ONE 192

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR



Programa de Formación Profesional en Protección Civil

VOLUMEN 1
TEXTOS DE APOYO
Nivel I - Módulo Básico

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil
2004

PRESENTACIÓN

ONEMI, Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, organismo técnico del Estado a cargo de la Protección Civil en Chile, en 1994 se propuso una estrategia de gestión, que tuviese una efectiva incidencia en la calidad de vida de las personas, como clara contribución al proceso de desarrollo, y enmarcada en la política de descentralización nacional.

Desde esta perspectiva, propender a un mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de la gestión en Protección Civil, sin duda supone otorgar especial énfasis al ámbito de la prevención de emergencias y desastres, mediante una más eficiente administración de los riesgos de origen natural y humano (o antrópico).

Entre los variados factores a abordar para alcanzar esa mayor eficiencia en la administración y manejo de riesgos, emergen como hitos fundamentales la Planificación para el Trabajo Sostenido; la Participación como fundamento del compromiso de la comunidad y el Análisis de la Realidad Concreta a nivel local.

En razón de tal análisis, ONEMI proyectó su gestión institucional en función de objetivos claramente proyectables en acciones de Capacitación, relacionando siempre el planteamiento teórico con la realidad nacional concreta, para lo cual constituye a los Gobiernos Locales en los principales destinatarios de tales acciones.

En 1995 queda concluido el diseño de un Plan Nacional de Capacitación en Protección Civil para el Quinquenio 1996-2000, el que comienza a ser ejecutado en cada región del país en abril de 1996. El año 2000, el Plan con sus cuatro programas, pasa a constituirse en un área permanente de gestión de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del interior, siendo incluso reforzado a partir de 2002, en virtud de la Promulgación del Plan Nacional de Protección Civil, D.S. de Interior N°156/12/03/2002.

Programas que integran el Plan Nacional de Capacitación:

1. Programa de Capacitación para la aplicación del Plan Integral de Seguridad Escolar Deyse, que mediante Resolución del Ministerio de Educación de enero de 2001, reemplazó a la Operación Deyse.

2. Programa de Participación Comunitaria en Procesos de Microzonificación de Riesgos y de Recursos para la Planificación Local de Seguridad o Protección Civil.

3. Programa de Formación Profesional "Bases Metodológicas para la Gestión Integral de Protección Civil".

4. Programa de Extensión y Perfeccionamiento, integrado por Seminarios, Congresos, Pasantías, Talleres Ejercicios de Entrenamiento y Evaluación, y Cursillos de actualización.

Este volumen es uno de una serie de tres,
que compila los textos síntesis de los
distintos Cursos del
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL

I Edición: 1998
II Edición: 2001
III Edición: 2002

REFERENCIAS AUTORALES

Este volumen – uno, de una serie de tres – sintetiza una base teórica, de claro sustento práctico, fruto del diseño y estructuración curricular de un equipo multidisciplinario de profesionales de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI.

La confluencia de los conocimientos aportados por las disciplinas tales como la Geografía, Ingeniería, Medicina de Urgencia, Sociología, Comunicación Social, Pedagogía, Física, Meteorología, Vulcanología, Sismología, Agronomía, Administración y Química; de técnicas como la Informática, Telecomunicaciones, Estadísticas, ha ido enriqueciendo, con base cientifico-técnica, la experiencia concreta del recurso humano de ONEMI, de indiscutible acervo al estar al servicio de un país como Chile, que constituye un complejo laboratorio de variables de riesgo.

La reflexión, en 1995, sobre la necesidad de sistematizar profesionalmente la misión de protección civil, fue dando paso al diseño de un marco teórico directamente basado en la experiencia de país, para ir conformando, desde 1996, una estructura académica, plasmada en un Programa de Formación Profesional en Protección Civil, traducible en gestión ejecutiva especializada.

El proceso de construcción del conocimiento es esta área, constituye un esfuerzo nacional, en el cual ha estado también presente la investigación de realidades, teorías y metodologías externas, entre otras, de la Red Latinoamericana de Estudios Sociales para la Prevención de Desastres; Oficina de Asistencia para Catástrofes en el Exterior de la Agencia Interamericana de Desarrollo del Gobierno de los Estados Unidos de América, OFDA/USAID; Oficina Panamericana Sanitaria, OPS; Escuela Nacional de Protección Civil de España; Agencia de Cooperación Internacional de Japón, JICA; y recopilaciones y estudios de las Naciones Unidas en el marco del Decenio Internacional para la Reducción de Desastres, DIRDN y de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres, EIRD. Igualmente, valioso complemento son las investigaciones de tesistas de distintas universidades chilenas y de Ministerios y Servicios que directa o indirectamente abordan la temática en forma general o específica.

La modernización de la gestión pública, como vía de ación para el desarrollo sustentable, de este modo va incorporando a la protección civil como un factor efectivamente contribuyente, al potenciar las capacidades de administración de los variados riesgos a que está expuesto el país, en procura de una mejor y mayor seguridad de las comunidades, aportando así al mejoramiento de su calidad de vida.

Programa de Formación profesional
"Bases Metodológicas para la Gestión Integral de protección Civil"

Este Programa está destinado fundamentalmente al nivel Técnico-Operativo del Sistema de Protección Civil de los niveles Nacional, Regional, Provincial y Comunal y, particularmente, a los coordinadores de los mismos: Directores de Protección Civil y Emergencia de Intendencias, Gobernaciones y Municipios.

Lo integran tres cursos de progresiva complejidad: Nivel I, Módulo Básico; Nivel II, Módulo Medio y Nivel III, Módulo Superior. A través de su desarrollo, el alumno se va introduciendo en una visión de gestión destinada al manejo de riesgos como contribución al proceso de desarrollo sustentable.

El Nivel Básico, no obstante tener una clara orientación preventiva, habilita en el participante capacidades concretas para la coordinación de acciones de preparación y atención de emergencias. El Nivel Medio entrega metodologías para el diagnóstico de riesgos y de recursos, sustento para la planificación básica de la gestión integrada de protección civil, que considere, a lo menos, tres instancias de participación permanente y de trabajo conjunto: autoridad local, comunidad organizada y organismos científicos y técnicos. El Nivel Superior, a partir de una visión de desarrollo sostenible, entrega herramientas destinadas a la administración de riesgos, como factor de sustentabilidad del propósito de desarrollo.

