PELIGROSOS.

I. GENERALIDADES

I.1. Introducción

La actividad industrial, elemento clave para el desarrollo del país, ha introducido un factor de riesgo cada vez más creciente, fundamentalmente en el ámbito químico, cuya administración o manejo requiere urgentemente de una visión integral, que considere los procesos productivos, almacenamientos y transporte, como base sustantiva de una acción resueltamente preventiva al interior de las industrias, como igualmente en los entornos de las mismas y vías de traslado de sustancias y productos.

La Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI, organismo rector en Chile de la gestión nacional en Protección Civil - cuyo objetivo es la protección de las personas, sus bienes y el medio ambiente ante toda situación de riesgo - ha venido desarrollando, con un enfoque integral, una acción sostenida y sistémica frente a los variados riesgos presentes en el país, en bien del desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

La Protección Civil nacional es asumida por un Sistema coordinado por ONEMI e integrado por organismos, servicios e instituciones, tanto del sector público como privado, incluyendo las entidades de carácter voluntario y a la comunidad organizada que, a partir de un proceso conjunto de Planificación, van abordando las acciones propias de cada una de las fases y etapas del ciclo de manejo de riesgos - Prevención, Mitigación, Preparación, Respuesta y Rehabilitación - a partir de sus respectivos roles y funciones.

Desde 1994, ONEMI ha incorporado el ámbito de las sustancias o materiales peligrosos en su planificación y acción permanente, entre las que destacan los esfuerzos de investigación a nivel nacional e internacional, transferencia tecnológica, adaptación y/o diseño de metodologías y capacitación y sensibilización a autoridades y comunidades.

Desde otra perspectiva, ésta también constituye una materia de carácter ambiental, sujeta en su globalidad a la esfera de acción de la Comisión Nacional del Medio Ambiente, CONAMA, sin perjuicio de las funciones específicas que la legislación vigente atribuye a otros organismos sectoriales.

Como en toda planificación integral eficiente y eficaz de protección a las personas, sus bienes y ambiente, las acciones de prevención son el primer y gran objetivo, incluyendo la preparación para la respuesta, que se logra a través de una estructura que posibilite la coordinación participativa, interinstitucional e intersectorial, que identifique y analice las amenazas, vulnerabilidades y recursos en el ámbito de las sustancias o materiales peligrosos y valide la planificación resultante.

El presente Plan, por tanto, considera la integración y coordinación entre el **Sistema de Protección Civil y el Sistema de Gestión Ambiental** en lo relativo a los aspectos de preparación y respuesta frente a emergencias por sustancias o materiales peligrosos, como primera etapa de una gestión coordinada permanente para el manejo de este tipo de riesgos.

I.2. Sustancias Peligrosas y Clasificación

El constante incremento del volumen y diversidad de productos químicos que están siendo extraídos, manufacturados, vendidos, almacenados, usados o desechados, genera una probabilidad creciente y significativa de incidentes, emergencias y desastres que pueden dañar -lesiones y/o muerte- a las personas, pudiendo causar enfermedades inmediatas o en el largo plazo y/o mortalidad, afectar a sus bienes y al medio ambiente. Estos productos químicos se denominan **Sustancias o Materiales Peligrosos.**

La norma chilena oficial Nch382.Of89 clasifica e identifica a las sustancias peligrosas atendiendo al tipo de riesgo o peligro más significativo que presentan en su Ciclo de Vida especialmente durante su transporte, manipulación y almacenamiento. Esta norma indica que en las operaciones con sustancias u objetos peligrosos que se efectúan en los recintos portuarios se aplican las disposiciones del Código Marítimo Internacional de Mercaderías Peligrosas (IMDG) y en los recintos de aeródromos y aeropuertos, las disposiciones que emanan de la Dirección de Aeronáutica Civil, de acuerdo al documento DAR-18 Transporte Sin Riesgos de Mercancía Peligrosa por vía aérea.

I.3. Riesgo Químico, Incidente, Emergencia y Desastre

El Riesgo es la **probabilidad** de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado.

El valor específico de daños se refiere al límite que un sistema social está dispuesto a aceptar, sin que necesariamente sea percibido por ese sistema como un peligro que le pudiera afectar. Este valor es conocido o denominado como Riesgo Aceptable o Riesgo Admisible.

La gestión integrada para el manejo de riesgos comprende tres etapas: **Prevención, Respuesta y Recuperación**.

Primera Etapa: Prevención, comprende el período de normalidad, durante el cual se desarrollan acciones de prevención, mitigación y preparación de los medios para enfrentar las emergencias. Tiene por objetivo evitar o disminuir el número de emergencias y/o mitigar el daño provocado por ellas.

Segunda Etapa: Respuesta, destinada a salvar vidas, reducir el impacto en la comunidad y el ambiente y a disminuir las pérdidas materiales. Comprende el período desde el inicio de la emergencia, hasta el término de las acciones de atención directa del evento.

Tercera Etapa: Recuperación, comprende el período de recuperación de la normalidad, una vez superada la emergencia. Las acciones a efectuar en esta etapa, tienen por objetivo la rehabilitación de las condiciones de vida de la comunidad afectada y la reparación del medio ambiente o de uno o más de sus componentes, logrando una calidad similar a la que tenían con anterioridad al daño causado o, en caso de no ser ello posible, restablecer sus propiedades básicas (art. 2 Ley 19300)

Cuando el sistema social queda expuesto a una situación o evento que excede el límite establecido como Riesgo Aceptable, se enfrenta a una Emergencia o Desastre, requiriendo la activación de las acciones de respuesta del Sistema de Protección Civil del área determinada. Si un evento no afecta al sistema social y/o éste no lo percibe como una alteración de ese sistema social, se está frente a un **Incidente** de origen químico.

Por lo tanto, una **emergencia o desastre** por riesgo químico, es la alteración en las personas, bienes, servicios y ambiente - causado por una sustancia o material químico - en un nivel superior a los límites establecidos como aceptables o admisibles por un sistema social determinado.

Si el evento no excede la capacidad de respuesta de una comunidad determinada, se está frente a una **Emergencia**. Por el contrario, cuando esa capacidad de respuesta es excedida frente a un evento determinado, y se requiere la adición de recursos externos, se está frente a un **Desastre**.

La capacidad de respuesta constituye actualmente el único factor objetivo para determinar, en el mínimo de tiempo factible, la dimensión de un evento, con el fin de priorizar y disponer las acciones de respuesta más efectivas.

II. EL PLAN BASICO DE COORDINACION PARA ENFRENTAR EMERGENCIAS Y DESASTRES POR SUSTANCIAS O MATERIALES PELIGROSOS

II.1. Objetivo

Este Plan Básico tiene por objetivo establecer un marco de acción permanente para el manejo coordinado de las acciones destinadas a enfrentar eficaz y eficientemente las situaciones de **emergencia y desastre** provocadas por sustancias o materiales peligrosos que amenacen la vida, salud, bienes y el medio ambiente en un área determinada.

El Plan está fundamentalmente destinado a fijar las líneas y procedimientos de coordinación entre CONAMA y ONEMI en el nivel nacional; entre CONAMAS Regionales y Direcciones Regionales de Emergencia de las Intendencias en el nivel regional y de éstas con los respectivos niveles locales y organismos de respuesta, pasando a ser parte de la Planificación Integral de Protección Civil y Manejo de Emergencias de cada uno de estos niveles, de acuerdo a sus realidades específicas de riesgos y de recursos.

II.2. Ambito de Acción del Plan Básico de Coordinación

Este Plan será aplicable ante eventos originados en cualquiera de las etapas del Ciclo de Vida del producto Químico, que afecten al sistema social y que requieran la respuesta coordinada de uno o más integrantes del sistema de protección civil, en el ámbito de las sustancias o materiales peligrosos.

Considerando que no hay dos eventos de origen químico exactamente iguales, entre sus variados tipos, los más importantes son:

a. en plantas o depósitos
b. durante el transporte
c. derrames y/o emanaciones químicas que contaminan el agua, los alimentos o el medio ambiente
d. manejo inadecuado de desechos

Hay diferencias entre eventos que derivan de fuentes fijas o móviles y entre fuentes fácilmente identificables, como lo son plantas o depósitos y medios de transporte, de aquellos que derivan de fuentes que no han sido identificadas, como un contaminante desconocido en el agua o alimentos. Las posibles combinaciones de fuentes y productos químicos conocidos y desconocidos, abren una amplia gama de posibles situaciones de emergencia o desastre.

Este amplio espectro de posibilidades y variedad de manifestaciones de eventos asociados a sustancias o materiales peligrosos, hace imposible fijar en una sola organización la responsabilidad de atender como primera respuesta todas estas probables situaciones. No es lo mismo controlar una contaminación de un río, que el volcamiento de un camión, un incendio en una industria, o una intoxicación masiva, etc. Ello motiva que frente a estos eventos se privilegie una estructura denominada Mando Operativo Conjunto.

Una vez superados los efectos directos de la situación de emergencia o desastre a través de una acción de respuesta coordinada de los integrantes del sistema, las actividades de seguimiento, evaluación de impacto sobre las personas, sus bienes y medio ambiente, rehabilitación y/o reconstrucción serán ejecutadas por los organismos, instituciones y servicios con competencia en el tema y bajo la coordinación técnica de la instancia ambiental que corresponda (CONAMA Nacional y Regionales).

Este Plan no tiene ingerencia al interior de las unidades productivas, empresas u organizaciones que deban enfrentar eventos que no afectan al sistema social, calificables como Incidentes y Accidentes, vale decir, manejables con los recursos y dispositivos propios y/o bajo procedimientos y normas del ámbito de la Prevención de Riesgos de Accidentes.

II.3. Niveles de Respuesta

Los eventos de origen químico que afectan al sistema social, se clasifican en cuatro niveles, según las capacidades de respuesta:

NIVEL 1: Situación o evento que es atendido con recursos comunales habitualmente disponibles para enfrentar eventos destructivos provocados por sustancias o materiales peligrosos (Equipos especializados de Salud, Bomberos, empresas, etc).

NIVEL 2: Situación o evento que es atendido con recursos adicionales o reforzados, dispuestos para emergencias, que no llegan a exceder la capacidad predeterminada de acuerdo a una planificación de coordinación comunal de respuesta.

NIVEL 3: Situación o evento que sobrepasa la capacidad o planificación local de respuesta. Requiere el establecimiento de una coordinación a nivel provincial o regional.

NIVEL 4: Situación o evento que sobrepasa la capacidad regional, requiriéndose del apoyo de recursos y/o coordinaciones dispuestas por el nivel nacional.

El concepto de **Emergencia** se asocia a eventos destructivos de los **Niveles 1 y 2**; y el de **Desastre**, a los **Niveles 3 y 4**.

Un procedimiento normalizado de Evaluación de Daños y Necesidades del evento en desarrollo, podrá indicar si la capacidad de respuesta de una comunidad afectada ha sido superada o no, determinándose en ese instante si se está frente a una Emergencia o un Desastre.

II.4. Sistema de Alerta

Validado un anuncio o aviso de ocurrencia o probable ocurrencia de un evento que afecta o pudiera afectar al sistema social, se movilizan inmediatamente los recursos comunales habituales que se determinen necesarios, **a la vez que se activa el Sistema de Alerta, que implica el mantener ATENTOS recursos adicionales, por si fuese necesario activarlos en caso de crecer el evento en extensión y severidad.**

Una Alerta es una señal que indica que podría producirse o se ha producido un evento que determina una acción conjunta y coordinada de recursos operativos y técnicos que resulten necesarios para actuar y controlar dicho evento, orientados por los principios de ayuda mutua y uso escalonado de recursos.

El Sistema de Alerta se activa sólo una vez validado un Aviso o Alarma sobre la ocurrencia o probable ocurrencia de un evento. Este aviso puede emanar de la propia comunidad y ser recibido por Carabineros, Bomberos u otro organismo identificado por la población como responsable de una acción de respuesta, el que deberá verificar automáticamente la validez de esa información para establecer las respectivas coordinaciones que indica este Plan.

Se distinguen dos grados de alerta: **Alerta AMARILLA y Alerta ROJA.**

ALERTA AMARILLA: se establece cuando un evento amenaza crecer en extensión y severidad, permitiendo suponer que no podrá ser controlado con los recursos locales normales o habituales dispuestos para estos efectos y/o amenace la vida, salud, bienes y medio ambiente, debiendo **alistarse** los recursos necesarios, para intervenir de acuerdo a la evolución del evento.

ALERTA ROJA: se establece cuando el evento crece en extensión y severidad y, por tanto, amenaza la vida, salud, bienes y medio ambiente, requiriendo de una **movilización** total de los recursos necesarios y disponibles para actuar y mantener el control de la situación.

Los recursos comprometidos y área de aplicación de una Alerta se definen por la **Amplitud y Cobertura.**

La **AMPLITUD** de una Alerta puede abarcar a todos los servicios y organizaciones del Sistema de Protección Civil o limitarse sólo a aquellos más directamente involucrados en el evento.

La **COBERTURA** de una Alerta puede abarcar una o más comunas, una o más provincias, una o más regiones.

Corresponde a la Autoridad de Gobierno Interior respectiva calificar la Alerta y establecerla con la Amplitud y Cobertura necesarias, de acuerdo a las evaluaciones presentadas por el Director de Emergencia correspondiente.

Según sea la situación, la Alerta Roja se puede establecer de inmediato, sin que medie previamente una Alerta Amarilla, con la Amplitud y Cobertura necesarias.

II.5. Bases de Datos de Sustancias o Materiales Peligrosos

Al ocurrir un evento, entre las acciones de respuesta, resulta clave determinar la naturaleza del o los productos químicos involucrados, como igualmente sus potenciales mezclas y su dispersión hacia el ambiente. Se debe prestar atención no sólo a los productos originales, sino también a los posibles productos que resulten de reacciones durante la emergencia y/o durante el proceso de dispersión en el medio ambiente. Tanto las emisiones, como la concentración ambiental resultantes de los productos químicos liberados, dependerán no sólo de los procesos y operaciones presentes, sino también de los volúmenes emanados o absorbidos, del comportamiento definitivo del evento, de las condiciones climáticas locales y vientos dominantes, entre otros factores.

La disposición y oportuna consulta a bases de datos sobre sustancias peligrosas, constituye un referente para una evaluación inicial del posible impacto de una emergencia de origen químico, orientando a quienes responden inicialmente en un evento, a identificar el producto, su protección personal y directrices sobre distancias de evacuación ante la presencia de sustancias que se proyectan hacia el aire libre o que ya están acumuladas en él.

Actualmente, para acceder a información, se pueden considerar las siguientes fuentes:

a. BASES DE DATOS EN ONEMI: en virtud de la Declaración "Por un Chile más Seguro en el Siglo XXI" suscrita en 1994 por ONEMI, Ministerio de Salud, Carabineros de Chile, Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos, CONAMA y SESMA, se estableció que en la Oficina Nacional de Emergencia -ONEMI- se consolidaran las Bases de Datos y Documentación referente a sustancias peligrosas.

   Copia de estas Bases de Datos de ONEMI se mantendrán a disposición de CONAMA. A nivel regional, esta misma información debe estar disponible en las Direcciones Regionales de Emergencia y a disposición de las CONAMAS Regionales.

b. GUIA DE RESPUESTA EN CASO DE EMERGENCIA (Libro Naranja): es una guía básica elaborada por el Departamento de Transporte de EE.UU. y adoptada por los Cuerpos de Bomberos, Mutuales de Seguridad y otros organismos chilenos, como documento base de información - para variadas sustancias peligrosas independientes entre sí - destinado a orientar a los equipos de respuesta inicial en una emergencia de origen químico.

Las bases de datos de productos o sustancias peligrosas y las guías disponibles en Chile, son referenciales y para monoproductos.

c. Centro de Información Toxicológica de la Pontificia Universidad Católica, (en Santiago), que mantiene registros y análisis actualizados, con atención las 24 horas.

Las instancias de manejo técnico y de manejo operativo que se establecen en la presente planificación, determinarán los procedimientos de correlación para el efectivo uso de las bases de datos disponibles.

II.6. Fases de Operaciones

El Plan Básico considera dos fases de operaciones:

Fase Uno

Esta fase corresponde desde la detección o aviso recepcionado por uno o más servicios u organizaciones del Sistema de Protección Civil, ante la ocurrencia de un evento de origen químico, hasta el establecimiento de una Alerta en cualquiera de sus grados.

Los recursos que se utilizan en esta fase corresponden a los disponibles por los organismos, servicios e instituciones, incluyendo las voluntarias, consideradas dentro de las actividades permanentes del Plan de Respuesta ante eventos a nivel comunal.

Normalmente esta fase se desarrolla dentro de niveles de Respuesta 1 o 2.

Fase Dos

Fase desde que se establece una Alerta, en cualquiera de sus grados, hasta el control del evento y la desactivación de la coordinación superior de una Autoridad de Gobierno Interior o quién lo represente.

Los recursos que se utilizan en esta fase corresponden a los disponibles por los organismos, servicios e instituciones, incluyendo las voluntarias, que resulten necesarios para controlar la situación de acuerdo a lo dispuesto en los Planes Regionales de Emergencia.

Normalmente esta fase se desarrolla dentro de niveles de Respuesta 3 o 4.