Luego de aprobar el Nivel I, Módulo Básico, el alumno puede continuar con el Nivel II, Módulo Medio al que se accede presentando un Trabajo Previo, según las bases específicas que, una vez inscrito, recibirá directamente desde ONEMI. Para concluir su Formación Profesional con el Nivel III, Módulo Superior, junto con aprobar el Nivel II, debe presentar también un Trabajo Previo, de mayor complejidad..

Cada Curso, de carácter intensivo, tiene una prolongación de cuatro días, régimen de internado y exige un 100% de asistencia; considera evaluaciones individuales y grupales, consultando una metodología interactiva, que potencia las capacidades de trabajo en equipo, como igualmente las de coordinación y liderazgo.

Los Directores Regionales de Protección Civil y Emergencia reciben cada inicio de año, la Programación de los Cursos previstos para el período, con especificación de las sedes elegidas, información que a la vez se publica en internet, www.onemi.cl, lo que, sin duda, facilita las convocatorias.

CURSO NIVEL I – MODULO BASICO
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Teniendo presente que el logro de los objetivos de desempeño académico de cada Curso está fundamentalmente sustentado en la interacción entre instructores y alumnos, la revisión de cada materia es apoyada por un texto que sintetiza los principales aspectos a considerar en la aplicación de los conocimientos adquiridos. Vistos en su conjunto, tales textos orientan una estructura de gestión, que los convierte en una herramienta de uso permanente para el desempeño profesional en el área de Protección Civil.

El presente documento constituye una compilación de todos los textos de apoyo del Curso Nivel I, Módulo Básico del Programa de Formación Profesional que dicta la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI, cuyo índice de materias se presenta a continuación en forma relacionada y explícita, lo que facilitará la comprensión de los factores que se tuvieron en cuenta para la conformación del currículum de capacitación.

No cabe duda que para una gestión profesional eficiente y eficaz, la base la constituye el manejo de un mismo lenguaje, del cual están dotadas todas las disciplinas del quehacer humano. Por ello, el Nivel I, Módulo Básico, parte por establecer un **Marco Conceptual**.

La problemática de los riesgos, por la variada combinación de amenazas y vulnerabilidades, jamás en nación alguna podrá ser abordada íntegramente, si no se asume una acción participativa y multidisciplinaria permanente y debidamente coordinada. Para la adecuada organización de tal misión, se estructuran los **Comités de Protección Civil**, plataformas funcionales a través de as cuales se combinan conocimientos, capacidades y recursos humanos, técnicos y financieros, alcanzándose una mayor efectividad de la gestión global si la constitución de los mismos emerge desde el nivel **Local.**

No obstante constituir el manejo técnico integral de riesgos un objetivo fundamental de la concepción moderna de la gestión en protección civil, ONEMI está cierta que, el eficiente control y atención de situaciones de emergencias y desastres, pasa a ser una prioridad en el tiempo, por lo en este Nivel I, Módulo Básico se incluye la **Metodología ACCEDER** para la generación de programas o planes de respuesta. ACCEDER aborda los aspectos esenciales para una adecuada administración coordinada de situaciones provocadas por eventos destructivos que afectan al sistema social.

Capítulo especial en esta planificación de respuesta, la debe constituir la administración de la información de emergencia, único modo de objetivación de la evaluación de impactos y por tanto, base sustantiva para la toma de decisiones eficaces. Para tal efecto, este Curso Nivel I, Módulo Básico, continúa con el **Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades, Plan DEDO$** (Parte integral del Plan Nacional de Protección Civil), que normaliza el manejo de la información. Los respectivos instrumentos que integran este Plan, permiten evaluar el evento en general, como igualmente el impacto sobre las personas, su infraestructura privada y pública, sobre servicios y ambiente. DEDO$ se aplica desde el nivel local o comunal, con lo cual se otorga máxima confiabilidad a la medición de los impactos y respectivas necesidades.

Aspecto todavía no resuelto por el mundo, es la habitabilidad temporal de quienes resultan damnificados durante una emergencia o desastre, manteniéndose aún como práctica de mayor viabilidad, los albergues, lo que obliga a una administración adecuada de los mismos, para lo cual este Nivel I, Módulo Básico, proporciona las **Bases para la Administración de Albergues Municipales**.

La **Información Pública en Protección Civil** es también tarea de singular relevancia para prevenir como igualmente, al momento de administrar una emergencia, la que debe ser asumida como una responsabilidad inherente al manejo profesional de la situación, área que es abordada aquí desde una visión global de Comunicación Social, incorporando conceptos y procedimientos básicos para la comunicación directa e interactiva entre agentes de protección civil y comunidad y para la comunicación medial, vale decir, a través del periodismo.

Evidentemente, acción importante para la adecuada aplicación de todos y cada uno de los aspectos a tener en cuenta para el manejo de una emergencia o desastre, la constituye la ejercitación a través de simulaciones y simulacros, puesto que no puede esperarse la ocurrencia de una situación de emergencia para poner a prueba la planificación y las destrezas en el uso de los instrumentos de coordinación y evaluación, por lo que este Curso prosigue con el módulo **Técnicas y Métodos de Entrenamiento y Ejercitación.**

El Curso concluye con la presentación global del **Plan Nacional de Protección Civil**, gracias a lo cual los alumnos participantes pueden ya advertir de manera relacionada los aspectos que trataron anteriormente, como también visualizar su integración con los demás instrumentos y metodologías que conforman el Plan Nacional y que serán vistos en los dos cursos restantes, Nivel II, Módulo Medio y Nivel III, Módulo Superior.

LA SOLA LECTURA DE ESTOS CONTENIDOS, SIN DUDA FACILITA UNA GESTIÓN PROFESIONAL, PERO NO REEMPLAZA LA RIQUEZA DE LAS JORNADAS INTERACTIVAS DE CAPACITACIÓN PROPORCIONADAS POR ONEMI.

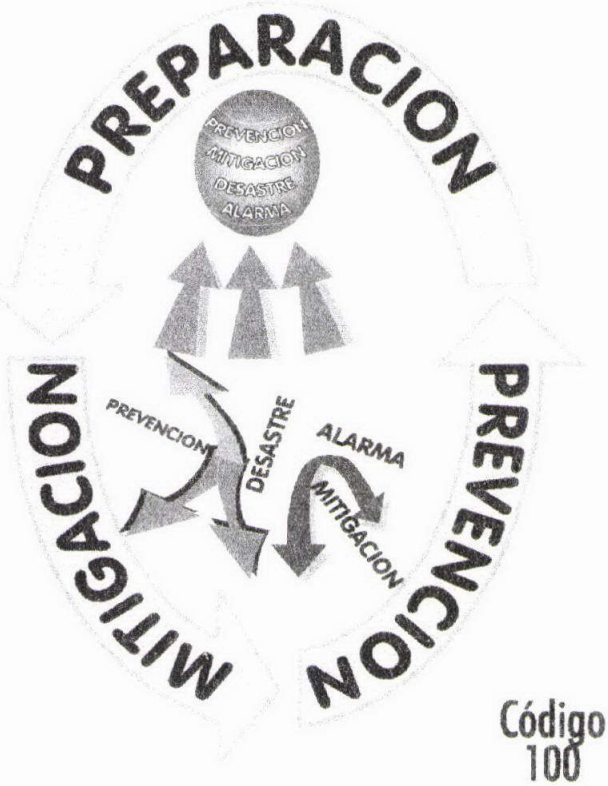
GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil

MARCO CONCEPTUAL EN PROTECCION CIVIL





Nivel 1
Módulo Básico

Código 100

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

MARCO CONCEPTUAL EN PROTECCION CIVIL

FUNDAMENTOS

El establecimiento de un Marco Conceptual, de un rayado de cancha, sobre los términos y sus respectivas significaciones, en cada una de las actividades humanas, permite a distintas personas interactuar en función de un mismo objetivo, con mucho mayor eficacia, eficiencia y efectividad. En suma, permite a un grupo humano concebir cada acción en su justo contexto, relacionándose cada uno de sus integrantes a partir de un mismo idioma y concretar una gestión más eficiente y eficaz.

En el ámbito de la Protección Civil, este marco es clave, puesto que en ella se conjugan los esfuerzos de diversos actores y organismos que a veces manejan distintos lenguajes técnicos. Asumir un lenguaje común, a partir de una clara comprensión de su significado y características, posibilita a un grupo humano delimitar en forma concreta acciones específicas para una efectiva coordinación en función del fin último: **la seguridad y protección integral de la comunidad.**

I. ¿ QUE ENTENDEMOS POR PROTECCION CIVIL ?

La Protección Civil, entendida como **la protección a las personas, a sus bienes y ambiente ante todo riesgo (peligro),** sea éste de origen natural o generado por la actividad humana, es asumida en Chile por un sistema que integran organismos, Servicios e Instituciones, tanto del sector público como del privado, incluyendo a las entidades de carácter voluntario y a la comunidad organizada, bajo la responsabilidad del Ministerio del Interior y de la coordinación de su organismo especializado, la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI.

En este Sistema, todos mantienen su propia estructura y tienen plena libertad para adecuar su organización, con el objetivo de lograr máxima eficiencia en el cumplimiento de sus tareas antes, durante y después de la ocurrencia de un evento destructivo, concurriendo cada uno con sus recursos humanos especializados en forma coordinada, según corresponda.

El Sistema Nacional de Protección Civil se basa en dos principios básicos: **Ayuda Mutua y Uso Escalonado de Recursos.**

Ayuda Mutua:

Es la prestación de asistencia humana, técnica y material entre entidades miembros del Sistema de Protección Civil, tanto para la acción preventiva mancomunada, como frente a una emergencia que sobrepase, o amenace con hacerlo, las posibilidades individuales de operación.

Uso Escalonado de Recursos:

Empleo racional y ordenado de medios disponibles para una efectiva y eficiente acción integral en Protección Civil. La aplicación de este principio al momento de ocurrido un evento destructivo, implica un uso o movilización gradual de recursos humanos, técnicos y materiales por parte de los distintos niveles del Sistema, de acuerdo a las necesidades que éste genera. En la medidad que los recursos locales no son suficientes, se deben ir anexando, de acuerdo a prioridades, los recursos del nivel inmediatamente superior y así sucesivamente (Nivel Comunal - Provincial - Regional - Nacional).

II. RIESGO

La acción efectiva en Protección Civil apunta a la Administración o Manejo del Riesgo. Por lo Tanto, es importante acordar cual es el significado de Riesgo y de los factores que lo condicionan, vistos desde el sujeto, objeto o sistema expuesto.

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 a las pérdidas que la comunidad está dispuesta a asumir, y se conoce como **Riesgo Aceptable.** (Ello, en claro entendido que resulta prácticamente imposible concebir un sistema social absolutamente carente de riesgos)

El Riesgo está conformado por una relación interdependiente y directamente proporcional entre los factores **AMENAZA y VULNERABILIDAD.**

La **AMENAZA** se concibe como un **factor externo** de riesgo, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas. Por ejemplo:

> la inundación producto del desbordamiento de un río; un derrame tóxico en una bodega de sustancias peligrosas; la generación de un lahar debido a la erupción de un volcán: un terremoto producto de la activación de una falla geológica.

La **VULNERABILIDAD** se concibe como un **factor interno** de riesgo de un sujeto, objeto o sistema expuesto a una amenaza, que corresponde a su disposición intrínseca a ser dañado. Por ejemplo:

> son vulnerables poblaciones cercanas a un río indebidamente protegido, o a una bodega de sustancias peligrosas; torres de alta tensión en la ladera de un volcán activo; infraestructura no sismorresistente en un área sísmica.

Se debe considerar también que el Riesgo está relacionado con la probabilidad que se sufran ciertos daños, lo que no depende sólo de la amenaza, sino también de la susceptibilidad y capacidad de reacción de lo expuesto.

POTENCIALIDAD DEL RIESGO

Para una mejor comprensión de la "conformación" del Riesgo, es necesario indicar que tanto en la naturaleza como en la organización social, existen "fenómenos" y/o "elementos" que, debido a su propia dinámica, expresan su **Potencialidad de Riesgo**, siempre y cuando estos procesos se encuentren relacionados, insertos o interactuando con o en territorios ocupados por personas.