El manejo coordinado según Niveles de Respuesta, puede sufrir alteraciones no necesariamente relacionadas con las capacidades de cada nivel, sino más bien por la prominencia del área afectada (Ejs. Area de gran concentración poblacional, y/o de gran incidencia económica, etc.), lo que, en muchos casos, deriva en situaciones de alto impacto público que lleva a las autoridades a asumir las coordinaciones desde un nivel superior al efectivamente correspondiente a las capacidades de respuesta.

II.7. Punto de Encuentro

Es un lugar de facilitación operativa, al cual deben concurrir los recursos y recibir instrucciones sobre tareas y/o actividades a desarrollar en el área afectada. Constituye el punto físico de coordinación de recursos en el mismo escenario de la emergencia, en un sector seguro. De no ser posible esta concurrencia en condiciones de seguridad, debe elegirse un punto cercano, que reuna tal característica.
Este Punto de Encuentro es **distinto** del Centro de Operaciones de Emergencia, COE, que está destinado a concentrar la información para la adopción coordinada de decisiones superiores. El COE puede constituirse a nivel regional, provincial o comunal, según el nivel de respuesta requerido por el evento.

III. ORGANIZACION Y MEDIOS PARTICIPANTES

La coordinación de respuesta corresponde, en el nivel local, a las Municipalidades; en el nivel provincial, a las Gobernaciones; en el nivel regional a las Intendencias y en el nivel nacional al Ministerio del Interior, la que es ejercida por sus respectivas Direcciones u Oficinas de Emergencia.

Por tanto, la organización de las operaciones de Respuesta responderá a una estructura, conformada por:

III.1. Coordinador de Emergencia

Los coordinadores de las operaciones ante eventos originados por sustancias o materiales peligrosos son los Directores de Emergencia de los niveles comunal, provincial o regional, según corresponda, quienes representan al Alcalde, Gobernador Provincial o Intendente respectivamente, en la aplicación del Plan Básico de Coordinación para Enfrentar Emergencias y Desastres por Sustancias o Materiales Peligrosos.

III.2. Jefe de Operaciones

Jefatura o especialista de reconocido expertizaje correspondiente a un organismo técnico especializado que, por disposición legal o de procedimiento del respectivo nivel de respuesta, tiene la responsabilidad de coordinar las acciones en terreno destinadas a mitigar o controlar el evento.

III.3. Medios Participantes

Los principales organismos e instituciones que participan operativamente en actividades de prevención, preparación y atención de eventos de origen químico son la siguientes:

- Sector Salud (Sistema Nacional de Servicios de Salud; Instituto de Salud Pública; Sesma; Servicios privados de atención en salud, etc.)
- Bomberos
- Carabineros
- Municipalidades
- Empresas Públicas / Privadas
- Fuerzas Armadas
- Cruz Roja Chilena
- Defensa Civil
- Otros

III.4. Asesor Técnico Ambiental

La Comisión Nacional del Medio Ambiente tendrá la responsabilidad de impulsar y promover iniciativas tendientes a reforzar la capacidad técnica de gestión, en materia ambiental, ante eventos por sustancias o materiales peligrosos, en los órganos de gestión que reúnen a las instancias y organismos sectoriales con comppetencia técnica y atribuciones legales en los aspectos sanitarios y ambientales.

Sus responsabilidades se proyectan también, en situaciones de emergencia, a suministrar la asesoría técnica que demande en esta materia el Centro de Operaciones de Emergencia, a partir de los requerimientos que a su vez, éste reciba del respectivo Coordinador de la Emergencia.

Las jefaturas operativas de los organismos e instituciones presentes en el escenario de conflicto, se constituirán como **Mando Operativo Conjunto**, surgiendo de entre estas jefaturas o especialistas, el Jefe de Operaciones. Este Mando Operativo Conjunto, pasa a ser la estructura de respaldo de ese Jefe de Operaciones.

En aquellos eventos cuyo desarrollo vaya ameritando coordinaciones superiores, según los distintos niveles de respuesta, este Mando Operativo Conjunto será reforzado por las jefaturas superiores operativas y/o administrativas e irá ampliando sus procedimientos operativos y de responsabilidad.

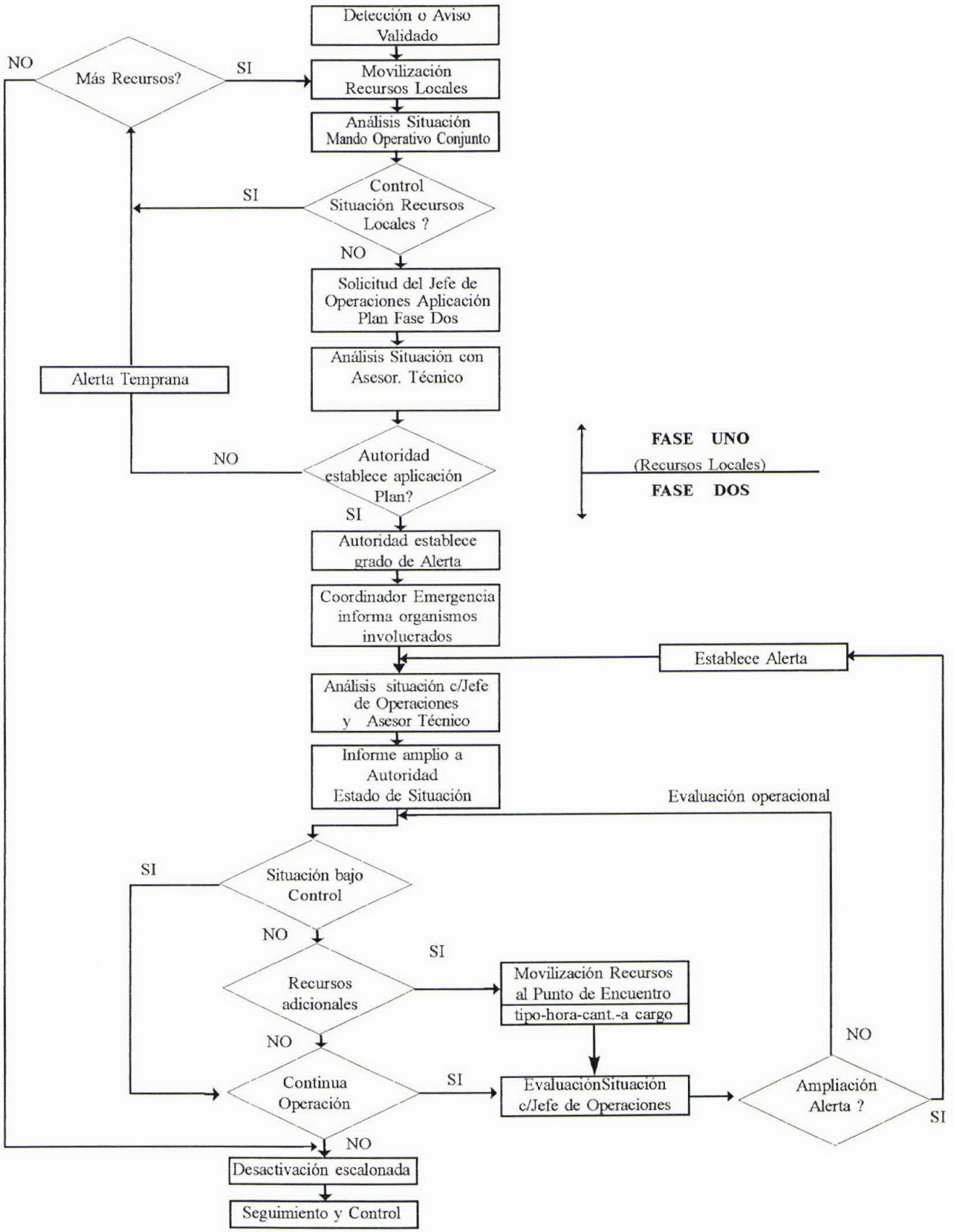
Todos los medios participantes, previamente coordinados, cumplirán las funciones propias y tareas específicas que le asigna el Plan, debiendo concurrir con sus recursos humanos y materiales especializados y manteniendo su propia estructura de organización, con plena libertad para adecuar su capacidad operativa, a fin de lograr máxima eficiencia en el cumplimiento de sus tareas previstas.

Sin perjuicio de las funciones propias que cada organismo, institución o servicio tenga definidas para la atención de eventos de origen químico, se indican tareas específicas en el Anexo N° 1.

IV. PLAN DE ACCION PARA LA RESPUESTA

Al producirse un evento por sustancias o materiales peligrosos, los organismos especializados participantes, intregrantes del Sistema de Protección Civil, con el propósito de minimizar sus efectos, controlar oportuna y eficazmente la situación en el mínimo tiempo, reconocerán el siguiente procedimiento general, cuyo flujograma operacional se indica en el Cuadro N° 1:

Cuadro N° 1: FLUJOGRAMA GENERAL DE OPERACIONES



A. Fase Uno

1. Ante la inminente o real ocurrencia de un evento de origen químico reacciona, a lo menos, un organismo o institución del Sistema de Protección Civil local.

2. De acuerdo a la evolución de la emergencia, se movilizan los recursos locales disponibles en organismos o instituciones. Se conforma un Mando Operativo Conjunto y asume un **Jefe de Operaciones**.

3. Si de las evaluaciones sucesivas que debe efectuar el Jefe de Operaciones, éste aprecia técnicamente que el evento incrementa su magnitud y que no puede ser controlado por los recursos locales o amenaza la vida, la salud, los bienes o medio ambiente, lo que amerita establecer una coordinación superior, para la disposición y movilización eficaz y oportuna de recursos que escapan del ámbito de su competencia y del Mando Operativo Conjunto, informará de la situación al Director de Emergencia del nivel correspondiente, solicitando la aplicación del Plan en su Fase Dos, con el grado de Alerta correspondiente.

4. El Director de Emergencia analizará la situación, requiriendo la información necesaria del Jefe Técnico y de los organismos operativos involucrados, para una mejor decisión. Calificará la situación y establecerá la aplicación del Plan en su Fase Dos y grado de Alerta que corresponda.

B. Fase Dos

1. Cuando se establece la aplicación del Plan en Fase Dos, indistinto de su grado de Alerta, los recursos locales se consideran movilizados, constituyéndose el Jefe de Operaciones como responsable de las operaciones en el lugar de la emergencia química.

2. El Director de Emergencia (Provincial o Regional) se constituye como Coordinador de Emergencia, teniendo presente en forma permanente:

   a. La verificación y evaluación operacional de la situación con el Jefe Técnico y, si ello no es posible, con otros Jefes de Servicios u organismos participantes en el evento.

      La evaluación operacional se desarrolla en función de coordinar las necesidades de recursos - humanos, materiales, técnicos y financieros - con el objetivo de salvar vidas, minimizar daños y lograr el control de la situación en el mínimo de tiempo.

   b. La coordinación de la movilización de los recursos humanos y materiales disponibles, que la situación aconseje y que le sean solicitados por el Jefe de Operaciones.

      El Jefe de Operaciones, al solicitar recursos al Coordinador de Emergencia, deberá indicar claramente el motivo, tipo, cantidad y Punto de Encuentro.

      Las necesidades de recursos se canalizan de acuerdo a su disponibilidad y aplicando los principios de Ayuda Mutua y Uso Escalonado de Recursos.

   c. Informar a la Autoridad de Gobierno Interior sobre la situación, medidas adoptadas, necesidades y toda información relativa al evento.

      Análisis y evaluaciones sucesivas permiten en el tiempo afinar la apreciación inicial, con el propósito de proveer información más completa para una toma de decisiones oportuna y precisa, como también diseminar la información procesada a los Mandos operativos, Autoridades y medios de comunicación social.

3. El Director Comunal de Emergencia coordinará los recursos disponibles a nivel local y evaluará el impacto sobre la comunidad.

4. Evaluaciones sucesivas del evento permitirán al Coordinador de Emergencia ampliar el grado de Alerta y, si la situación se estima controlada, desactivar en forma escalonada a las entidades participantes y las Alertas emitidas.

5. Se considerará superada la situación de emergencia cuando los recursos participantes retornen a sus actividades habituales, no siendo necesaria la permanencia de una coordinación superior. Las actividades de seguimiento serán de cargo del Asesor Técnico Ambiental representado por CONAMA, en su nivel nacional o regional, según corresponda.

V. SISTEMA DE COMUNICACIONES

Para el cumplimiento de cada uno de los pasos señalados en el plan de acción y para el alistamiento y/o movilización de recursos humanos y materiales, como de la activación de los niveles de coordinación que corresponda, se establece el Sistema de Comunicaciones de Respuesta.

Para las operaciones de respuesta, por su estabilidad, se privilegiará la Red de Comunicaciones del Sistema Regional de Protección Civil, el que se sustenta en los siguientes subsistemas, a través de las frecuencias asignadas por ONEMI.

1. **Subsistema Gobierno Interior:**
   Coordinación entre los Directores de Emergencia comunales, provinciales, regionales y ONEMI.
   Este subsistema considera la coordinación con CONAMAS Nacional y Regionales.

2. **Subsistema VHF Salud:** coordinación operativa entre los distintos servicios que componen el sector Salud. Se debe utilizar la frecuencia Nacional de Emergencia para el sector Salud, asignada por ONEMI.

3. **Subsistema VHF Bomberos:** coordinación operativa institucional entre los Cuerpos de Bomberos utilizando la Frecuencia Nacional de Emergencia para Bomberos, asignada por ONEMI.

ONEMI y las Direcciones Regionales de Emergencia mantendrán los subsistemas indicados permanentemente activos y a disposición de los Coordinadores de Emergencia.

VI. INFORMES DE EMERGENCIA

Todo mensaje generado a partir de un evento relacionado con sustancias o materiales peligrosos y que contenga información útil para la toma de decisiones e información pública, se denominará Informe de Emergencia.

Los Informes de Emergencia se canalizan por los Sistemas de Comunicaciones de Emergencia.

En Fase Dos, se generarán informes oficiales que se canalizarán y entregarán por la Red de Mando del Ministerio del Interior.

Para apoyar la toma de decisiones sobre recursos y acciones de respuesta, se generarán cuatro tipos de Informes de Emergencia:

1. Informe Preliminar

El informe preliminar es un mensaje con información desde el lugar de ocurrencia de un evento, emitido normalmente por un Jefe de Operaciones y comunicado por su respectiva Central de Comunicaciones al Coordinador de Emergencia correspondiente. Este informe constituye una señal de Alerta que permite activar al Sistema de Protección Civil local. La utilización de información preliminar, implica necesariamente la existencia de un sistema de validación, que incremente su confiabilidad.

2. Informe Técnico de Emergencia Química

Este informe tiene por objetivo transmitir al Coordinador de Emergencia y/o a la Autoridad de Gobierno Interior respectiva, información técnica esencial para su evaluación y configuración de la situación en el menor tiempo posible.

Estos informes son entregados por los siguientes organismos, servicios, instituciones o instancias, en las materias que se indican:

a. **Jefe de Operaciones:** Información general del evento, tal como identificación, ubicación, horarios, recursos materiales, técnicos y humanos participantes, sustancia(s) involucrada(s) y en general, toda información técnica que se relacione con la evolución de la emergencia y/o desastre.
b. **CONAMA:** Información general del evento, sustancia(s) involucrada(s) y probables impactos y problemas ambientales derivados del evento.
c. **Bomberos:** daños estructurales
d. **Municipalidad:** damnificados y albergues
e. **Salud:** situación general de las personas afectadas (heridas, intoxicadas, atenciones de urgencia, etc.)
f. **Carabineros:** Perímetros de seguridad, evacuación de personas.

Sin perjuicio de lo anterior, **CONAMA** podrá solicitar a estos u otros organismos técnicos, toda información derivada de tales eventos con el propósito de configurar la información necesaria para los fines de reparación ambiental.

Diferentes Informes Técnicos provenientes de cada organismo o institución respecto a sus específicas responsabilidades y emitidos sobre una misma situación, permiten establecer una visión global sobre un evento determinando, su nivel de impacto y su calificación como emergencia o desastre.

Estos informes son fundamentales para la elaboración de los Informes de Estado de Situación que deben elaborar los Coordinadores de Emergencia.

3. Informe Estado de Situación

Es un informe normalizado que registra en forma resumida toda información susceptible de tabular y que permite determinar la severidad de un evento en un momento determinado. Informes sucesivos proporcionan información actualizada y permiten observar en el tiempo la evolución de la emergencia y/o desastre y los efectos de las decisiones adoptadas.

Estos informes son preparados por el Coordinador de Emergencia y transmitidos, en los horarios que se establezcan, a las Autoridades de Gobierno Interior vía Direcciones de Emergencia (ONEMI), para mantenerlos informados de lo que sucede, qué se está haciendo y eventuales necesidades en el área afectada.

Para el manejo normalizado de la información de emergencia, se utilizará el **Plan Dedo$ de Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades de ONEMI**, con sus respectivos instrumentos: ALFA (Información preliminar); EFU (sobre situación de las personas); EDANIS (sobre situación de infraestructura y servicios); REDES (sobre elementos de socorro) y DELTA (Informe Consolidado y complementario de daños y necesidades) Anexo N° 2

4. Informe a la Población

Son mensajes oficiales destinados a dar a conocer a la población los alcances de una situación de emergencia o desastre en su justa medida, para disminuir la incertidumbre, ansiedad y conmoción natural. Para su generación, se deben utilizar los mecanismos y técnicas propias de la Información Pública.