Aquellos "elementos" o "fenómenos" del ámbito natural, tales como; ríos, volcanes activos, temporales, marejadas, vientos fuertes, nevazones, sismos, etc., son simplemente **procesos naturales** , que nos indican que la tierra está en permanente actividad y en un continuo proceso de búsqueda de su equilibrio. Comunmente son visualizados y entendidos como un factor externo de riesgo, es decir, el de una **amenaza.**

En cambio, en el ámbito social, tenemos industria, transporte, actividades agrícolas, mineras y pesqueras, localización de asentamientos humanos, crecimiento urbano, calidad de la administración y gestión pública, infraestructura existente, etc., los que, en términos generales, constituyen manifestaciones del **proceso de desarrollo.** Sin embargo, estos pueden expresarse de dos modos. Por un lado, un proceso o elemento de desarrollo puede pasar convertirse en un factor externo de riesgo, vale decir, en una **amenaza** particular. Pero, por otro lado, estos mismos procesos o elementos también se expresan en condiciones de **vulnerabilidad** para la sociedad en general.

Es aquí donde debe centrarse prioritariamente un enfoque más moderno de la gestión en Protección Civil, centrando su preocupación fundamental en que el Proceso de Desarrollo al que está abocada la sociedad, se vaya cumpliendo bajo nítidas y efectivas condiciones de protección y seguridad integral para las personas, sus bienes y ambiente. Ello, sin duda, otorga efectivas condiciones de sustentabilidad a ese proceso de desarrollo, donde el manejo de las vulnerabilidades pasa a ser pilar, el cimiento concreto de la gestión de riesgos.

III. CICLO PARA EL MANEJO DEL RIESGO

Se entiende por Manejo del Riesgo al conjunto de actividades derivadas de la administración de la Protección Civil. Corresponden al esfuerzo de prevenir la ocurrencia, responder minimizando las pérdidas y recuperarse de los efectos producidos por eventos adversos, ya sean emergencias o desastres.

Sólo recientemente se ha empezado a estudiar y analizar el Manejo de Riesgo en forma sistemática, como una secuencia cíclica con etapas relacionadas. Estas etapas son la **Prevención (Supresión), Mitigación, Preparación, Alerta, Respuesta, Rehabilitación Reconstrucción.**

Todas las actividades que se puedan efectuar en cada una de las etapas, llevan integrado el concepto de **DESARROLLO**, entendido como el aumento acumulativo y durable o sostenible de cantidad y calidad de bienes, servicios y recursos de una comunidad, unido a cambios sociales, en función de una mejor seguridad y calidad de la vida, sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.

Para una mejor comprensión, las etapas del Ciclo para el Manejo del Riesgo se han agrupado en tres fases: **PREVENCION, RESPUESTA y RECUPERACION.**

PREVENCION

En la Prevención están involucradas todas aquellas actividades previas a la ocurrencia del daño o del evento adverso, a fin de evitarlo o suprimirlo definitivamente y, de no ser posible, reducir al máximo los efectos que sobre las personas, los bienes y el ambiente puedan llegar a provocar los fenómenos naturales o antrópicos.

Esta fase metodológica considera las etapas de: Prevención, propiamente tal, Mitigación; Preparación y Alerta, comprendiendo todas aquellas actividades destinadas a evitar o reducir la amenaza y/o la vulnerabilidad del riesgo o sus consecuencias.

Prevención (Supresión): Son todas aquellas actividades destinadas a **suprimir o evitar** definitivamente que sucesos naturales o generados por la actividad humana causen daño. (Ejemplo: Erradicación de viviendas de lugares de riesgo; erradicación de industrias localizada en zona urbana; sistema de cierre automático de válvulas para evitar escapes de sustancias químicas, y de extinción rápida para impedir incendios).

Mitigación: Son todas aquellas actividades tendientes a **reducir o aminorar** el riesgo, reconociendo que en ocaciones es imposible evitar la ocurrencia de un evento. (Ejemplos: códigos de construcción sismo-resistente de edificios; obras de represamiento o encausamiento de ríos o canales; construcción de vías exclusivas para transporte de carga peligrosa).

Preparación: conjunto de medidas y acciones previas al evento destructivo, destinadas a reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas, y otros daños, organizando las medidas y procedimientos de respuesta y rehabilitación para que éstas sean oportunas y eficaces. (Ejemplos: Inventario de recursos humanos y financieros; elaboración de Planes; ejercicios de simulacros y simulaciones; capacitación de personal y de la comunidad; información a la comunidad).

Alerta: es un estado declarado, con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso. La declaración de alerta debe ser **clara y comprensible; accesible**, vale decir, difundida por el máximo de medios; **inmediata**, sin demora, puesto que cualquier retardo puede sugerir que el evento no es ni probable ni cercano, **coherente**, sin contradicciones, **oficial**, procedente de fuentes autorizadas.

RESPUESTA

Corresponde a las actividades propias de atención ante un evento destructivo.
Estas actividades se llevan a cabo **inmediatamente** después de ocurrido el evento y tienen por objetivo salvar vidas, reducir el impacto en la comunidad afectada y disminuir pérdidas. (Ejemplos: búsqueda y rescate, asistencia médica, evacuación, alojamiento temporal, suministro de alimento y abrigo).

RECUPERACION

Son las actividades posteriores al evento destructivo y tienen por objetivo volver al estado de desarrollo previo y, mejor aún, superar ese nivel. Considera las etapas de Rehabilitación y Reconstrucción.

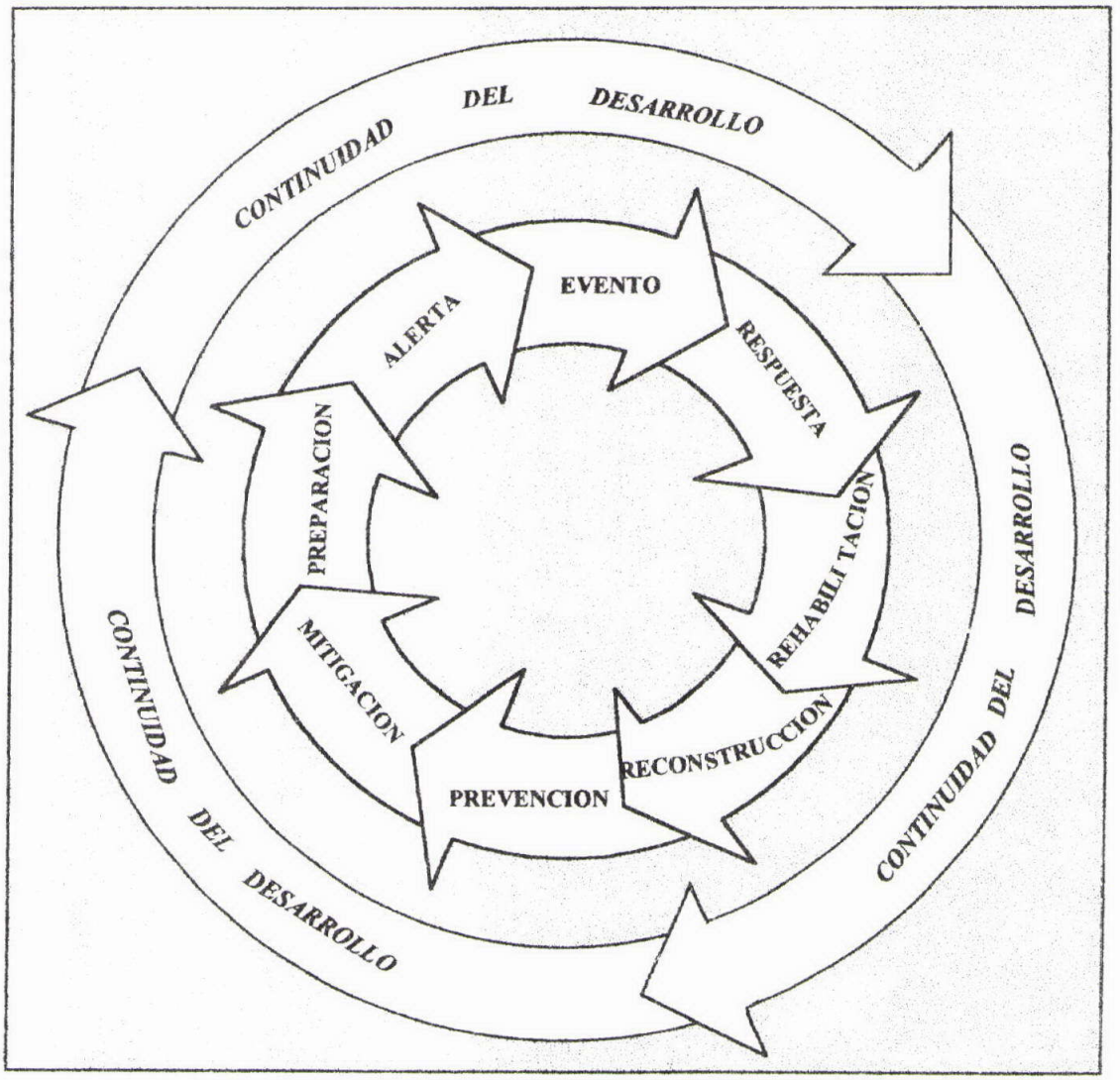
Rehabilitación: corresponde al período de transición comprendido entre la culminación de las acciones de respuesta y el inicio de las acciones de reconstrucción. La Rehabilitación consiste en la recuperación, en el corto plazo, de los servicios básicos e inicio de la reparación del daño fisico, social y económico. (Por ejemplo: restablecimiento del servicio de agua potable, de la energía eléctrica, despeje de caminos).

Recuperación: consiste en la reparación y/o reemplazo, a mediano y largo plazo, de la infraestructura dañada y, en la restauración y/o perfeccionamiento de los sistemas de producción. (Ejemplos: Construcción de viviendas y edificios públicos; reparación de carreteras y aeropuertos; recuperación agrícola; pavimentación de carreteras; reordenamiento de la comunidad y del ambiente fisico).

Existe una estrecha interdependencia entre las actividades de cada etapa y de cada fase. Esta situación impide delimitar con axctitud cuando una actividad corresponde a una fase o a otra, de allí que el modelo o elemento metodológico final sea un ciclo.

De esta manera, un administrador en protección civil, al tomar decisiones en la etapa de respuesta, debe promover una recuperación o rehabilitación más rápida; o en la etapa de la reconstrucción, DEBE adoptar conductas y diseñar la acción de tal modo de favorecer la prevención.

Ciclo Metodológico para el Manejo del Riesgo



IV. EMERGENCIA O DESASTRE

En nuestro país el Sistema Nacional de Protección Civil debe considerar todo tipo de fenómenos naturales que puedan constituir un riesgo para las personas, sus bienes y el medio ambiente, visto este último como el principal patrimonio del ser humano. Quizás los únicos fenómenos naturales que no se presentan en Chile son aquellos propios de zonas tropicales, como Huracanes, Tornados y Monzones.

La acción humana, directa o indirectamente, intencional o involuntariamente, tam bién es capaz de generar riesgos. El mismo proceso de desarrollo lleva involucrado una serie de nuevos riesgos que constituyen hoy mayores desafíos para el Sistema de Protección Civil, tales como los procesos industriales, químicos, etc.

El riesgo puede traducirse en un evento adverso o destructivo.
Se puede definir como EVENTO ADVERSO o DESTRUCTIVO las alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente - causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana - que exceden o no la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

Cuando estas alteraciones intensas exceden la capacidad de respuesta de la comu nidad afectada, estamos frente a un DESASTRE. En el caso que la capacidad de respuesta no se vea superada, se califica como EMERGENCIA.

Para una mayor claridad en la delimitación entre Emergencia y Desastre, se han establecido cuatro niveles, en relación a la capacidad de respuesta:

NIVEL 1: Situación que es atendida con recursos locales habitualmente disponibles para emergencias. Ejemplos: El rompimiento de una matriz de agua es atendido por el servicio de emergencia propio de la empresa de agua potable respectiva. El incendio de una o dos viviendas es combatido por la Compañía de Bomberos del sector y Carabineros de la Tenencia local establece un perímetro de seguridad en el área del siniestro.

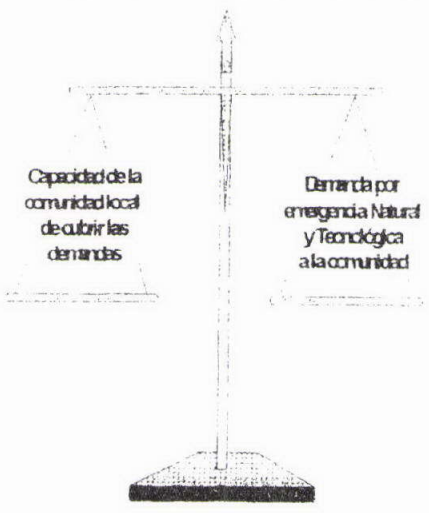
NIVEL 2: Situación que es atendida con recursos locales adicionales o reforzados, dispuestos para emergencias, sin exceder su capacidad. Normalmente se establece una coordinación a nivel comunal. Ejemplo: Ante el rompimiento de una matriz de agua potable cuya reparación tardará algunos días, el Municipio debe contratar camiones aljibes en la misma localidad, para abastecer a la población.