Para tal efecto, el Mando Operativo Conjunto y los Coordinadores, deben considerar, entre sus tareas prioritarias, el proveer de información validada y concreta, pero lo más pormenorizada posible, a las instancias oficiales que se harán cargo de la Información Pública. El Mando Conjunto deberá determinar, de acuerdo a las características del evento, que instancia se hará cargo de la Información Pública, dejando preferentemente radicada esta responsabilidad en la autoridad o instancia de Coordinación de Emergencia (Municipal, Provincial, Regional o Nacional, según corresponda).

Los mensajes destinados a información pública deberán estar estrictamente basados en los Informes Preliminar, Técnico y de Estado de Situación, de acuerdo a los instrumentos del Plan de Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades, Dedo$.

Estos mensajes deben generarse centralizadamente, para evitar distorsiones o discrepancias. Sin embargo, resulta recomendable su difusión descentralizada a través de las autoridades de los distintos organismos participantes en el control del evento, para otorgar transparencia y evitar las desconfianzas naturales que provocaría la difusión a cargo de una misma fuente y por un único canal de comunicación.

Para la orientación técnica de esta misión de Información Pública, ONEMI dispone de la Guía "Manejo de Información Pública en Situaciones de Emergencia o Desastre", Anexo N° 3

La generación centralizada y difusión **des**centralizada de una información oportuna, sobria y veraz, difundida por los medios de comunicación social, constituye el recurso más directo e inmediato para evitar descontrol social por rumores infundados.

VII. MATERIAS ADMINISTRATIVAS Y LOGISTICAS

VII.1. Administrativas

a. Los Servicios e Instituciones indicadas en el presente Plan, deberán mantener permanentemente actualizados sus propios planes, directivas y procedimientos internos, y en condiciones de ponerlos en ejecución con la mayor celeridad y coordinación efectiva, para hacer frente a una situación de emergencia derivada por sustancias o materiales peligrosos.

b. Disponer, para la aplicación de este Plan en los niveles respectivos, de un Delegado Titular y uno Suplente, con poder de decisión suficiente que le permita representar al Jefe Superior, movilizar los recursos previstos por la propia organización para estos efectos y coordinar las materias que corresponda con los Directores de Emergencia, Asesores Técnicos Ambientales y Jefes de Operaciones durante las etapas de preparación y atención de eventos de origen químico.

c. Informar anualmente en el formulario que se adjunta, Anexo N° 4, los delegados institucionales, los recursos materiales y humanos dispuestos para que participen en las actividades de preparación o aplicación de la presente planificación.

d. Los Delegados Titulares y Suplentes deben disponer de un Plan de Ubicación y de LLamado Personal fuera de las horas de servicio, incluyendo Sábados, Domingos y Festivos, el que deberá estar permanentemente actualizado.

e. Adoptar las medidas necesarias para que el presente Plan sea conocido por el máximo de personal de las organizaciones directamente involucradas, con el propósito que su aplicación, en los casos que sea necesario, se realice coordinadamente y sin interferencias.

f. Todas las medidas que se apliquen deberán estar de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

g. Evitar emitir informaciones que puedan causar alarma o desconcierto en la población, dando preferencia a la difusión pública de acciones y medidas en implementación.

h. Los Directores de Emergencia, con la Jefatura Técnica (Nacional o Regional), promoverán reuniones periódicas con los Delegados Titulares y Suplentes con el propósito de:

- Consolidar un programa de Microzonificación de Riesgos y de Recursos en el ámbito de las sustancias o materiales peligrosos, destinado a sustentar acciones de prevención, mitigación, preparación y respuesta.

- Consolidar un programa de capacitación y preparación (ejercicios y simulacros) sobre este Plan, destinado a los integrantes del Sistema de Protección Civil, especialmente a los directamente involucrados en este Plan.

- Conforme a la experiencia adquirida y sobre la base de este Plan, optimizar las medidas de prevención, preparación y respuesta.

VII.2. Logísticas

a. De acuerdo a disposiciones vigentes sobre la materia, (D.S.155/1977, Plan Nacional de Emergencia), los organismos e instituciones que participan en la atención de emergencias, emplearán sus propios recursos presupuestarios y sólo en casos debidamente calificados y con posterioridad a la aplicación del Plan en su Fase Dos, se podrán canalizar recursos extraordinarios dispuestos por las Autoridades de Gobierno interior, sin perjuicio de las responsabilidades que competen a diferentes Ministerios.

b. Las Municipalidades deberán también adoptar las medidas para apoyar a los organismos e instituciones que desarrollan actividades de prevención y respuesta frente al riesgo químico, en sus respectivas áreas jurisdiccionales.

Anexo N° 1: Funciones de los Servicios e Instituciones

Sin perjuicio de las funciones propias de cada Organismo, Institución o Servicio para la atención de eventos provocados por sustancias o materiales peligrosos, para una adecuada coordinación entre ellos en cumplimiento de lo señalado en este Plan Básico de Coordinación para Enfrentar Emergencias y Desastres por Sustancias o Materiales Peligrosos, deberán asumir:

1. ONEMI y Direcciones de Emergencia

Representar a los niveles de Gobierno Interior que corresponda ante el presente Plan, velando por una coordinación eficiente y su correcta aplicación en los distintos niveles.

Verificar y evaluar la evolución del evento con apoyo del Asesor Técnico.

Coordinar la movilización de los recursos humanos y materiales disponibles que le sean solicitados por el Jefe de Operaciones.

Informar a la Autoridad de Gobierno Interior sobre la situación, medidas adoptadas, necesidades y todo antecedente relativo a la evolución del evento.

Mantener permanentemente activos los Sistemas de Comunicaciones previstos en el presente Plan y a disposición del Coordinador de Emergencia y del Jefe de Operaciones.

Preparar los Informes de Estado de Situación para informar a las Autoridades de Gobierno Interior y a la comunidad a través de los Medios de Información Pública.

En general, realizar todas aquellas tareas previstas en el Plan Regional de Emergencia y aplicables a la ocurrencia de eventos de origen químico.

2. CONAMA Nacional y Regionales

Proponer lineamientos de política ambiental para la prevención de emergencias tecnológicas.

Colaborar con las autoridades competentes en la preparación, aprobación y desarrollo de programas de educación y difusión ambiental, orientados a la prevención de las emergencias tecnológicas.

Establecer programas de cumplimiento de las exigencias establecidas por el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental en el contexto de los Planes de Contingencia.

Preparar un Informe de cada caso, para definir los mecanismos a desarrollar para lograr la Reparación Ambiental de los lugares dañados producto de emergencias por sustancias o materiales peligrosos.

Solicitar a la Comisión Regional respectiva o Nacional del Medio Ambiente, la aplicación de sanciones al incumplimiento de exigencias ambientales establecidas en la calificación ambiental, cuando así se determine.

Establecer las acciones tendientes a sancionar el daño ambiental producido.

3. Municipalidades

Mantener actualizado el Mapa de Riesgos (Amenazas y Vulnerabilidades) asociados a materiales y sustancias peligrosas de la comuna.

Mantener actualizado el catastro de recursos disponibles a nivel comunal.

Mantener actualizado un registro de probables albergues para poder habilitarlos para la atención de damnificados o personas preventivamente evacuadas del área de riesgo.

Disponer de los medios necesarios, tanto humanos como materiales, para efectuar tareas de evacuación en situaciones que, según indique el Jefe de Operaciones, sea necesario.

Disponer de personal y equipos de trabajo para el apoyo que requiera un evento de origen químico en lo operativo y de atención social.

Disponer la habilitación de Unidades de Salud para la atención de lesionados, en coordinación con los Servicios de Salud.

Preveer con empresas que presten servicios a la Municipalidades, el apoyo con recursos materiales que puedan ser utilizados en labores complementarias (camiones aljibes, movimiento de tierras, áridos, etc.).

4. Carabineros

Disponer de Servicios de Orden y Seguridad suficientes que permitan el resguardo de las personas y sus bienes en el área afectada, como también ante la necesidad de evacuar sectores o instalaciones como consecuencia del evento.

Disponer de medidas especiales de tránsito cuando la situación derivada de un evento así lo amerite, en coordinación con el Jefe de Operaciones.

Disponer los refuerzos necesarios, con el propósito de permitir condiciones seguras de trabajo para el personal y recursos que participan directamente en el control del evento.

De acuerdo a la disponibilidad de recursos aéreos, considerar su participación en actividades de evacuación y sobrevuelo del área afectada en tareas de evaluación de daños y coordinación operativa.

5. Sector Salud

Los Servicios de Salud (Sistema Nacional de Servicios de Salud, ISP, SESMA, etc.) coordinarán las acciones que corresponda, en su respectiva área jurisdiccional, con el propósito de:

Disponer de ambulancias y/o equipos médicos móviles en el área del evento para la atención y evacuación de lesionados.

Atender en sus establecimientos los casos derivados de un evento y coordinar lo que corresponda para requerir de medios privados toda atención especializada de casos que sus propios medios no pudieran satisfacer.

Informar al Coordinador de Emergencia la cuantificación e identificación, tipo de lesión y gravedad de las personas atendidas en el lugar de ocurrencia del evento, como también de las derivadas a centros asistenciales, los que igualmente deberán ser identificados.

Coordinar la atención en el área del evento con los recursos que disponen las Municipalidades y Cruz Roja locales.

Efectuar las mediciones que permitan determinar las áreas de seguridad, tanto para el personal que trabaja directamente en la atención del evento, como también el área de influencia hacia la comunidad y su entorno.

6. Bomberos

Con sus recursos humanos, materiales y técnicos especializados, efectuar tareas de combate y control de eventos dentro del ámbito de su competencia directa (Incendio) y apoyar la gestión operativa en otros casos en que se requiera su directa participación (derrames, rescate y otros).

Cooperar en tareas de evacuación de personas y bienes de un área afectada.

Dejar en sus localidades bases, reservas de recursos materiales y humanos suficientes para protegerla de cualquier otro evento que pueda ocurrir, de acuerdo a su realidad local. Para estos efectos, considerarán sus propios recursos o de instituciones congéneres vecinas, de acuerdo al principio de Ayuda Mutua que rige al Sistema de Protección Civil.

7. Empresas Públicas y Privadas

Informar de inmediato de la ocurrencia o detección de un evento de origen químico dentro o cercano a sus instalaciones, a quién corresponda (Salud, Bomberos, Mutual respectiva).

Operar con sus propios recursos ante la ocurrencia de un evento de origen químico dentro de sus instalaciones.

Otorgar el máximo de facilidades a los organismos, servicios o instituciones que participan en las tareas de control del evento dentro de sus instalaciones.

Disponer de un delegado con experiencia para las coordinaciones necesarias con el Jefe de Operaciones y el Coordinador de Emergencia.

8. Fuerzas Armadas

Ejército de Chile/ Armada de Chile/ Fuerza Aérea de Chile

Concurrir, a solicitud del Coordinador Regional de Emergencia, con brigadas de Apoyo y elementos pertinentes, para seguir las indicaciones técnicas del Jefe de Operaciones.

Considerar la utilización de medios aéreos para la evacuación de lesionados y heridos que resulten del evento químico, como asimismo la evacuación de personas del lugar de impacto de la emergencia y/o desastre, si la situación así lo amerita.

Prestar colaboración en toda labor especial que le sea solicitada por el Coordinador Regional de Emergencia de acuerdo a la evolución y magnitud del evento (Ej. medios de transporte para evacuación masiva de población potencialmente afectada, transporte aéreo de Autoridades, Coordinadores y Jefaturas Técnicas, etc.).

9. Defensa Civil

Colaborar en la administración de albergues en coordinación directa con las Municipalidades y Cruz Roja.

Colaborar en tareas de evacuación de personas y bienes en apoyo de Carabineros y Bomberos, según lo disponga el Coordinador de Emergencia.

Disponer de Grupos de Apoyo para eventuales tareas especiales de apoyo logístico en el área del evento, debidamente calificadas, según lo disponga el Coordinador de Emergencia o el Jefe de Operaciones.

10. Cruz Roja Chilena

Colaborar con sus efectivos en la prestación de primeros auxilios a heridos o lesionados en estrecha coordinación con los Servicios de Salud.

Colaborar en la administración de medicamentos y tratamientos indicados por profesionales del sector salud en albergues, en coordinación directa con las Municipalidades.

11. Otros Organismos, Servicios e Instituciones

De acuerdo a las necesidades y lo dispuesto en los Planes Regionales de Emergencia.

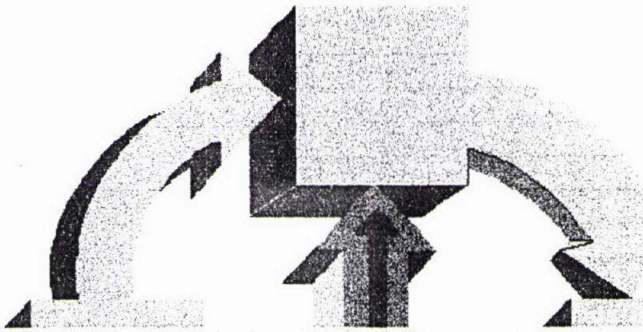
Las funciones a asumir por estos y otros organismos, servicios e instituciones involucradas en este Plan, serán detalladas por sus propias instancias responsables, en reuniones conjuntas de coordinación.

MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

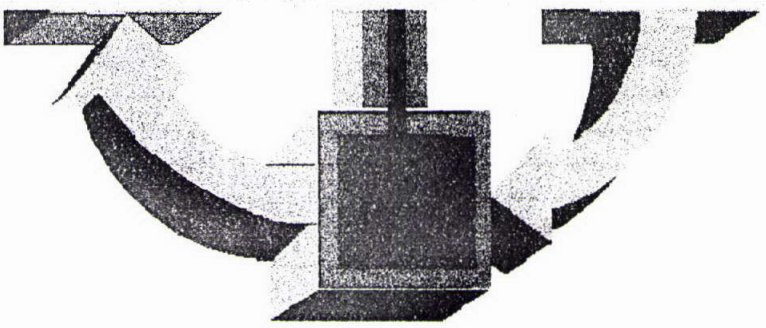
ONEMI

SISTEMA DE EVALUACION DE DAÑOS Y NECESIDADES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y DESASTRE

PLAN DEDO$



MANUAL PARA EL MANEJO DE INFORMACION DE EMERGENCIA



Lea cuidadosamente este Manual antes de iniciar la aplicación de cualquiera de los formularios que integran el sistema.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

PLAN DEDO$

MANUAL PARA EL MANEJO DE INFORMACION DE EMERGENCIA

1. Introducción

La administración de emergencias y desastres implica la solución de situaciones complejas, lo que necesariamente obliga a que las autoridades cuenten con la mejor información posible, de forma tal que permita cumplir con las tareas de respuesta y restablecimiento de la normalidad de manera oportuna y coordinadamente, como también informar verazmente a la población.

De esta manera, toda la información relacionada con una emergencia o desastre debe fluir rápida, oportuna, concisa y confiablemente entre los niveles de decisión y operación considerados en el Sistema de Protección Civil.

Decisiones de respuesta eficientes y eficaces gravitan directamente en el proceso de desarrollo de las comunidades afectadas por una emergencia o un desastre. Para ello, una correcta evaluación de daños y necesidades, con los instrumentos adecuados, permite conformar una base de datos destinada al resguardo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas, mediante acciones acertadas de respuesta y, posteriormente, para la planificación de obras y acciones de prevención, mitigación y preparación en función del desarrollo sustentable.

2. PLAN DEDO$: Evaluación de Daños y Necesidades

DEDO$ es un método que permite a las autoridades y administradores de situaciones de emergencia, recordar en forma simple los elementos claves que se deben tener en cuenta para una efectiva y eficiente toma de decisiones ante la ocurrencia de una emergencia o un desastre.

Los objetivos del plan **DEDO$** son:

a. Normalizar el registro de información de emergencia en todo el país manejando documentos simples, de un formato único, que permiten dar respuesta a las interrogantes fundamentales que surgen al ocurrir un evento destructivo a nivel local.

b. Determinar el impacto de un evento destructivo en una comunidad, de acuerdo con su propia realidad.

c. Mejorar el proceso de registro y flujo de información de emergencia desde el nivel comunal al nacional.

d. Generar las estadísticas de ocurrencia de eventos destructivos que causan daños a las personas, sus bienes y el medio ambiente, considerando los costos y gastos asociados y que inciden en el desarrollo de un área jurisdiccional, facilitando el impulso de actividades de prevención, preparación y respuesta con antecedentes reales, como complemento del Programa de Microzonificación de Riesgos y de Recursos a nivel local.

Ocurrida una emergencia o desastre en una comunidad determinada, es necesario conjugar los siguientes elementos:

D **DAÑOS**

Cuantificación de los daños a las personas, los bienes, los servicios básicos, infraestructura y el medioambiente. Los daños siempre van a estar correlacionados con la situación geográfica y realidad social de la comunidad afectada.

E **EVALUACION DE NECESIDADES**

Determinación de las necesidades indispensables para recuperar la normalidad de la comunidad afectada.

D **DECISIONES**

Medidas o acciones que efectúan coordinadamente las autoridades, las organizaciones y la comunidad, con el propósito de dar solución a las necesidades indispensables de las personas, vivienda e infraestructura afectada.