NIVEL 3: Situación que sobrepasa la capacidad local de respuesta. Se establece una coordinación a nivel provincial o regional. Ejemplo: Para el combate de un incendio forestal de grandes proporciones, se solicita apoyo a la Intendencia Regional para coordinar a los organismos operativos (Bomberos, Conaf, etc.) y para la contratación de aviones cisternas.

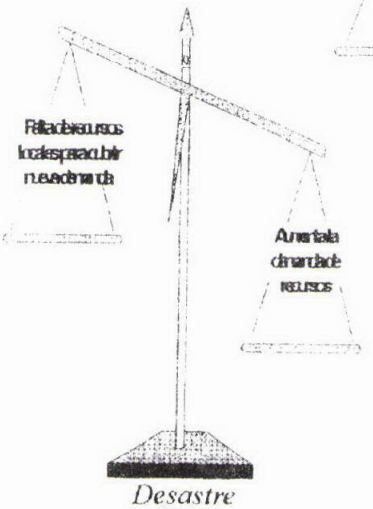
NIVEL 4: Situación que sobrepasa la capacidad regional, requiriéndose el apoyo de recursos dispuestos y/o coordinados por el nivel nacional. Ejemplo: Terremoto, cuyos efectos sobrepasan siempre la capacidad regional de respuesta, ante lo cual se debe establecer una coordinación superior para las multisectoriales operaciones que permitan superar la situación.

Normalmente los eventos destructivos de los Niveles I y II se asocian con el concepto de Emergencia y los Niveles III y IV con el concepto de Desastre.

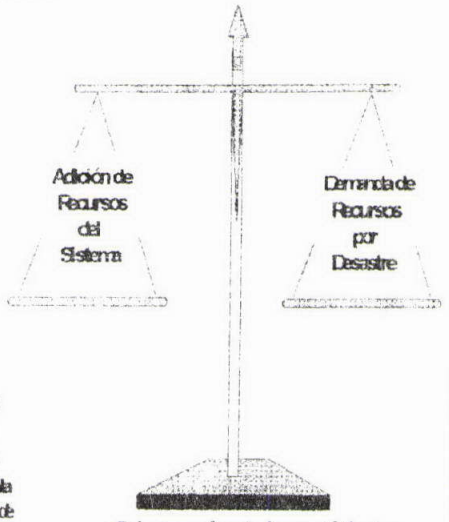
Sólo la evaluación de daños y análisis de necesidades de un Evento adverso o destructivo, permite establecer si la capacidad de respuesta de una comunidad afectada ha sido superada o no, determinándose si se está frente a un DESASTRE o a una EMERGENCIA.



Emergencia



Desastre



Búsqueda del equilibrio para el control del desastre

V. EVENTOS DESTRUCTIVOS SEGUN SU MANIFESTACION

Los eventos destructivos se pueden clasificar según su origen en Naturales o Antrópicos, (provocados por la acción del Hombre) y según su forma de Manifestación:

A. De Manifestación Lenta:

Son aquellos eventos de lento desarrollo, que por su duración, extensión y severidad, terminan traduciéndose en daños materiales y/o humanos con características de emergencia o desastre, por ejemplo: sequías, temporales, contaminación ambiental, desertificación, etc.

B. De Manifestación Súbita:

Son aquellos eventos de desarrollo intempestivo, las más de las veces violento, generando daños materiales y humanos con características de emergencia o desastre.

AMENAZAS

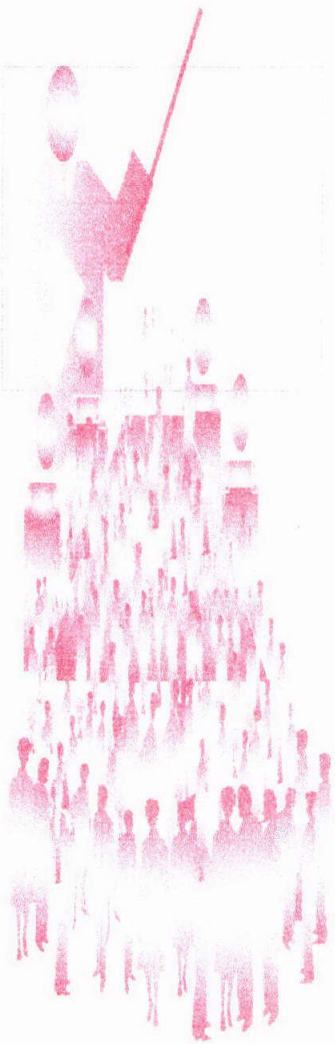
MANIFESTACION / ORIGEN	LENTA	SUBITA
NATURALES	-SEQUÍA -DEGRADACIÓN AMBIENTAL -DESERTIFICACIÓN -INUNDACIÓN -TEMPORALES /MAREJADAS	-SISMOS/TSUNAMIS -DESLIZAMIENTOS -ALUVIONES -ERUPCIONES
TECNOLOGICO (ANTRÓPICO)	-DERRAMES DE SUSTANCIAS PELIGROSAS -NAUFRAGIOS -CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	-INCENDIOS FORESTALES -INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS -EXPLOSIONES NUCLEARES -INCENDIOS URBANOS -INCENDIOS INDUSTRIALES -ACCIDENTES CON SUSTANCIAS PELIGROSAS -ACCIDENTES MEDIOS DE TRANSPORTE

Departamento de Protección CivilEquipo GESTION DE CAPACITACION
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIAMINISTERIO DEL INTERIOR

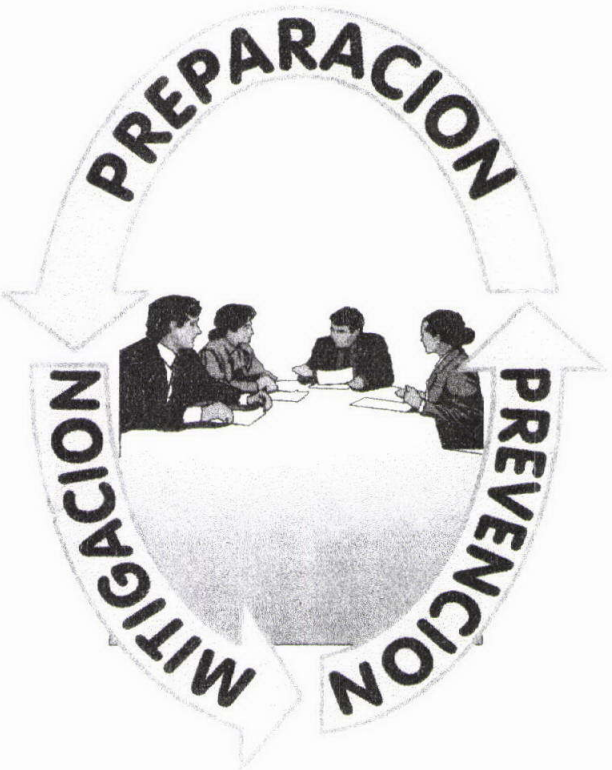
GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil



COMITES LOCALES DE PROTECCION CIVIL



Nivel 1
Módulo Básico

(Actualizado)
Junio 2002

Código 110

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

COMITES LOCALES DE PROTECCION CIVIL

FUNDAMENTOS

Las líneas estratégicas de reducción de los efectos de los eventos adversos o destructivos, ponen especial énfasis en las actividades que dicen relación con la prevención, la mitigación, la preparación y alerta temprana, lo que por consecuencia lógica disminuirá las necesidades de recursos, medios y esfuerzos en la respuesta durante un conflicto. Además, el centrar la atención en la prevención y mitigación, contribuirá a un mejor resguardo de vidas humanas, ya que la ocurrencia de un evento encontrará a una comunidad organizada y prevenida, con planes preparados y entrenados, para que el curso de la vida local y nacional no se altere por la incidencia de eventos destructivos y no se comprometa el desarrollo del país.

La prevención, mitigación y preparación son el primer y gran objetivo, incluyendo la planificación para la respuesta, que se logra a través de la estructuración de una coordinación participativa, interinstitucional, multidisciplinaria e intersectorial que analice las variables de riesgo, elabore mapas de riesgos y recursos y valide la planificación correspondiente.

Ocurrido un evento destructivo, la aplicación de estos planes debe ser coordinada por esa misma estructura, con el principal objetivo de orientar la toma de decisiones y la labor de los organismos de respuesta en el corto plazo, en beneficio directo de las personas.

La rehabilitación - que corresponde al restablecimiento de los servicios básicos indispensables en el corto plazo luego de ocurrida una emergencia - y la reconstrucción - que corresponde a las reparaciones o reemplazos de infraestructura y a la restauración del sistema de producción, a mediano y largo plazo, con el objetivo de alcanzar o superar el nivel de desarrollo previo a la ocurrencia de la emergencia o desastre - deben considerar en el ámbito de las decisiones, conductas que favorezcan la prevención y mitigación.

Para una eficiente y efectiva gestión en protección civil, los niveles regional, provincial y comunal deben trabajar coordinadamente con los demás organismos del sistema de su respectiva área jurisdiccional, a través del funcionamiento permanente de Comités de Protección Civil.

I. CONCEPTO DE TRABAJO EN EQUIPO

Para abordar el tema de los Comités de Protección Civil, es necesario conceptualizar algunos términos que permitan comprender su estructuración y funcionamiento.

Cuando un conjunto de personas que se encuentran en mutuo contacto y tienen conciencia de cierto sujeto, objeto o situación de importancia común, se constituyen en un **Grupo.**

Cuando los miembros de un grupo se identifican por el. lenguaje, gestos, sentimientos y por la existencia de pautas de comportamiento más allá de las determinadas para cumplir alguna tarea, se conforman un Grupo Primario (Ej. grupo de amigos, barra de fútbol).

Cuando el grupo se constituye formalmente por un orden jerárquico por imposición de normas que rigen a una organización, se conforma un Grupo Secundario (Ej. organismos, instituciones, empresas, escuelas).

Cuando un grupo desarrolla una acción mancomunada y altamente participativa, en la que cada miembro cumple un papel específico e indelegable, que se articula con el de los demás en un orden determinado y en ajustada interdependencia, se transforma en un sistema. Este sistema., así formado, constituye un **Equipo de Trabajo**.

Si se reúne un número de personas que comparten la función de lograr un objetivo común, en un tiempo dado, se conforma una **Reunión**. Atendiendo a la Función y al Objetivo, se pueden distinguir los siguientes tipos de reuniones: de información, de formación y de discusión.

Las reuniones de información, tal como su nombre lo indica, se efectúan para dar, recoger e intercambiar información; las de formación, para instruir o capacitar; y las de discusión, para acordar, generar ideas, planificar, resolver, decidir, evaluar, asesorar.

Las reuniones de discusión son las que más se ajustan al trabajo administrativo y se denominan Reuniones de Trabajo.

Una **Reunión de Trabajo**, es la concurrencia de personas convocadas para tratar temas que involucran a uno o más componentes de una organización o Institución, para contribuir a su análisis, para formular opciones, para elegir e implementar, cursos o líneas de acción.

Para que una Reunión de un Equipo de Trabajo tenga éxito, es necesario convocar a quines :

- se necesita que asistan
- están involucrados en el tema
- puedan contribuir
- son capaces de asumir acciones

Para una eficiente y efectiva gestión en Protección Civil se debe trabajar coordinadamente con los organismos o instituciones del sistema de Protección Civil de un área Jurisdiccional determinada, en un Equipo de Trabajo representado por el Comité de Protección Civil. En este Comité deben estar representadas instituciones y organismos tales como Carabineros, Bomberos, Salud, FF.AA., de servicios básicos, científico-técnicos, cámaras de comercio y todas aquellas que por mandato, capacidad, interés o vocación pueden aportar a la gestión en esta área, integrando el Sistema de Protección Civil.