O **OPORTUNIDAD**

Oportunidad en el tiempo, en que las acciones o soluciones de emergencia adoptadas podrían rehabilitar o restablecer las condiciones de normalidad mínimas para las personas y sus bienes, que permitan superar la situación.

$** **RECUR$O$

Cuantificación de los recursos humanos, materiales, técnicos y monetarios utilizados por todos los servicios, instituciones y organizaciones del Sistema de Protección Civil que trabajan directamente en el control y superación de la emergencia o desastre.

3. Informes de Emergencia.

Todo mensaje generado a partir de una emergencia o desastre que contenga información útil para la toma de decisiones e información pública, se denomina Informe de Emergencia.

Los Informes de Emergencia, en la medida que lo permita la claridad y consistencia de la información disponible, debe ser:

OPORTUNO: entregado a tiempo y sin demoras innecesarias.

CONCISO: breve en el modo de explicar los hechos.

CONFIABLE: coincidir en lo esencial de su contenido con la información que pueda recibirse por medio de otras fuentes.

4. Clasificación de los Informes de Emergencia

Al ocurrir un evento destructivo se generan tipos de informes que permiten conocer situaciones en instantes diferentes conforme a su evolución, generándose la siguiente clasificación:

a.- **INFORME PRELIMINAR:**
Es un mensaje que indica una apreciación inicial de un hecho ocurrido de posible valor inmediato. Este informe permite activar al sistema de Protección Civil constituyendo la señal de Alerta. La utilización de información preliminar, implica necesariamente la existencia de un sistema de validación, que incremente su confiabilidad.

b.- **INFORME TECNICO DE EMERGENCIA**:
Es un informe emitido por organismos técnicos que actúan directamente en la atención de la emergencia o desastre, entregando información dentro del marco de su competencia. Diferentes Informes Técnicos emitidos sobre una misma situación, permiten generar una visión global sobre un evento destructivo y su calificación como emergencia o desastre.

c.- **INFORME ESTADO DE SITUACION:**

Es un informe normalizado que registra en forma resumida toda información susceptible de ser tabulada y que permite determinar la severidad de un evento destructivo en un momento determinado. Su confección se respalda en los Informes Técnicos entregados por los organismos de competencia correspondientes.

Los Informes de Estado de Situación se confeccionan en dos tipos de formatos:
El Informe **ALFA,** que permite registrar la información de todo incidente o emergencia a nivel comunal y el Informe **DELTA**, que es complementario al Informe ALFA, y se utiliza cuando una evento sobrepasa la capacidad de respuesta local - emergencias graves o desastres - y/o se ha establecido una coordinación provincial o regional.

Estos documentos constituyen información oficial: Los datos registrados en los Informes de Estado de Situación son verificables mediante Informes Técnicos de Emergencia, documentación de respaldo u otros antecedentes.

Los Informes de Estado de Situación, ALFA y DELTA, se canalizan por la red de Gobierno Interior, permitiendo a las autoridades tomar decisiones, como también, con el adecuado soporte técnico, informar objetivamente a la población.

Informes ALFA o DELTA sucesivos proporcionan información actualizada, permitiendo observar en el tiempo la evolución del evento y los efectos de las acciones y decisiones adoptadas.

d.- **INFORME A LA POBLACION:**

Mensajes que entregan las autoridades con el propósito de dar a conocer a la población la gravedad de una situación de emergencia en su justa medida, para disminuir la incertidumbre, ansiedad y conmoción natural.

En situaciones de emergencia o desastre, la generación centralizada de una información oportuna, sobria y veraz, difundida por los medios de comunicación social, es el recurso más directo e inmediato para evitar la proliferación de rumores infundados.

5. Los Informes de Estado de Situación: Informes ALFA y DELTA

Los Informes ALFA y DELTA son documentos normalizados que deben utilizar los Jefes o Directores de Emergencia Comunales, Provinciales y Regionales y las autoridades correspondientes, para el registro de información útil para la toma de decisiones e información pública.

5.1. Informe ALFA

El Informe ALFA permite registrar toda la información de un incidente o emergencia que ocurra a nivel comunal. Su formato permite registrar la identificación del evento destructivo, los daños, la evaluación de necesidades, las decisiones y su efecto en el tiempo y los recursos utilizados para situaciones que son atendidas con los recursos habitualmente disponibles y considerados en la planificación local de respuesta.
El manual de uso e instructivo específico se incluyen en Anexo.

5.2. Informe DELTA

El Informe DELTA es un documento complementario del Informe Alfa, que se utiliza a nivel comunal cuando una situación de emergencia sobrepasa su capacidad de respuesta y/o se ha establecido una coordinación a nivel provincial o regional. El formato sigue la misma estructura que el Informe Alfa, profundizando los niveles de información con respectos a los daños, la evaluación de necesidades y los recursos comprometidos, asociados a la toma de decisiones en el tiempo y en función de las soluciones de emergencia susceptibles de adoptar.

El manual de uso e instructivo específico se incluyen en Anexo.

5.3. Informes Normalizados de Respaldo

Los Informe ALFA y DELTA son documentos base y se respaldan en información que se registra en los formatos normalizados: Encuesta Familiar Unica de Emergencia,(**EFU**); Informe Unico de Evaluación de Daños y Necesidades Infraestructura y Servicios (**EDANIS**) y la Planilla Unica de Recepción, Entrega y Disponibilidad de Elementos de Socorro (**REDES**).

El propósito de estos instrumentos es normalizar el proceso de identificación de daños en personas, bienes y medioambiente y la satisfacción de necesidades mínimas que permitan superar la situación, ante la ocurrencia de una emergencia o un desastre determinado.

La aplicación de estos instrumentos de respaldo se da como un proceso continuo en el tiempo, permitiendo la actualización y mejoramiento de la información en un momento determinado, registrada en un informe ALFA o DELTA.

Estos formularios son para su utilización específica ante la ocurrencia de situaciones de emergencia o desastre de orígen natural o antrópico, no siendo conveniente la utilización de otros formatos diseñados para objetivos distintos, puesto que puede confundir la evaluación concreta del impacto de un evento destructivo.

Los instructivos específicos se incluyen en Anexo.

6. Flujo de Información de Emergencia y el Deber de Informar

Los informes ALFA y DELTA están diseñados para normalizar la captura y registro de información a partir del nivel administrativo más cercano a las personas, la Municipalidad, área jurisdiccional donde efectivamente impactan los eventos destructivos y donde se coordinan o se proveen los recursos básicos para satisfacer las necesidades que pueda demandar una emergencia o un desastre.

Es, por lo tanto, la Municipalidad el primer y fundamental eslabón de la cadena de captura y flujo de información para la toma de decisiones e información pública. **Los informes ALFA y DELTA son entonces, instrumentos que debe utilizar la Autoridad y Coordinador locales para orientar su toma de decisiones, especialmente operativas, y determinar su capacidad de respuesta de acuerdo a su propia realidad.**

Si un evento destructivo supera la capacidad local de respuesta o su efecto va más allá de una comuna determinada o tiene fuerte impacto público, los informes ALFA y DELTA deben fluir a los niveles provincial, regional y nacional. Cada uno de estos niveles va configurando una visión espacial de la situación, lo que permite focalizar y priorizar la satisfacción de necesidades de acuerdo a su alcance en la toma de decisiones y disponibilidad de recursos.

Los recursos dispuestos por los niveles superiores se canalizan siempre hacia el nivel comunal, el que administra estos recursos, al igual que los suministrados por la propia Municipalidad. Más aún, ante eventos específicos, organizaciones y servicios no gubernamentales y particulares, basados en la información que entregan las propias autoridades y los medios de comunicación social, aportan recursos en forma directa o indirecta a través de las propias autoridades que administran la emergencia, fundamentalmente para satisfacer necesidades de alimentación, techo y abrigo de las personas.

La responsabilidad de administrar recursos, ya sea ante una emergencia o un desastre, genera en las autoridades administrativas y coordinadores de emergencia a partir del nivel local, el deber de informar. Se establece así, un flujo de información periódica que permite visualizar y evaluar los efectos de las decisiones y recursos aportados, en función de las necesidades mínimas a satisfacer de las personas, sus bienes y el medioambiente, ante la ocurrencia de un evento destructivo determinado.

7. Procedimiento general de elaboración y flujo de Información de Emergencia

Los Directores o Encargados de Emergencia son los responsables de la elaboración de los informes ALFA y DELTA y de la coordinación de la aplicación correcta de los instrumentos normalizados de respaldo EFU, EDANIS y REDES, en su respectiva área jurisdiccional.

El procedimiento general para elaboración de los informes y flujos de información que se generan en los niveles municipales, provinciales y regional es el siguiente:

7.1. Nivel Municipal

Al ocurrir un evento destructivo, el Director o Encargado de Emergencia Comunal, debe elaborar en el más breve plazo, un Informe ALFA.

Si el evento destructivo genera daños a las personas y/o a viviendas - damnificados, heridos, muertos, desaparecidos - se debe coordinar la aplicación a cada familia de la Encuesta EFU (**Area Social**).

Si el evento destructivo genera daños a la Infraestructura - puentes, edificios públicos, escuelas, salud, etc. - y/o Servicios Básicos - agua, luz, teléfonos, gas - se debe coordinar la elaboración de Informes EDANIS por cada infraestructura o servicio afectado o dañado (**Dirección de Obras**).

Si con ocasión del evento destructivo se debe proceder a entregar elementos de socorro del stock existente o recepcionados a nivel municipal y/o se procede a la adquisición de elementos para el mismo objetivo, se debe coordinar la actualización de la Planilla REDES.

Si el evento destructivo genera daños a las personas, infraestructura y servicios en un nivel de impacto que hace necesario profundizar la información indicada en el Informe ALFA, el Director o Encargado de Emergencia Comunal procederá en consecuencia, a utilizar el Informe DELTA.

El Director o Encargado de Emergencia Comunal, junto con informar a su Alcalde, deberá remitir los Informes ALFA o DELTA a la Dirección Provincial de Emergencia. Cada vez que se emita un informe DELTA debe anexarse la planilla REDES actualizada, referente a elementos de socorro.

Las encuestas familiares únicas de emergencia, EFU, como los informes de daños de infraestructura y servicios, EDANIS, que **respaldan** la información consignada en los informes **ALFA o DELTA**, deben permanecer disponibles y ser utilizados en la Municipalidad respectiva. Copia de estos documentos, pueden ser requeridas por Autoridades Superiores o Sectoriales como antecedentes específicos y válidos para elaborar, por ejemplo, un Plan de Rehabilitación o Reconstrucción a nivel Regional.

7.2. Nivel Provincial

El Director o Encargado Provincial de Emergencia coordina la recepción de los informe ALFA o DELTA y REDES de las comunas de su jurisdicción.

Al recibir informes ALFA o DELTA de dos o más municipalidades, se debe elaborar un **Informe de Estado de Situación consolidado Provincial**.

Si con ocasión del evento destructivo se deben entregar elementos de socorro del stock existente o recepcionados a nivel provincial y/o se procede a la adquisición de elementos para el mismo objetivo, se debe coordinar la actualización de la Planilla REDES a nivel de Gobernación.

El Director o Encargado Provincial de Emergencia, junto con informar al Gobernador correspondiente, deberá remitir el Informe de Estado de Situación consolidado Provincial a la Dirección Regional de Emergencia, DIREMER. Cada vez que se emita un Informe Provincial debe anexarse la planilla REDES actualizada, referente a elementos de socorro.

Los informes ALFA o DELTA y planillas REDES recepcionados desde las Municipalidades, **respaldan** la información consignada en el **Informe de Estado de Situación consolidado Provincial** y deben permanecer disponibles para ser utilizados en la Gobernación respectiva. Copia de estos documentos, pueden ser requeridas por la Intendencia Regional, Dirección Regional de Emergencia, como antecedentes específicos y válidos para elaborar, por ejemplo, un Plan de Rehabilitación o Reconstrucción a nivel Regional.

El Director o Encargado Provincial de Emergencia deberá coordinar el correcto uso de los formularios diseñados para su aplicación exclusiva en el manejo de información ante la ocurrencia de emergencias o desastres en las respectivas Municipalidades.

Ante la ocurrencia de un evento destructivo que requiera la conformación de Equipos de Trabajo a nivel provincial para apoyar la gestión de evaluación de daños y necesidades en las comunas afectadas, el Director o Encargado Provincial de Emergencia velará para que estos equipos trabajen coordinadamente con las municipalidades y ocupen los formatos EFU y EDANIS, incluidos en el presente manual.

7.3. Nivel Regional

El Director o Encargado Regional de Emergencia coordina la recepción de los Informes de Estado de Situación consolidados y planillas REDES de las provincias de su jurisdicción.

Al recibir informes provinciales de dos o más gobernaciones, se debe proceder a elaborar un **Informe de Estado de Situación consolidado Regional**.

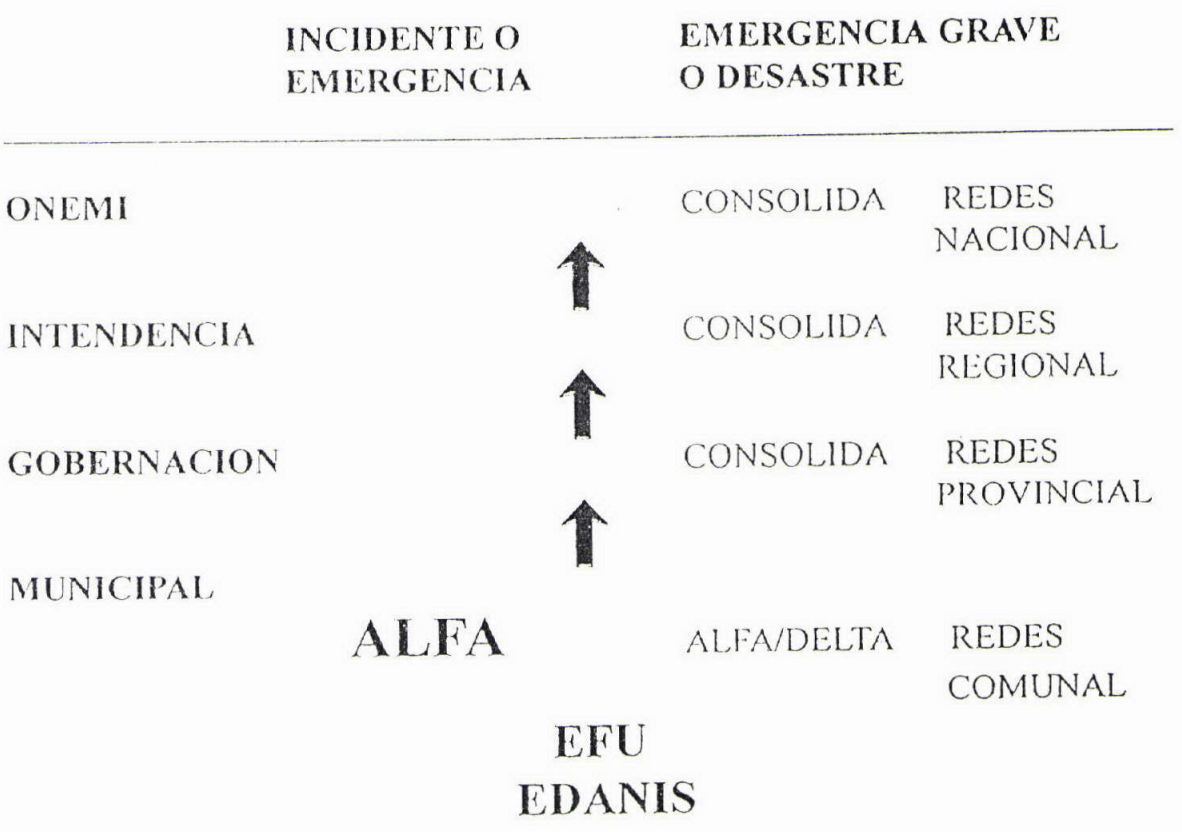
Si con ocasión del evento destructivo se debe proceder a entregar elementos de socorro del stock existente o recepcionados a nivel regional y/o se procede a la adquisición de elementos para el mismo objetivo, se debe coordinar la actualización de la Planilla REDES a nivel de Intendencia.

El Director o Encargado Regional de Emergencia, junto con informar al Intendente correspondiente, deberá remitir el Informe de Estado de Situación consolidado Regional a la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI. Cada vez que se emita un Informe Regional debe anexarse la planilla REDES actualizada, referente a elementos de socorro.

Los informes consolidados provinciales y planillas REDES recepcionados desde las Gobernaciones, **respaldan** la información consignada en el **Informe de Estado de Situación consolidado Regional** y deben permanecer disponibles para ser utilizados en la Intendencia respectiva. Copia de estos documentos como los elaborados por los niveles provinciales y comunales - ALFA/DELTA, EDANIS y REDES - pueden ser requeridos por ONEMI, como antecedentes específicos y válidos para orientar una mejor toma de decisiones a nivel ministerial y/o satisfacer necesidades de información a la opinión pública.

Ante la ocurrencia de un evento destructivo que requiera la conformación de Equipos de Trabajo a nivel regional para apoyar la gestión de evaluación de daños y necesidades en las comunas afectadas, el Director o Encargado Regional de Emergencia velará para que estos equipos trabajen coordinadamente con las municipalidades y ocupen los formatos EFU y EDANIS, incluidos en el presente manual.

La siguiente figura resume el flujo de información, de acuerdo a los Informes que corresponde elaborar en cada nivel:



APB/CFG
D.P.CIVIL
04/1998

ANEXOS

1. GUIA PARA EL USO DE LOS INFORMES ALFA Y DELTA

2. FORMATO E INSTRUCTIVO INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA:
INFORME ALFA

3. FORMATO E INSTRUCTIVO INFORME DE EMERGENCIA GRAVE O DESASTRE:
INFORME DELTA

4. FORMATO Y GUIA PARA EL USO DE LA ENCUESTA FAMILIAR UNICA DE EMERGENCIA:
ENCUESTA EFU

5. FORMATO Y GUIA PARA EL USO DEL INFORME UNICO DE EVALUACION DE DAÑOS Y NECESIDADES INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS:
INFORME EDANIS

6. FORMATO Y GUIA PARA EL USO DE LA PLANILLA UNICA DE RECEPCION, ENTREGA Y DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE SOCORRO:
PLANILLA REDES

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DEPTO. PROTECCION CIVIL

PLAN DEDO$

GUIA PARA EL USO DE LOS INFORMES ALFA Y DELTA

¿Quiénes manejan los formularios ALFA y DELTA?

Los formularios ALFA y DELTA deben estar **siempre disponibles** en las respectivas Direcciones de Emergencia de las Municipalidades, Gobernaciones e Intendencias como también en ONEMI.

¿Para qué me sirven estos informes?

Normalizar el registro de información de emergencia en todo el país, utilizando un documento simple con un formato único que permita dar respuesta a las interrogantes fundamentales que surgen al ocurrir un evento destructivo a nivel local.

Acelerar el registro y flujo de información de emergencia desde el nivel comunal al nacional.

Generar estadísticas de ocurrencia de eventos destructivos, daños a las personas, sus bienes y el medio ambiente, considerando los gastos directos que la situación implica y que inciden en el desarrollo sostenible de un área jurisdiccional determinada.

Facilitar el impulso de actividades de prevención, preparación y respuesta con antecedentes reales, como complemento del programa de Microzonificación de Riesgos y Recursos a nivel local.

¿Cómo opera el registro de información?

Todas las emergencias se originan en el nivel comunal, por lo tanto, es en las Municipalidades donde se debe producir la captura y registro inicial de la información.

Si una Gobernación, Intendencia o la propia ONEMI, toman conocimiento de una emergencia por medios distintos a los conductos normales de flujo de información de emergencia, estos niveles requerirán de las instancias respectivas la información de acuerdo a los formatos ALFA o DELTA, según corresponda.

¿Se pueden registrar todas las emergencias en estos formularios?

Sí. Todas las emergencias o desastres que ocurren en una comuna pueden registrarse en este formularios.

Para las emergencias de Niveles de Impacto I y II se estima que la información básica contenida en el Informe ALFA es suficiente.

Para las emergencias de Niveles de Impacto III y IV, el Informe ALFA constituye la información preliminar y básica. Necesariamente debe ser ampliada y precisada en los item Daños, Recursos involucrados y Necesidades, elaborándose el informe DELTA.

Por lo tanto, el formulario ALFA debe utilizarse **siempre** para registrar e informar la ocurrencia de una emergencia o desastre. El formulario DELTA debe utilizarse cuando la situación lo amerite, requiriéndose siempre, previo al primer informe DELTA, de un informe ALFA.

Terminado el evento, un Informe ALFA también puede resumir la información relevante y final.

¿Existen documentos para respaldar la información de los informes ALFA y DELTA?

Sí. Existen tres instrumentos normalizados que permiten respaldar la información contenida en un informe ALFA o DELTA:

a. La **Encuesta Familiar Unica (EFU) de Emergencia**, que respalda documentalmente la evaluación de daños a las Personas y Viviendas y que consigna las Necesidades básicas, como consecuencia de una emergencia o desastre de orígen natural o antrópico.

b. El **Informe Unico de Evaluación de Daños y Necesidades en Infraestructura y Servicios (EDANIS)**, que respalda documentalmente los daños a los Servicios Básicos e Infraestructura y permite detectar sus necesidades básicas para superar la situación de emergencia.

c. La **Planilla Unica de Recepción, Entrega y Disponibilidad de Elementos de Socorro (REDES)**, que respalda documentalmente la gestión de satisfacción de necesidades de las personas, los bienes y el medioambiente que surgen al ocurrir un evento destructivo.

¿Cómo se llenan estos formularios?

El objetivo de estos formularios es acelerar el registro y flujo de la información. Por lo tanto, su diseño está estructurado para ser llenado **manualmente** utilizando **letra clara, legible**.

Para llenar estos formularios se debe seguir la secuencia del formato, y así no se olvidará registrar ningún dato. Si por algún motivo, un dato no está disponible o incompleto, deje constancia en el mismo formulario y siga adelante.

¿Cuándo se debe informar?

Tomado conocimiento de una situación de emergencia y **validada** la información registrada en el formulario ALFA, debe informarse **de inmediato** al nivel superior.

No importa que la información esté incompleta. Lo importante es que la información registrada corresponda a la realidad. La información faltante u omitida debe completarse posteriormente.

Si el evento destructivo requiere de la elaboración de informes DELTA, éstos deben actualizarse y enviarse una vez al día, en un horario adecuado que se establezca para estos efectos.

NO OLVIDE QUE LOS DATOS QUE ESTA REGISTRANDO EN LOS FORMULARIO ALFA o DELTA CONSTITUYEN INFORMACION OFICIAL.

¿Qué medios utilizo para informar?

Se debe utilizar el medio más rápido y accesible para informar de acuerdo a su propia realidad (teléfono, fax, radio, etc.).

Recuerde que a nivel comunal, provincial, regional y nacional (ONEMI), se manejan los mismos formularios, por lo tanto, al transmitir información vía radio o telefónicamente, siga el orden pre-establecido.

¿Dónde guardo el Informe ALFA o DELTA?

Completado el Informe ALFA o DELTA, estos se guardan en un archivador o carpeta especial para estos efectos. Junto a los formularios, se debe anexar toda la información que se haya recibido de otros servicios o instituciones, si es el caso, y que se refieran a la misma situación.

P.CIVIL
01/98

INFORME ALFA

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA *MINISTERIO DEL INTERIOR*

PLAN DEDO$ ***INFORME ALFA***

INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA Nº_____/

1. IDENTIFICACION: REGION: _____ PROVINCIA: _____ COMUNA: _____

FUENTE: FONO:

2. TIPO DE EVENTO

☐ SISMO (ESCALA MERCALLI)
I II III IV V VI VII VIII IX X XI XII

☐ INUNDACION ☐ INCENDIO URBANO
☐ TEMPORAL ☐ SUST. PELIGROSAS
☐ DESLIZAMIENTO ☐ ACC. MULT. VICTIMAS
☐ ACT. VOLCANICA ☐ CORTE ENERGIA ELECT.
☐ INC. FORESTAL ☐ CORTE AGUA POTABLE
☐ OTRO_____

DESCRIPCION DEL EVENTO:

OCURRENCIA:
HORA DIA MES AÑO

DIRECCION / UBICACION: U R

3. DAÑOS

PERSONAS	Nº	VIVIENDAS	Nº
AFECTADAS		DAÑO MENOR HABITABLE	
DAMNIFICADAS		DAÑO MAYOR NO HABITABLE	
HERIDAS		DESTRUIDAS IRRECUPERABLE	
MUERTAS			
DESAPARECIDAS			
ALBERGADOS		NO EVALUADAS	

SERVICIOS BASICOS, INFRAESTRUCTURA Y OTROS:

MONTO ESTIMADO DE DAÑOS ($):

4.- DECISIONES ACCIONES Y SOLUCIONES INMEDIATAS: _____

OPORTUNIDAD (TPO.) RESTABLECIMIENTO:

5. RECURSOS INVOLUCRADOS TIPO (HUMANO-MATERIAL-TECNICO-MONETARIO)

GASTO ESTIMADO ($):

6. EVALUACION DE NECESIDADES

☐ NO SE REQUIERE (RECURSOS SUFICIENTES)
☐ SE REQUIERE (INDICAR CANTIDAD, TIPO Y MOTIVO)

7. CAPACIDAD DE RESPUESTA

☐ NIVEL I	☐ NIVEL II	☐ NIVEL III	☐ NIVEL IV
RECURSO LOCAL HABITUAL	RECURSO LOCAL REFORZADO	RECURSO APOYO NIVEL REGIONAL	RECURSO APOYO NIVEL NACIONAL

8. OBSERVACIONES

9. RESPONSABLE DEL INFORME

IDENTIFICACION: FECHA: HORA:

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DEPTO. PROTECCION CIVIL

PLAN DEDO$

INSTRUCTIVO INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA
INFORME ALFA

1. IDENTIFICACION DEL LUGAR AFECTADO

- Región, Provincia y Comuna
- Fuente responsable de la Información entregada y teléfono para consultas

2. TIPO DE EVENTO REPORTADO

- Se **marcará con una cruz** el casillero correspondiente. En caso de sismos, se indicará además, con un círculo, la intensidad Mercalli de la comuna que reporta. Si se trata de un evento no indicado, se anotará el tipo de evento en el item **OTRO**.

- **Descripción del Evento:** se explicarán brevemente los hechos que ameritan el registro o reporte del Informe de Incidente o Emergencia, incluyendo - si es el caso - el evento generador de la emergencia.

- **Ocurrencia:** se informa la fecha y hora de ocurrencia del evento destructivo.

- **Dirección/Ubicación:** se indicará el lugar exacto del evento destructivo o, si es el caso, la ubicación geográfica que identifique el lugar. Además, se marcará con una cruz el casillero correspondiente a **U** (Radio Urbano) o **R** (Rural).

3. EVALUACION DE DAÑOS

3.1. Personas

- **Afectados:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre ven perturbado directamente su quehacer habitual, afectando su calidad de vida. Especialmente aplicable en casos de cortes de energía eléctrica, teléfono, agua y aislamiento.

- **Damnificados:** N° de personas que han sufrido, **en su persona** o sus bienes, especialmente en su condición de **habitabilidad**, **daños evaluables y cuantificables** provocados **directamente** por una emergencia o desastre, como también los familiares que viven a sus expensas. También se consideran damnificadas a las personas que por la misma causa, hayan perdido su fuente laboral, ocupación o empleo.

- **Heridos:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre son atendidas en los servicios de salud.

- **Muertos:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre fallecen y han sido plenamente identificadas como tales por las instancias correspondientes.

- **Desaparecidos:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre no han sido ubicadas o presuntivamente han fallecido y no han podido ser calificadas como tales, por las instancias correspondientes.

- **Albergados:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre habitan temporalmente en un lugar especialmente habilitado para la atención de damnificados.

3.2. Viviendas

- **Daño Menor, Habitable:** vivienda con daños hasta un 30%. Normalmente los ocupantes permanecen en la vivienda. Con una reparación menor puede ser recuperada totalmente en el corto plazo.

- **Daño Mayor, Recuperable:** vivienda con daños entre un 31% y 65 %. Los ocupantes pueden ocupar parcialmente la vivienda o deben ser evacuados. Con una reparación mayor puede ser habitada nuevamente.

- **Destruida, Irrecuperable:** vivienda que por la magnitud de los daños no puede ser habitada nuevamente. Los ocupantes son evacuados.

- **No Evaluadas:** vivienda que no ha sido evaluada por un organismo técnico que permita determinar su grado de daño para su clasificación como Daño Menor, Mayor o Destruida. Se puede utilizar como un estimador inicial del total de viviendas potencialmente dañadas por estar situadas en el área de impacto del evento destructivo.

3.3. Infraestructura y otros Daños

- Indicar daños en infraestructura, como edificios públicos, puentes, puertos y otros; como también superficies afectadas por inundaciones, incendios forestales y eventos similares.

3.4. Monto estimado de Daños (M$)

- Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los daños directos de acuerdo a lo indicado en los itemes Vivienda e Infraestructura y Otros Daños. (Esta información puede ser completada posteriormente)

4. DECISIONES

Acciones y Soluciones inmediatas

- Indicar las medidas o acciones realizadas o en curso, con el propósito de dar solución a las necesidades de las personas, vivienda e infraestructura afectada.

  Se deberá indicar, en los casos que corresponda, la **oportunidad en el tiempo**, en que las acciones o soluciones de emergencia adoptadas, restablecerán las condiciones de normalidad para las personas y sus bienes.

5. RECURSOS INVOLUCRADOS

- Indicar los recursos humanos, materiales, técnicos, de todos los servicios, instituciones y organizaciones del Sistema de Protección Civil que trabajan directamente en el control y superación del evento destructivo.

- Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los fondos comprometidos o gastos involucrados en los recursos comprometidos. (Esta información puede ser completada posteriormente)

6. EVALUACION DE NECESIDADES

De acuerdo al tipo de evento, la evaluación de daños y los recursos involucrados, se indicarán las necesidades o requerimientos **priorizados** de recursos que permitan controlar o superar la situación descrita que no pueden ser provistos con recursos locales, indicando la cantidad y tipo de recurso y motivo (para qué?) o situación que se desea superar.

7. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Entrega un indicador de impacto en función de la capacidad de respuesta de una comunidad local afectada. Se marca con una cruz el casillero correspondiente:

- **Nivel I** situación que es atendida con recursos locales habitualmente disponibles para emergencias.

- **Nivel II** situación que es atendida con recursos locales adicionales dispuestos para emergencias, sin exceder su capacidad. Normalmente se establece una coordinación a nivel comunal.

- **Nivel III** situación que sobrepasa la capacidad local de respuesta. Se establece una coordinación a nivel provincial o regional.

- **Nivel IV** situación que sobrepasa la capacidad regional requiriéndose el apoyo de recursos dispuestos o coordinados por el nivel nacional.

8. OBSERVACIONES

Se indicará cualquier información útil para la toma de decisiones o aclaratoria con respecto a los puntos anteriores. Por ejemplo, si se ha establecido algún tipo de Alerta, visitas a terreno por autoridades locales, información meteorológica relevante, informes de otros servicios que se anexan, etc.

9. RESPONSABLE DEL INFORME

- Identificación de quién elabora el Informe
- Fecha y hora de elaboración

P.CIVIL
03/97

INFORME DELTA

PLAN DEDOS OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR *INFORME DELTA*

INFORME DE EMERGENCIA GRAVE O DESASTRE N°_____
(Capacidad de Respuesta Local III o IV)

Para Nivel Local

1.- IDENTIFICACION: Región:_____ Provincia:_____ Comuna:_____

2.- TIPO DE EVENTO:

_____ Día_____ Mes_____ Año_____ Hora_____

Tipo de Evento Ocurrencia

3.- DAÑOS

3.1 Personas (Daño directo)

	Muertas	Heridas	Desaparecidas
Adultos			
Menores			
Totales			

3.2 Personas damnificadas fuera de albergue

Familias	
Total Personas	

3.3 Personas damnificadas en albergues

Identificación Albergue	N° Familias	N° Adultos	N° Menores	Total Personas
Totales				

3.4 Viviendas

	Daño Menor	Daño Mayor	Destruidas Irrecup.	Totales
Urbano				
Rural				
Total				

3.5 Servicios Básicos y otros:

	Sin Daño	Con Daño	Calidad de Servicio			Solución Emergencia
			Normal	Deficiente	No hay	
Agua Potable						
Alcantarillado						
E. Eléctrica						
Teléfonos						
Radio Comercial						
Televisión						
Transporte Público						
Red de Gas						
Gas Cilindros						
Otros						

Puentes Peatonales.

Nombre	Descripción del Daño	Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)

Ferrocarriles.

Tramo	Descripción del Daño	Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)

3.9.- Infraestructura : Puertos, Aeropuertos y Pasos Fronterizos.

Puertos.

Nombre	Actividades Portuarias		Motivo	Monto Estimado Daños (M$)
	Restringidas	No hay		

Aeródromos / Aeropuertos.

Nombre	Tráfico Aéreo		Motivo	Monto Estimado Daños (M$)
	Restringido	No hay		

Pasos Fronterizos.

Nombre	Tránsito		Motivo	Monto Estimado Daños (M$)
	Restringido	No hay		

3.10.- Accidentes Marítimos y Aéreos

Identificación	Daños a Tripulantes y Pasajeros				Lugar Accidente	Fecha
	Muertos	Heridos	Desapar.	Total		

3.11.- Otros daños no especificados (Edificios públicos, Industrias, Tranques, Comercio, Agricultura, etc.)

Identificación	Descripción del Daño	Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)

3.12.- Monto Total Estimado de Daños (M$):

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DEPTO. PROTECCION CIVIL

PLAN DEDO$

INSTRUCTIVO INFORME DE EMERGENCIA GRAVE O DESASTRE

INFORME DELTA

1. IDENTIFICACION DEL LUGAR AFECTADO

Región, Provincia y Comuna

2. TIPO DE EVENTO

Anotar el tipo de evento generador del daño (sismo, inundación, explosión, incendio urbano, incendio forestal, accidente con sustancias peligrosas, acc. con múltiples víctimas, etc.)

Ocurrencia: se indica el día, mes, año y la hora de ocurrencia o inicio del evento destructivo.

3. EVALUACION DE DAÑOS

3.1. Personas

En esta tabla se registran en número los daños directos que con ocasión de la emergencia o desastre, han afectado a las personas.

- **Heridos:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre son atendidos en los servicios de salud.

- **Muertos:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre fallecen y han sido plenamente identificadas como tales por las instancias correspondientes.

- **Desaparecidos:** N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre presuntivamente han fallecido o no han sido encontradas y por tanto no han podido ser calificadas como tales por las instancias correspondientes.

- **Adulto:** persona de 15 o más años de edad.

- **Menor :** persona menor de 15 años de edad.

3.2. Personas damnificadas fuera de albergue

En esta tabla se registra el total de familias y personas damnificadas.

- **Damnificado:** quien ha sufrido, **en su persona** o en sus bienes, especialmente en su condición de **habitabilidad**, **daños evaluables y cuantificables** provocados **directamente** por una emergencia o desastre, como también los familiares que vivan a sus expensas. También se considerará damnificada a la persona que por la misma causa haya perdido su fuente laboral, ocupación o empleo.

3.3. Personas damnificadas en albergue

En esta tabla se registran los albergues habilitados (Escuelas, Postas, Unidades Vecinales, Recintos Municipales, etc.) indicando para cada uno de ellos, el N° de familias, desglosadas en N° de adultos, N° de menores y el total de personas albergadas.

- **Albergado:** persona que con ocasión de una emergencia o desastre habita temporalmente en un lugar especialmente destinado para la atención de damnificados.

3.4. Viviendas

En este tabla se registran los daños directos en las viviendas provocados por la emergencia o desastre, considerando su ubicación territorial en el sector Urbano o Rural.

- **Daño Menor:** vivienda con daños hasta un 30%. Normalmente los ocupantes permanecen en la vivienda. Con una reparación menor puede ser recuperada totalmente en el corto plazo.

- **Daño Mayor, recuperable:** vivienda con daños entre un 31% y 65 %. Los ocupantes pueden ocupar parcialmente la vivienda o deben ser evacuados. Con una reparación mayor puede ser habitada nuevamente.

- **Destruida, Irrecuperable:** vivienda que por la magnitud de los daños no puede ser habitada nuevamente. Los ocupantes son evacuados.

3.5. Servicios Básicos y otros

En esta tabla se registran daños directos en los servicios básicos y otros, provocados por la emergencia o desastre, considerando los efectos en la calidad de servicios y la solución de emergencia requerida.

- **Sin Daño:** no reporta daños ocasionados por la emergencia o desastre (Marcar con una X).

- **Con Daño:** reporta daños ocasionados por la emergencia o desastre (Marcar con una X).

- **Normal:** existan o no daños, la calidad del servicio se considera normal (marcar con una X).

- **Parcial:** existan o no daños, la entrega del servicio es parcial o restringida en sectores específicos (indicar el porcentaje (%) de funcionamiento).

- **No Hay:** existan o no daños, no hay servicio por efectos directos o secundarios de la emergencia o desastre (Marcar con una X).

- **Solución de Emergencia:** se indicará la solución adoptada o por adoptar para normalizar la situación que afecta al servicio.

3.6. Localidades o Personas Aisladas

Se entenderá como **Aislamiento** aquella condición en que el acceso normal (terrestre o marítimo o aéreo) se encuentra interrumpido **y no se cuenta tampoco con un acceso alternativo**.

En caso de Localidades Aisladas se indicará el nombre de la localidad, el número de familias y habitantes aislados, el motivo de tal condición y la solución de emergencia adoptada o por adoptar.

En el caso de Personas o Grupos de Personas aisladas, se indicará el lugar, el número de familias y personas (menores y adultos) aislados, el motivo de tal condición y la solución de emergencia adoptada o por adoptar.

3.7. Establecimientos de Salud y Educación

Para cada caso se indicará el nombre del establecimiento, sus daños (Menor, Mayor, Destruido), condiciones de funcionamiento, la solución de emergencia adoptada o por adoptar para normalizar el servicio y el monto estimado de los daños.

3.8. Infraestructura: Vías y Desbordes

En caso de daños en carreteras y caminos, puentes, badenes, puentes peatonales, tramos de ferrocarril, etc., se identificarán por su nombre, con una breve descripción del daño, la solución de emergencia adoptada o por adoptar y el monto estimado de los daños.

En el caso de ríos, esteros y canales, se indicará como descripción del daño los Puntos de Desborde.

3.9. Infraestructura: Puertos, Aeropuertos y Pasos Fronterizos

En este caso, junto con identificar la infraestructura, se indicará si las actividades propias se desarrollan restringidamente (%) o no hay servicio, el motivo y la solución de emergencia adoptada o por adoptar.

3.10. Accidentes Marítimos y Aéreos

Se registran los accidentes marítimos (naufragios) o aéreos que resulten como consecuencia directa de la emergencia o desastre, con o sin daño a las personas.

En este caso se registra el nombre de la embarcación o aeronave, la cantidad total de tripulantes y pasajeros, la cantidad de muertos, heridos o desaparecidos si los hay, el motivo y lugar del accidente y la fecha.

3.11. Otros daños no especificados

En este caso se registran daños no especificados en los items ya mencionados (edificios públicos, tranques, comercio, agricultura, industrias, etc.) identificándose su nombre, una breve descripción del daño, la solución de emergencia adoptada o por adoptar y el monto estimado de los daños.

3.12. Monto total estimado de Daños (M$)

Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los daños directos de acuerdo a lo indicado en los items Vivienda, Servicios Básicos, Educación y Salud, Infraestructura y Otros Daños. (Esta información puede ser completada posteriormente)

4. DECISIONES (Acciones y Soluciones inmediatas)

Indicar las medidas o acciones realizadas o en curso, con el propósito de dar solución a las necesidades de las personas, vivienda, servicios básicos e infraestructura afectada.

Se deberá indicar, en los casos que corresponda, la oportunidad en el tiempo, en que las acciones o soluciones de emergencia adoptadas, restablecerán las condiciones de normalidad para las personas y sus bienes.

5. RECURSOS INVOLUCRADOS

Indicar los recursos humanos, materiales, técnicos, de todos los servicios, instituciones y organizaciones del Sistema de Protección Civil que trabajan directamente en el control y superación del evento destructivo.

En este item deben quedar reflejados los recursos provistos (stock de emergencia) o adquiridos directamente durante la situación de emergencia por el nivel local.

Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los fondos comprometidos o gastos involucrados en los recursos comprometidos. (Esta información puede ser completada posteriormente)

6. EVALUACION DE NECESIDADES

De acuerdo al tipo de evento, la evaluación de daños y los recursos involucrados, se indicarán las necesidades o requerimientos priorizados de recursos que permitan controlar o superar la situación descrita y que no pueden ser provistos con recursos locales, indicando el tipo de recurso o elemento, la cantidad y motivo (para qué?) o situación que se desea superar.

7. OBSERVACIONES

Se indicará cualquier información útil para la toma de decisiones o aclaratoria con respecto a los puntos anteriores.

8. RESPONSABLE DEL INFORME

Identificación de quién elabora el Informe
Fecha y hora de elaboración

ENCUESTA EFU

PLAN DEDOS OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR *EFU*

ENCUESTA FAMILIAR UNICA DE EMERGENCIA
(EVALUACION: SOCIAL, HABITACIONAL Y NECESIDADES)

ENCUESTA N°_____

REGION:_____ PROVINCIA:_____ COMUNA:_____

TIPO DE EVENTO:_____ FECHA DE OCURRENCIA:_____

1.- SOLICITUD FECHA:_____

NOMBRE DEL SOLICITANTE:_____ C.I. N°_____

DIRECCION:_____

REQUERIMIENTO:_____

2.- VERIFICACION (EN TERRENO) FECHA:_____

Jefe de Hogar:_____ _____
Apellido Paterno Apellido Materno Nombres C.I. N°

Domicilio:_____
Calle N° Dpto. (Entre Calles)

_____ ☐ Urbano
Población / Sector Localidad ☐ Rural

3.- GRUPO FAMILIAR

	Nombre	C.I.N°	Parentesco	Edad	Estado Civil	Ocupación
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

Total Grupo Familiar: ☐ **N° Adultos:** ☐ **N° Menores:** (Menor de 15 años) ☐

4.- VIVIENDA

TIPO		TENENCIA		TERRENO	
Casa	☐	Propia	☐	Propio	☐
Dpto.	☐	Arrendada	☐	Arrendado	☐
Mediagua	☐	Cedida	☐	Cedido	☐
_____	☐	Allegado	☐	Allegado	☐

SERVICIOS BASICOS	Si	No	Tipo
Agua Potable	☐	☐	_____
Electricidad	☐	☐	_____
Alcantarillado	☐	☐	_____

5.- UBICACION ACTUAL

Indicar:

Su domicilio ☐ Domicilio de Familia ☐ _____

Albergado ☐ Otro Domicilio ☐ _____

6.- SITUACION ECONOMICA

Ingreso Jefe de Hogar $_____ Beneficios o subsidios:_____

Otros Ingresos $_____ _____

_____

Total $_____

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DEPTO. PROTECCION CIVIL

PLAN DEDO$

GUIA PARA EL USO DE LA ENCUESTA FAMILIAR UNICA DE EMERGENCIA

EFU

¿Qué es la Encuesta Familiar Unica (EFU) de Emergencia?

Es un instrumento de evaluación de daños sobre las variables fundamentales destinadas a identificar y priorizar las necesidades de familias -con cuantificaciones de las personas que las integran- potencialmente damnificadas con ocasión de un evento destructivo.

Este formulario se utiliza específicamente ante la ocurrencia de situaciones de emergencia o desastre de orígen natural o antrópico, no siendo conveniente el uso de otros formatos diseñados para objetivos sociales distintos, puesto que puede confundir la evaluación concreta del impacto de un evento destructivo.

¿Con qué objetivos?

a. **Normalizar** a nivel nacional el proceso de encuestaje de personas afectadas por un evento destructivo, reduciendo los niveles de redundancia e inconsistencia de la información.

b. **Identificar objetivamente** a las personas damnificadas y detectar sus necesidades básicas esenciales para superar la situación de emergencia por la ocurrencia de un evento destructivo determinado.

c. **Respaldar documentalmente** los items Daños a las Personas, Vivienda y Necesidades, en los Informes ALFA y DELTA preparados a nivel comunal.

¿Cuándo se debe utilizar la encuesta EFU?

Esta encuesta se debe utilizar en todo evento destructivo en el cual resulten afectadas personas, con daños en sus viviendas.

¿Cuáles son las variables incluidas en el instrumento?

Las principales variables que incluye el instrumento son:

- Identificación del jefe de hogar y su grupo familiar
- Identificación de la vivienda afectada en cuanto a ocupación, tenencia, situación de terreno y servicios básicos
- Situación económica del grupo familiar
- Evaluación preliminar de daños de la vivienda
- Determinación de calidad de damnificado
- Necesidades básicas esenciales detectadas
- Soluciones adoptadas

¿Quién elabora la Encuesta Familiar Unica de Emergencia?

El instrumento está diseñado para ser utilizado por Asistentes Sociales, y sólo cuando sea posible, conformando equipo con personal técnico en evaluación de viviendas.

¿Quién coordina la aplicación de la Encuesta?

La aplicación de la encuesta debe ser **coordinada** por el **nivel municipal**. Si la magnitud del evento destructivo requiere de equipos externos a la municipalidad para apoyar la gestión local, éstos deben trabajar coordinadamente con la instancia municipal correspondiente.

¿Cómo se hace operativo el proceso de encuestaje?

Al producirse un evento destructivo, con daños en viviendas, se generan dos procesos complementarios entre sí:

a. Las personas potencialmente afectadas se presentan en la Municipalidad denunciando la situación que los afecta.

Se llena la Encuesta Unica en el item 1. Solicitud, registrándose la fecha, el nombre y cédula de identidad del solicitante, la dirección y el requerimiento específico.

La solicitud es traspasada al equipo de Asistentes Sociales de la municipalidad para su verificación - evaluación de la denuncia en terreno - generando cursos de acción o adoptando y registrando soluciones de emergencia inmediatas.

b. Uno o varios equipos salen a terreno a evaluar zonas o áreas afectadas por un evento destructivo, verificando y evaluando daños directos a las personas y sus bienes, generando cursos de acción o adoptando y registrando soluciones de emergencia inmediatas.

¿Para qué me sirven los resultados de la encuesta EFU?

Los resultados de la aplicación de la encuesta permiten determinar en una forma simple, clara y realista:

- las personas efectivamente damnificadas
- el daño en las viviendas
- las necesidades básicas para superar la situación de emergencia de las personas damnificadas
- el registro de las necesidades y elementos de socorro efectivamente entregados

¿Existe alguna prioridad para la aplicación de la encuesta EFU?

Sí. Existen cuatro niveles de prioridad para la aplicación de la encuesta EFU:

Prioridad 1: personas (familias) damnificadas en albergues y aquellas cuya vivienda ha resultado destruida o en condición irrecuperable.

Dentro de esta prioridad se consideran también aquellas familias de las cuales uno o varios de sus integrantes hayan resultado muertos, heridos o desaparecidos con ocasión de la emergencia o desastre.

Prioridad 2: personas (familias) damnificadas cuya vivienda ha resultado con daños mayores y son recuperables.

Prioridad 3: personas (familias) damnificadas cuya vivienda ha resultado con daños menores, recuperables en el corto plazo.

Prioridad 4: Otros casos.

La escala de prioridades se considera directamente proporcional a la entrega de elementos de socorro requeridos por una familia para cubrir las necesidades básicas esenciales generadas por la situación de emergencia o desastre de origen natural o antrópico.

¿Dónde se centralizan las encuestas efectuadas?

Una vez completada una encuesta, ya sea por equipos municipales o externos, éstas deben centralizarse a nivel de municipalidad, evitándose el encuestaje reiterado sobre las mismas familias.

Si no hay un respaldo a nivel municipal, se supone que la encuesta no ha sido efectuada.

¿Dónde registro los elementos entregados a las familias damnificadas?

Existen dos posibilidades de registrar los elementos de socorro entregados a una familia damnificada:

a. En el momento de realizar la encuesta en terreno, entregando elementos o soluciones urgentes requeridas, si corresponde. En este caso se anotan en el item 10. SOLUCIONES ADOPTADAS DURANTE LA VERIFICACION de la encuesta EFU (Ej. traslado a albergue, entrega de alimentos, etc.)

b. Entrega de elementos de socorro con posterioridad a la aplicación de la encuesta de acuerdo a prioridades y disponibilidad. En este caso se anotan en el cuadro SOLUCION DE EMERGENCIA - USO MUNICIPALIDAD.

Si los elementos entregados durante la verificación son suficientes o durante la aplicación de la encuesta EFU en terreno se establece que la familia no reune los requisitos para ser considerada damnificada, se dejará constancia en esta misma sección.

¿Qué se debe hacer una vez que se han solucionado las necesidades básicas detectadas en una encuesta EFU?

Al dar **solución** de emergencia a una familia, significa que se avanza en la gestión local de atención a las personas damnificadas. Por lo tanto, se debe proceder a **actualizar** las cifras indicadas en los **informes ALFA o DELTA**, restando las cantidades que correspondan en los itemes Daños a las Personas y Vivienda.

¿Qué otros beneficios entrega la encuesta EFU?

Adicionalmente a la información que entrega durante el período de emergencia, la encuesta EFU proporciona los siguientes beneficios:

a. Permite mantener un archivo actualizado y realista de las atenciones efectivamente realizadas por el nivel comunal.

b. Permite determinar las necesidades concretas de las personas, según el tipo de evento destructivo. A la vez, constituye una base de información para conformar a futuro un acopio de elementos de emergencia requeridos de acuerdo a la realidad local, como medida de preparación para eventos posteriores.

c. Permite constituir una base de datos para estructurar obras y programas de prevención y mitigación, incorporándolos al desarrollo local.

d. Permite contar con un documento de respaldo para las Municipalidades, frente a los casos en que se requiera emitir certificaciones a damnificados que optan a beneficios o programas de rehabilitación o reconstrucción generados por otras instancias, cuando el evento destructivo así lo amerite.

01/98
P.CIVIL

INFORME EDANIS

PLAN DEDOS OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR *EDANIS*

INFORME UNICO DE EVALUACION DE DAÑOS Y NECESIDADES
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

1.- IDENTIFICACION Región_____ Provincia_____ Comuna_____

Tipo de evento generador del daño _____

Ocurrencia Día_____ Mes_____ Año_____ Hora_____

2.- SECTOR (Salud / Educación / Vialidad / Vivienda / Servicios Básicos / etc.)

Infraestructura o Servicio _____

Dirección / Ubicación _____ ☐ Urbano ☐ Rural

3.- DAÑOS (Descripción general de los daños)_____

_____

_____

_____

_____

4.- SOLUCIONES DE EMERGENCIA ADOPTADAS Y TIEMPO DE REHABILITACION

_____

_____

_____

CONDICIONES DE ATENCION O SERVICIO

Normal ☐ Parcialmente % ☐ Restringido ☐ No Hay ☐

Explique_____

_____

5.- NECESIDADES PARA RECUPERAR NORMALIDAD EN SITUACION DE EMERGENCIA

Necesidades / Elementos	Gasto estimado
	$
	$
	$
	$
	$
TOTAL	$

Recursos materiales y financieros para recuperar la normalidad

Fondos propios MS ☐ Sectoriales MS ☐ Otros MS ☐

Explique_____

_____

6.- CON LA PRESENTE EVALUACION PRELIMINAR DE DAÑOS Y NECESIDADES SE PUEDE INDICAR QUE:

☐ Con soluciones de emergencia es recuperable en el corto plazo.

☐ Con soluciones de emergencia es recuperable en el corto y mediano plazo, requiriéndose otro estudio técnico para determinar cursos de acción.

☐ Se requiere un estudio técnico para determinar recuperabilidad o reconstrucción.

7.- OBSERVACIONES:_____

_____

_____

8.- RESPONSABLE DEL INFORME

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DEPTO. PROTECCION CIVIL

PLAN DEDO$

GUIA PARA EL USO DEL INFORME UNICO DE EVALUACION DE DAÑOS Y NECESIDADES INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

EDANIS

¿Qué es el Informe Unico EDANIS?

Es un instrumento que permite cuantificar los daños en infraestructura sectorial pública y privada y en los servicios básicos afectados por un evento destructivo, además de las respectivas necesidades y soluciones con el propósito de adoptar decisiones y generar cursos de acción para su recuperabilidad en el corto, mediano y largo plazo.

Este formulario se utiliza específicamente ante la ocurrencia de situaciones de emergencia o desastre de orígen natural o antrópico, no siendo conveniente el uso de otros formatos diseñados para objetivos distintos, puesto que puede confundir la evaluación concreta del impacto de un evento destructivo.

¿Con qué objetivos?

a. **Normalizar** a nivel nacional el registro de información preliminar de daños y necesidades de la infraestructura pública y privada y los servicios básicos afectados por un evento destructivo.

b. **Identificar** la infraestructura y servicios básicos dañados y detectar las necesidades mínimas a enfrentar para superar la situación de emergencia ante la ocurrencia de un evento destructivo determinado.

c. **Respaldar documentalmente** los items Daños a los Servicios Básicos, Infraestructura y Otros, como también los requerimientos indicados en los Informes ALFA y DELTA preparados a nivel comunal.

d. **Establecer antecedentes** fundamentales básicos para generar planes de Rehabilitación y Reconstrucción.

¿Cuándo se debe utilizar la planilla EDANIS?

Esta planilla se debe utilizar en toda emergencia o desastre en la cual resulten afectados infraestructura pública y servicios básicos.

¿Cuáles son las variables incluidas en el instrumento?

Las principales variables que incluye el instrumento son:

- Identificación de la infraestructura o servicio
- Descripción general de los daños y su monto
- Soluciones de emergencia adoptadas, el tiempo de rehabilitación y las condiciones de atención o servicio
- Necesidades para recuperar la normalidad de funcionamiento en situación de emergencia, el gasto asociado y la asignación de recursos
- Cursos de acción

¿Quién elabora los informes EDANIS?

El instrumento está diseñado para ser utilizado:

a. por personal especializado de las Direcciones de Obras de las Municipalidades.

b. por equipos especializados de las diferentes instancias ministeriales involucradas (Obras Públicas, Educación, Salud, Agricultura, Bienes Nacionales, etc.)

¿Quién coordina la aplicación del informe EDANIS?

La aplicación del informe EDANIS debe ser coordinada por el nivel municipal.

Si la magnitud del evento destructivo requiere de equipos externos a la municipalidad para apoyar la gestión local, éstos deben trabajar coordinadamente con la instancia municipal correspondiente.

¿Dónde se centralizan los informes EDANIS?

Los informes EDANIS deben centralizarse a nivel de municipal, constituyendo el respaldo documental de daños y necesidades de los informes ALFA o DELTA.

Esta centralización tiene por objetivo hacer consistentes los informes de emergencia ALFA o DELTA que manejan las autoridades municipales, provinciales, regionales y nacionales responsables de la protección civil, al complementarse con los informes que emiten los diferentes sectores involucrados, dependiendo de la magnitud e impacto de un evento destructivo determinado.

PLANILLA REDES

PLAN DEDOS OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR *REDES*

PLANILLA UNICA DE RECEPCION, ENTREGA Y DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE SOCORRO

REGION:_____ **PROVINCIA:**_____ **COMUNA :**_____, **AL DIA** _____**MES**_____ **AÑO**_____ **HOJA** _____ **DE** _____

IDENTIFICACION Elemento / Ayuda	RECEPCION				TOTAL (A)	ENTREGADO (B)	DISPONIBLE PARA ENTREGAR (A-B)
	Recursos Propios	Ministerio Interior (ONEMI, Intend., Gob.)	Otros Servicios del Estado	Particulares			

Recursos Propios : Elementos de socorro de stock de emergencia y aquellos adquiridos durante un evento destructivo con fondos propios (Fondo de Emergencia o Reasignaciones).

Ministerio del Interior : Elementos de socorro canalizados vía Ministerio del Interior (ONEMI, Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales). Incluye elementos de stock de ONEMI y los que se adquieren y/o canalizan con Fondos de Emergencia dispuestos por el Ministerio del Interior para un evento destructivo específico.

Otro Servicios del Estado : Elementos de socorro adquiridos y/o canalizados directamente con servicios y organizaciones de la estructura del Estado, por vías diferentes a las del Ministerio del Interior (Ministerio de la Vivienda, Educación, Salud, Obras Públicas, otros Ministerios y Servicios, Municipalidades, etc.).

Particulares : Donaciones adquiridas y/o canalizadas directamente por organizaciones no gubernamentales, campañas de los medios de difusión, empresa privada y particulares.

Observaciones : _____

Resposable del Informe : Nombre:_____ Fecha:_____ Firma:_____

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DEPTO. PROTECCION CIVIL

PLAN DEDO$

GUIA PARA EL USO DE LA PLANILLA UNICA DE RECEPCION, ENTREGA Y DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE SOCORRO

REDES

¿Qué es la planilla REDES?

Es un instrumento que permite mantener actualizada la relación entre los elementos de socorro recepcionados, los entregados y los disponibles para satisfacer las necesidades que demanda o puede demandar la ocurrencia de un evento destructivo determinado.

¿Con qué objetivos?

a. **Normalizar** a nivel nacional el **registro de información sobre recepción, entrega y disponibilidad** de elementos de socorro a nivel de Municipalidades, Gobernaciones, Intendencias y ONEMI para la atención de emergencias y desastres.

b. **Identificar** los principales **orígenes o fuentes generadoras de recursos** (Propios, vale decir, del nivel correspondiente, sea éste Municipal, Provincial o Regional; Ministerio del Interior; ONEMI; otros Servicios del Estado, Voluntariado, Particulares) para satisfacer las necesidades que demanda una situación de emergencia o desastre.

c. **Efectuar análisis de gestión** sobre la satisfacción de las necesidades de las personas, los bienes y el medioambiente que surgen al ocurrir un evento destructivo.

¿Cuándo se debe utilizar la planilla REDES?

La planilla REDES debe mantenerse siempre al día, reflejando la disponibilidad de elementos de socorro para la atención de emergencias o desastres.

Ocurrido un evento destructivo que signifique entregar y/o recepcionar elementos de socorro, la planilla debe actualizarse de acuerdo con la documentación que respalda el movimiento.

¿Cuáles son las variables incluidas en la planilla REDES?

Las principales variables que incluye REDES son:

- Identificación del nivel jurisdiccional que emite la planilla y última fecha de actualización
- **Elementos de Socorro considerados** de acuerdo a la realidad local
- **Recepción (adquisiciones o ingresos)** de elementos de socorro y su origen o fuente
- **Entrega o distribución** de elementos de socorro de acuerdo a las necesidades generadas por un evento destructivo
- **Disponibilidad de recursos** para su distribución, a la fecha de actualización. Corresponde a la diferencia entre los elementos Recepcionados y los elementos Entregados

¿Quién mantiene actualizada la planilla REDES?

La planilla REDES la debe mantener permanentemente actualizada, en cada nivel jurisdiccional, el respectivo encargado de emergencia o jefe de Protección Civil.

¿A quién y cuándo se debe informar utilizando la planilla REDES?

Se debe informar a través de los jefes de emergencia o de Protección Civil, desde el nivel comunal al regional y desde allí al nacional :

a. En la **Fase de Respuesta**: anexando la planilla REDES cada vez que se emita un Informe DELTA

b. En la **Fase de Prevención**: remitiendo trimestralmente la planilla REDES - el día primero de los meses de Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre - reflejando los elementos de socorro disponibles para la atención de eventos destructivos en la respectiva área jurisdiccional.

01/98
P.CIVIL

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
DPTO. DE PROTECCION CIVIL

INFORMACION PUBLICA DE PROTECCION CIVIL

Nivel 1

" Por un Chile Más Seguro en el Siglo XXI"

Oficina Nacional de Emergencia Ministerio del Interior

STGO, ABRIL 1997

INFORMACION PUBLICA DE PROTECCION CIVIL

PRESENTACION

El presente documento tiene por objetivo presentar de manera muy suscinta, con algunas aproximaciones metodológicas, un análisis sobre las potencialidades de la Comunicación Social para el Desarrollo de la Protección Civil. Este análisis pone un fuerte acento en la variante Pública o Masiva de la Comunicación, a fin de constituirse en texto de apoyo para los jefes o coordinadores locales y regionales de Protección Civil.

FUNDAMENTOS

Chile está actualmente empeñado en un proceso de Modernización de la Gestión Pública, orientado por una concepción del Estado como instrumento al servicio de las **personas**. Los principios que enmarcan esta política se pueden sintetizar expresando que **la eficacia y eficiencia de la gestión pública son en definitiva valores instrumentales. No valen por sí mismos, sino en virtud de objetivos y metas sustantivos que inciden directamente en la CALIDAD DE VIDA DE LA GENTE.**

Enraízada en esa concepción, la actual **Estrategia de Prevención y Mitigación de Desastres** que el Gobierno de Chile está implementando en todo el país a través de su Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI, considera como elemento fundamental la **Participación e Integración Comunitaria** en la Planificación Local de Protección Civil.

El analizar, investigar, proponer y ejecutar acciones concretas efectivamente direccionadas a las personas, debe indefectiblemente tener su punto de partida en un examen de la dimensión sicológica del ser humano en sociedad.

Teniendo por base los elementos y fases esenciales del proceso perceptivo y del comportamiento humano, los estudios efectuados por ONEMI afirman, (en suscinta y genérica conclusión), que **las personas siempre buscan reducir los niveles de incertidumbre, de tal forma que sus vidas se conviertan en algo lo más predecible y manejable posible**.

Desde esta perspectiva, se puede inferir que el ser humano tiende a rechazar todo aquello que estima inmanejable por sí mismo.

No cabe duda que las emergencias, los desastres, los riesgos, los peligros ... constituyen aspectos del acontecer que, enmarcados o no en el ámbito de la Prevención, tienden a ser rechazado por las personas, al partirse del supuesto que una emergencia, un desastre, mas aún si son de origen natural, resultan inevitables.

Situarse en la perspectiva del desarrollo sostenible que, más allá del crecimiento económico de la nación, posibilite un cambio social en función de una mejor **seguridad** y por ende de una mayor y mejor calidad de vida, requiere urgentemente de estrategias que permitan erradicar ese rechazo y aumentar la NECESIDAD DE INFORMACION.

Demostrar que los desastres sí se pueden evitar; propender a la generación de conductas efectivas de autoprotección; propiciar en la población el descubrimiento y reflexión sobre los derechos y deberes que comparte con la autoridad en torno a su propia seguridad; conducir adecuadamente a la gente a participar activamente en el diseño y ejercitación de planes de preparación eficaces son, entre muchos otros, los aspectos que los integrantes del Sistema de Protección Civil, en sus distintos niveles, tienen el DEBER de trabajar CON y PARA la comunidad.

¿Cómo podemos lograr este trabajo conjunto?

Mediante la COMUNICACION

I. ANTECEDENTES CONCEPTUALES

El uso de la Comunicación en Protección Civil no puede improvisarse. Una mala o inadecuada Comunicación puede llevar incluso a reforzar algunos mitos, a la vez que elevar los niveles de incertidumbre en la población frente a un tema de tal complejidad como es la Seguridad de las Personas, de sus Bienes y del Medio Ambiente.

Para la eficiente y, por sobre todo, efectiva utilización de la Comunicación en Protección Civil, se debe desarrollar una acción sistematizada y por tanto, planificada.

Resulta entonces fundamental revisar, de modo muy general, algunos de los conceptos centrales de la Comunicación como estrategia de acción.

I.1. Comunicación

Comunicación proviene del latín COMMUNIS, «común»: Al comunicarnos, establecemos algo en común.

Muchas son las definiciones que circulan sobre comunicación, pero todas ellas apuntan al fin último que ésta persigue, que no es otro que romper con un «tuyo» o un «mío», accediendo a un «nuestro».

La comunicación humana adquiere distintos modos y formas y utiliza herramientas diversas, según los propósitos de quienes las establecen y los contextos específicos en que ésta se ubica.

Para que se establezca la comunicación debe darse una conjugación entre, a lo menos, tres elementos claves que, en la antigua retórica eran denominados: ORADOR-DISCURSO-PUBLICO. Los teóricos modernos, como David Berlo, generalizaron estos componentes y establecieron un modelo que en su presentación básica considera EMISOR-MENSAJE-RECEPTOR y la consecuente RETROALIMENTACION, vale decir, cuando el Receptor es capaz de alimentar al Emisor con su propia visión, percepción o conocimiento sobre los contenidos del Mensaje que recibió.

I.2. Modos, Formas, Canales y Técnicas de Comunicación

Para la determinación de los modos, formas y canales que se escogerán para establecer la Comunicación entre Emisor y Receptor, se deben considerar:

* PROPOSITO DE LA COMUNICACION
* LOGROS ESPERADOS
* MENSAJE ESCOGIDO
* CARACTERISTICAS DEL EMISOR DEL MENSAJE
* CARACTERISTICAS DEL RECEPTOR DEL MENSAJE
* RETROALIMENTACION ESPERADA

Los MODOS de la Comunicación a establecer estarán dependiendo de los propósitos que se persigan.

Es así como, por ejemplo, existen la Comunicación Persuasiva, la Comunicación Preventiva, la Comunicación Formativa, la Comunicación Pública, etc.

Estos y otros modos de Comunicación, pueden adoptar distintas FORMAS, según los logros esperados y los contextos específicos: Comunicación Vertical, Interactiva, Masiva, etc.

Se pueden utilizar distintos CANALES para establecer la Comunicación entre Emisor y Receptor: Radio, Telefonía, Lenguaje, Gestos, Televisión, Papel, etc.

Directamente relacionadas con las Formas y Canales, están las Técnicas de Comunicación que se utilizarán en forma aislada o combinadas entre sí:

* INFORMATIVA
* FORMATIVA
* PROMOCIONAL
* PERIODISTICA

I.3. Contextos Comunicacionales

Los Contextos Comunicacionales no son ni más ni menos que los ambientes en que los seres humanos establecen comunicación: Social, Educativo, Formativo, Promocional, de Esparcimiento, Informativo, etc.

Parte importante del análisis del Contexto, debe centrarse en los públicos y/o audiencias a las que queremos llegar y la velocidad con que queremos hacerlo. De acuerdo a ello, deberemos escoger entonces las técnicas y formas de nuestra Comunicación:
Para llegar a más gente en el menor tiempo posible, no cabe duda que se deberá establecer una Comunicación Pública, no obstante ser tremendamente limitada la perdurabilidad de los mensajes en la memoria comunitaria, a excepción que los repitamos casi hasta la saturación, (ejemplo: la publicidad o promoción de bienes de consumo). Para lograr conductas efectivas y nuevas actitudes de vida, deberemos establecer una Comunicación Interactiva (Educación, Capacitación)

En suma, la Comunicación está presente en todas las interactuaciones del ser humano, ya sea expresada en su ciclo completo, vale decir, cuando se ha logrado la Retroalimentación, o expresada parcialmente como mera Información. Es, sin duda, la gran contribuyente a la permanencia y cohesión del Hombre en sociedad.

Como principio esencial, se debe considerar que el diseño de una estrategia comunicacional debe tener su punto de partida en la clara delimitación de los Objetivos que esperamos alcanzar con el proceso comunicativo.

II. COMUNICACION AL SERVICIO DE LA PROTECCION CIVIL

Aplicar sistémicamente la Comunicación a la gestión integral en Protección Civil, supone entonces adscribirla metodológicamente al Ciclo para el Manejo del Riesgo.

FASES	ETAPAS	COMUNICACION
PREVENCION	Prevención (Supresión del Daño)	
	Mitigación	EDUCACION
	Preparación	CAPACITACION
	Alerta	PROMOCION
		INFORMACION
RESPUESTA		INFORMACION
RECUPERACION	Rehabilitación	
		INFORMACION
		EDUCACION
	Reconstrucción	
		CAPACITACION
		PROMOCION

No podemos quedarnos en la mera Información para la Prevención y no podemos pretender Educar a la comunidad durante el desastre.

III. COMUNICACION PUBLICA V/S COMUNICACION INTERACTIVA

La Comunicación Interactiva es parte integral de toda acción de Capacitación. Sus efectos sobre las personas tienen una mayor durabilidad en el tiempo y si la acción se establece con regularidad, puede generar cambios de conductas, por ejemplo: Capacitación para la activación de Comités Locales de Protección Civil; Capacitación para la Planificación de Respuesta, son acciones que, efectuadas regularmente provocarán una conducta permanente de **anticipación a la emergencia o al desastre**.

Los Proceso Educativos también se valen de la Comunicación Interactiva. Por ejemplo, si educamos a los escolares sobre las principales amenazas de origen natural, sobre la forma en que podemos disminuir como país nuestras vulnerabilidades, respecto de las obras de mitigación más adecuadas para una nación sísmica como la nuestra, no cabe duda que estaremos generando una **actitud preventiva.**

En cambio, la Comunicación Pública o de Masas, sea **promocional** (publicidad, folletería, etc.), o **periodística,** difícilmente alcanzará tales logros. No obstante, sí puede constituirse en un gran contribuyente para reforzar y acelerar los procesos desarrollados mediante la Educación y la Capacitación.

IV. COMUNICACION O INFORMACION PUBLICA

Para muchos teóricos, la Comunicación Pública no es tal, porque los mecanismos de Retroalimentación son altamente imperfectos. Debido a esto, prefieren hablar de Información Pública, vista fundamentalmente sólo como un proceso de **ida**, sin regreso, sin retroalimentación.

Son múltiples sus detractores, puesto que se señala que la Información pública sólo es capaz de generar Opinión Pública: «Suma de emociones individuales frente a un tema específico». Al estar basada en la emoción, es tremendamente cambiante, pasando muchas veces a ser casi una moda, que al breve tiempo, pasa, se olvida.

En Difusión o Información Pública emergen como elemento clave las **FUENTES DE INFORMACION,** que están constituídas por personas o grupos de personas vinculadas entre sí de manera permanente o circunstancial, con conocimientos organiza-

dos o dispersos sobre alguna materia, los cuales pueden ser extraídos como ideas o datos susceptibles de convertirse en Mensajes. Una fuente es como un pozo de agua, desde donde se va a sacar el líquido, en este caso la información, para distribuírla, para difundirla.

La Información Pública, metodológicamente puede ser analizada y planificada de acuerdo a dos ámbitos, pasando a ser uno el reverso del otro:

DIFUSION PUBLICA
PRENSA

IV.1 Difusión Pública

La Difusión Pública o Información Pública propiamente tal, es el esfuerzo deliberado, planificado y sostenido por establecer y mantener la comprensión mutua entre una organización o sistema y su público.

Aplicado este concepto al ámbito de la Protección Civil, la Difusión o Información Pública es de responsabilidad de las autoridades y debe traducirse en la entrega de conocimientos, de información, para alcanzar el objetivo de facilitar a las personas involucradas el logro de un nivel superior de vida, mediante el reforzamiento de su seguridad.

Pueden utilizarse formas interactivas, como masivas: Promoción de conductas de autoprotección casa a casa; encuentros de sensibilización o concientización con los distintos actores involucrados (por ejemplo: Sistema Local de Protección Civil); emitirse campañas promocionales (por ejemplo:avisaje, folletería, etc.) o periodísticas (por ejemplo: conferencias de prensa, entrevistas).

El ideal es un uso combinado de estas formas.

Sea cual sea la elección o combinación de estas formas, para que se alcance el objetivo, es necesario que la Fuente de Información respete los siguientes principios:

CREDIBILIDAD: De la máxima importancia en Protección Civil, puesto que se trata de información oficial. Debe establecerse una relación de fe entre la fuente que emite la información y el público.

CONTEXTO: Se deben respetar las características de los ambientes en que se entrega la información. Es aquí donde cabe el ejemplo de no pretender entregar educación preventiva durante un desastre. En ese instante se imponen otros elementos destinados a reducir los niveles de incertidumbre de la comunidad.
CONTINUIDAD: La información pública no puede ser un esfuerzo aislado o esporádico en el tiempo. Debe siempre intentar establecer vínculos permanentes entre la fuente y el público a través de los canales que se escojan.

IV.2 PRENSA

La «otra cara de la medalla», el reverso de la Difusión Pública es la Prensa, los Medios de Comunicación Social o Periodismo, (distintas nominaciones para una misma actividad).

No cabe duda que los Medios de Comunicación Social constituyen un valioso canal para que las autoridades, los responsables oficiales de la Protección Civil puedan reforzar sus acciones de Capacitación, Sensibilización y Educación preventiva.

Pero, siempre debe tenerse en cuenta que la materia prima, el insumo del Periodismo es la **NOTICIA.**

La Noticia es un hecho inédito o actual de interés general, que contiene uno o más elementos «noticiosos», que se entrega a un público masivo, heterogéneo, esté o no segmentado, y disperso, una vez que ese hecho ha sido recogido, interpretado y valorado por los medios de prensa. Básicamente, es «todo hecho o novedad susceptible de ser comunicado masivamente».

Los elementos que hacen de un hecho un «hecho noticioso» son:

Actualidad: Inmediación del hecho en el tiempo. Oportunidad. (A más actual, más noticioso).
Proximidad: Inmediación en el espacio (mientras más cerca se haya producido, más noticioso)
Conflicto: Desaveniencias, tales como los escándalos, las guerras y hasta las competencias deportivas.
Consecuencia: Repercusiones futuras de un determinado hecho. (A mayor probabilidad de repercusiones, más noticioso)
Rareza: Lo inhabitual, lo extraño, la incongruencia, lo sobrenatural.

Prominencia: La relevancia personal. (Mientras más conocido o importante es el protagonista del hecho o el lugar o circunstancias en que éste se produce, es más noticioso)
Emoción: Tragedia, injusticia, muerte.
Sexo: Más allá de lo obvio. El amor pasional, el escándolo sensual, las relaciones prohibidas.
Progreso: Los descubrimientos, los avances, las premiaciones, los personajes destacados por su intelecto o talento, el avance.
Suspenso: Hechos cuyo desenlace se intuye emotivo, raro o trágico.

Mientras más elementos se conjugan en un mismo hecho, más noticioso es el producto.

La prensa o ejercicio periodístico tiene tantos detractores como cuantos sean quienes se sientan tocados negativamente por esta actividad. Varios son quienes culpan a la prensa de sensacionalista frente al sexo y a la muerte. No obstante, resulta sano para una adecuada convivencia entre la Fuente de Información Pública y la Prensa, tener en cuenta las conclusiones de algunos estudios de sicología periodística que indican que EROS, (Dios griego del sexo) y TANATOS (Dios griego de la muerte), presiden el comportamiento humano primario. El Hombre en sociedad y evolucionado, ha logrado sublimar a Eros y a Tánatos, adicionando amor al sexo y explicando la muerte con la necesidad de sobrevivencia. Se parte de la convicción que la persona, a mayor cultura, más sublimadas tiene tales sensaciones. Los mismos estudios agregan que esto explica el por qué el público, directa o indirectamente, abierta o veladamente, siempre tiende a buscar o privilegiar la lectura de estos hechos en la prensa y que los medios de comunicación deben llevar tales informaciones para aumentar o mantener sus ventas.

Pese a esta situación, el rol de la Prensa en la sociedad moderna está claramente validado. Su existencia constituye hoy un recurso imprescindible y no existe nadie que no abogue por la libertad de prensa, en ejercicio del **DERECHO A SABER** DE LAS PERSONAS, derecho fundamental, irrenunciable e indiscutible en Protección Civil.

V. RELACION DE FUNCIONALIDAD CON LA PRENSA

Capítulo especial amerita el establecimiento de una adecuada relación entre las Fuentes de Información Pública de Protección Civil y la Prensa.

Los mejores propósitos comunicacionales en sus distintas expresiones (en Capacitación, en Educación, en Promoción), pueden verse obstaculizados, neutralizados y lo que es peor, combatidos, si se establece o se mantiene una relación defectuosa con los medios de comunicación.

¿Cómo y por qué puede producirse esa mala relación?

Fundamentalmente, por el desconocimiento que cada una de las partes tiene sobre el rol y funciones que cumple la otra parte.

Por esta razón se hace vital partir por desarrollar una adecuada **COMUNICACION** (hacer común-romper con el «tuyo» y el «mío») entre la Prensa y los «agentes» de Protección Civil, vistos estos últimos como todos aquellos que por mandato, interés, capacidad o vocación integran el Sistema de Protección Civil, ya sea en el nivel local, provincial, regional o nacional, como autoridades, coordinadores u operativos en la atención de emergencias o desastres.

Esta comunicación debe iniciarse con el intercambio claro de información sobre lo que compete a cada cual: Prensa y Agente de Protección Civil y seguir por la Capacitación Mutua, hasta llegar a establecer procedimientos específicos para que la relación se haga y se mantenga fluída, con respeto a los intereses de cada cual.

Esa y no otra, constituye una sana y eficiente RELACION DE FUNCIONALIDAD.

Sabemos ya que el «producto» que persigue la Protección Civil es la Seguridad de las Personas, de sus Bienes y del Medio Ambiente, para lo cual debe trabajar sobre el Riesgo, a partir de la intervención en la Amenaza y/o en la Vulnerabilidad, privilegiando la Prevención. De producirse un evento destructivo, continúa siendo la Seguridad el fin último, para lo cual los procedimientos de Respuesta y Rehabilitación son puestos a prueba.

Sabemos también que el «producto» que persigue la Prensa es la Noticia, existiendo diversos elementos o características en algunos hechos, que los hacen más o menos noticiosos. Bastaría entonces con analizar una determinada situación, para anticiparse al requerimiento periodístico y preparar la respuesta. Y lo que es mejor aún, diseñar algunas estrategias de difusión periodística a partir de elementos tales como la Prominencia, el Progreso, la Actualidad, la Proximidad y las Consecuencias positivas que seamos capaces de descubrir en las actividades de Prevención que efectuamos día a día.

El agente de Protección Civil debe estar conciente, por ejemplo, que un sismo de 5 a 6 grados de intensidad en la escala de Mercalli percibido en Cachiyuyo es mucho menos noticia que un sismo de iguales características percibido en la capital del país, puesto que es esa una área geográfica de gran prominencia. O, que una lluvia torrencial en Arica es más noticia que en Valdivia, por la Rareza del acontecimiento.

La Prensa a su vez, debe estar conciente que la infomación que entrega el agente de Protección Civil está, a lo menos, **validada**, es **oportuna en**, es **clara**, es **progresivamente abundante o continuada** y ha sido situada en su respectivo **contexto,** de acuerdo con cada uno de los actores involucrados en este ámbito de gestión. Responder a estos requerimientos resulta una práctica fácil en momentos de normalidad, pero es **en la emergencia** donde la misión se hace más compleja. De allí la importancia de haber mantenido una relación fluída y abierta con la prensa en tiempos de normalidad o en la fase preventiva de la administración del riesgo.

¿Y en la emergencia?

El adecuado manejo de la información pública durante la emergencia o el desastre, es clave para reducir los niveles de incertidumbre de la población y organizar aficientemente las labores operativas sin la presión pública por **saber, por conocer qué está pasando, qué ha pasado.**

V.1. ¿Cómo entregar una información CLARA?

Respondiendo directamente a las seis preguntas esenciales que permiten jerarquizar los componentes de un hecho noticioso. Los revisaremos con un ejemplo, INUNDACION EN SECTOR RESIDENCIAL:

Consulta Periodistica	Respuesta Clara y Concreta
1. ¿Qué ha ocurrido?	**Una inundación de viviendas**
2. ¿Quiénes resultaron afectados?	**Los habitantes de 100 viviendas**
3. ¿Cuándo?	**A las 18:40 hrs.**
4. ¿Dónde?	**En el sector El Molino Bajo**
5. ¿Por qué?	**Por el desborde del Estero Patagua**
6. ¿Cómo se opera frente a la situación?	**Equipos Municipales evacuaron la población hacia albergues y se trabaja en la rehabilitación de sus viviendas.**

(Es recomendable efectuar este ejercicio de preguntas y respuestas a modo de entrenamiento interno, cada vez que sea posible)

V.2. ¿Cómo entregar una información VALIDADA y OPORTUNA?

Mediante procedimientos concretos y previamente normalizados de evaluación preliminar de daños y necesidades.

V.3.¿Cómo entregar una información adecuadamente contextualizada?

Por medio del manejo coordinado de la información de emergencia entre los distintos actores participantes en las operaciones. No pueden haber contradicciones entre lo que informa una institución operativa y otra institución operativa. Los organismos actuantes deben estar concientes que

dentro de las funciones a cumplir por la instancia de coordinación está la de informar oportuna, veraz, clara y contextualizadamente a la opinión pública. También se respeta el contexto, cuando la fuente se refiere sólo al hecho puntual y no intenta introducir aspectos relativos a otros hechos, como tampoco intenta hacer prevención en momentos en que se necesitan orientaciones directas para la atención.

V.4. ¿Cómo mantener la continuidad de la información pública ?

Una vez entregada la información preliminar en la forma más oportuna o inmediata posible, establecer con la Prensa una mecánica horaria de comunicación para las horas siguientes, que permita a ambas partes organizar su trabajo.

VI. EL PERIODISTA COMO AGENTE DE COMUNICACION PUBLICA

Por sobre todo, la Fuente de Información debe estar conciente que el Periodista es el Agente de la Comunicación Pública. Pasa a ser el **CANAL DE COMUNICACION ENTRE LA FUENTE DE INFORMACION Y EL PUBLICO.**

Por tanto, al establecer una interactuación con el o los **Periodistas** se debe tener muy en claro que, indirectamente, se está conversando, se está interactuando con el público. Si el Periodista hace una consulta que pueda parecer inapropiada para la fuente o propia de una ignorancia inaceptable, el agente de Protección Civil debe estar conciente que más ignorante frente al tema puede estar el grueso del público, puesto que el Periodista, en uso de técnicas especializadas, siempre intentará interpretar a su público, vale decir, consultar aquello que su público lector o auditor quiere saber o necesita saber.

VII. DECALOGO
«LA PRENSA Y YO»

En forma clara y sencilla, quien se **inicia** en la relación con los medios de comunicación, vistos como el canal entre la fuente y el público, debe seguir, como mínimo, estos 10 consejos prácticos:

1. **RESPONDER SIEMPRE EN FORMA INMEDIATA Y DIRECTA LO QUE SE ME PREGUNTA. DESPUES PUEDO ARGUMENTAR**

2. **TENER PRESENTE QUE EL PERIODISTA ES MI CANAL PARA COMUNICARME CON EL PUBLICO. AL PUBLICO DEBE IR DIRIGIDO MI MENSAJE.**

3. **DEBO USAR UN LENGUAJE CLARO, DIRECTO Y BREVE.**

4. **DEBO DEMOSTRAR SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD.**

5. **ES LA INSTITUCION, ES EL SISTEMA, SON MIS REPRESENTADOS QUIENES HABLAN A TRAVES MIO.**

6. **DEBO REFORZAR SIEMPRE EL CONCEPTO CENTRAL, REITERANDO EL MENSAJE PRIORITARIO QUE DESEO DEJAR.**

7. **DEBO USAR FRASES IMPACTO QUE REFUERCEN EL CONCEPTO CENTRAL EN UN TONO VEHEMENTE, PERO CALMADO Y CON INFLEXIONES DE VOZ.**

8. **DEBO EXTRAER MI MAXIMA CAPACIDAD DE EMPATIA O ENTENDIMIENTO CON EL PUBLICO.**

9. **MI PRESENTACION PERSONAL DEBE ESTAR ADECUADA A LA OCASION Y NO DESVIAR LA ATENCION DE MI MENSAJE PRIORITARIO.**

10. **NO DEBO EVADIR NINGUNA PREGUNTA. SI NO TENGO LA RESPUESTA INMEDIATA, ES IGUALMENTE VALIDO SI DIGO UNA FRASE TAL COMO «ESTAMOS EVALUANDO LA SITUACION» O BIEN, «HE SOLICITADO EL MAXIMO DE ANTECEDENTES».**

VII. CONCLUSION

La Comunicación, la Difusión Pública debe ser la fuerza que dote de cohesión a la acción sostenida y modernizadora en Protección Civil.

La Comunicación no siempre parte ni tampoco se agota jamás en la Información Periodística. Sin embargo, el efecto de multiplicación, credibilidad y de connotación que otorga la Prensa permite reforzar mensajes en la comunidad, dado que ésta se expone voluntariamente a la irradiación de los medios, lo que implica una predisposición que puede llevar al público a adoptar simpatías o antipatías.

Pero es mucho más lo que se puede hacer comunicacionalmente para desarrollar procesos de movilización social en múltiles niveles, que permitan ir avanzando en la generación de una cultura de la prevención. Esa movilización, con o sin la Prensa, debe abordar a los niveles decisionales del país, a los mandos técnicos y operativos y, por sobre todo, a la comunidad: depositaria final de la gestión en Protección Civil.

Carmen Fernández Gibbs
Periodista-MG. Com. Social
Jefe Protección Civil ONEMI

Abril 1997

Anexo N°4: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Institución/Servicio: _____

Comuna: _____ Región: _____

1.- RECURSOS MATERIALES

Vehículos / Equipo Mayor

Especificación	Cantidad	Utilización

Equipo Menor / Herramientas

Especificación	Cantidad	Utilización

Telecomunicaciones

Tipo de Equipo	Cantidad	Coordinado con:

2.- RECURSOS HUMANOS

Delegado Titular:

Nombre: _____

Cargo Institucional: _____

Teléfono: _____ Fax: _____ Cel: _____ e-mail: _____

Delegado Suplente:

Nombre: _____

Cargo Institucional: _____

Teléfono: _____ Fax: _____ Cel: _____ e-mail: _____

Fecha: _____

_____

Firma Jefe Superior de Servicio