II. COMITÉ DE PROTECCIÓN CIVIL

El Comité de Protección Civil es el órgano de trabajo permanente y representa los recursos del Sistema de Protección Civil para la Prevención, Mitigación, Preparación, Alerta Temprana y cumplimiento de planes y programas.
Su convocatoria es amplia, por lo tanto, en el Comité de Protección Civil deben participar los representantes de los organismos e instituciones, de acuerdo a la realidad específica o local del nivel correspondiente y que sean necesarios para desarrollar y ejecutar programas que privilegien las actividades de prevención, instigación y preparación y que responden a un Plan Integral de Protección Civil incorporado en la planificación para el desarrollo del área jurisdiccional respectiva.
Lo integrarán personas con facultad decisional al interior de los organismos e instituciones que representan.

III. COMITE DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

El **Comité de Operaciones de Emergencia** representa a las entidades, organismos, servicios del Sistema de Protección Civil, cuyos recursos humanos, técnicos y materiales sea necesario coordinar para la Respuesta y Rehabilitación ante la ocurrencia de un evento adverso o destructivo. Se conformará ante la inminente ocurrencia de una emergencia o desastre o, ante la emergencia o desastre ya registrado o en pleno proceso. Integrarán este Comité los representantes de los mismos organismos del Comité de Protección Civil, pero que cuenten con capacidades concretas y específicas de respuesta y rehabilitación según el tipo de evento en cuestión.

Este Comité se estructura en torno al **Centro de Operaciones de Emergencia - C.O.E.** - que corresponde a un lugar físico que debe contar con las facilidades necesarias para centralizar la recopilación, análisis y evaluación de la información, de modo que permita, de acuerdo al tipo de evento destructivo, tomar decisiones oportunas y precisas, diseminar información procesada a los servicios técnicos ejecutores, autoridades superiores y medios de comunicación social.

En el **C.O.E.** se constituyen los representantes operativos de los organismos e instituciones integrantes del Comité de Operaciones de Emergencia que tienen directa relación con las actividades a desarrollar para la atención y recuperación ante la ocurrencia de una emergencia o desastre.

El **Mando Conjunto** será la expresión en terreno, del Comité de Operaciones de Emergencia, debiendo establecerse una expedita comunicación entre ambas instancias.

Las Reuniones de Trabajo que se desarrollen como Comité de Protección Civil o Comité de Operaciones de Emergencia, deben ser presididas por el Intendente. Gobernador o Alcalde, en sus correspondientes niveles, cada uno asesorado técnicamente por el Director de Protección Civil y Emergencia respectivo, como Secretario Ejecutivo de todo el proceso.

Las organizaciones e instituciones convocadas por el Comité de Protección Civil y Comité de Operaciones de Emergencia, mantienen su propia estructura y tienen plena libertad para adecuar su organización, con el objetivo de lograr máxima eficiencia en el cumplimiento de sus tareas a ejecutar en las fases de Prevención, Respuesta y Recuperación frente a un evento adverso, según corresponda. Para ser eficaces, requieren trabajar coordinadamente en equipos multidisciplinarios e interinstitucionales asumiendo un rol y funciones específicas.

IV DIRECCIONES DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIA

Para una eficiente gestión en el ámbito de la Protección Civil, se deben constituir Direcciones protección Civil y Emergencia en las Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y Municipalidades.

El propósito de una Dirección de Protección Civil y Emergencia es eminentemente técnico y de nivel superior. Asesora a la Autoridad y coordina los recursos del Sistema de Protección Civil en actividades de Prevención, Mitigación, Respuesta y Rehabilitación referidas a emergencias y desastres.

Para el cumplimiento del propósito, una Dirección de Protección Civil y Emergencia debe desarrollar las siguientes funciones:

a. Asesorar al Intendente, Gobernador o Alcalde, según corresponda y a los miembros del Comité Local de Protección Civil en materias de planificación, organización, coordinación y control de las actividades de prevención, mitigación, preparación, respuesta, y rehabilitación para situaciones de emergencias y desastres.

b. Mantener una estrecha coordinación técnica con las Direcciones de Protección Civil y Emergencia del nivel inmediatamente superior.

(Comunal → Provincial → Regional → ONEMI)

c. Promover y organizar permanentemente actividades de integración, para la adecuada sociabilización de los aspectos de prevención en los organismos e instituciones integrantes del sistema de Protección Civil y en la Comunidad

d. Promover y ejecutar acciones de extensión, educación y capacitación permanente en prevención y preparación para la atención de emergencias y desastres entre los integrantes del Sistema de Protección Civil, incluida la comunidad a través de sus organizaciones sociales.

e. Coordinar el desarrollo de procesos de microzonificación de riesgos y de recursos, con confección de cartografía (mapas, planos, etc.), con participación de organismos científicos y técnicos y representantes de la comunidad organizada.

f. Propiciar la asignación de la debida prioridad a todas aquellas iniciativas e inversiones sectoriales públicas o privadas de carácter preventivo o mitigador, destinadas a evitar o minimizar daños provocados por los eventos destructivos.

g. Recopilar y mantener estadísticas de emergencias y desastres, clasificadas por variables de riesgos.

h. Mantener actualizado un Directorio de contactos institucionales con su respectivo Plan de Enlace para ubicación y llamado en y fuera de las horas de servicio.

i. Mantener, operar y controlar un Sistema de Comunicaciones de Emergencia, que permita asegurar las comunicaciones entre la Intendencia Regional, Gobernaciones Provinciales y Municipalidades, con los organismos integrantes de Sistema de Protección Civil y con los medios de Comunicación Social, procurando su desarrollo y mejoramiento permanente.

j. Mantener permanentemente operativas las instalaciones y servicios anexos de apoyo a las actividades a desarrollarse en el Centro de Operaciones de Emergencia, C.O.E.

k. Mantener archivos actualizados de Planes, Directivas y Procedimientos de Emergencia emitidos por el nivel central, regional, provincial y comunal, por las demás instituciones y organizaciones integrantes del Sistema de Protección Civil.

1. Mantener actualizada la relación de los elementos que conforman el Acopio de Emergencia, orientado a la realidad v experiencia local.

m. Ante la ocurrencia de un evento destructivo, coordinar y centralizar el procedimiento de Evaluación Daños y Necesidades para la torna de decisiones, reporte a ONEMI e información pública, de acuerdo a lo establecido en el Plan Dedo$.

MANDO TECNICO, DE COORDINACION Y AUTORIDAD

1. Al ocurrir una emergencia siempre participa en terreno por lo menos un organismo de respuesta, que se relaciona con el conocimiento y manejo del evento específico, constituyendo un **MANDO TECNICO** frente a esa situación. Este Mando Técnico es reconocido por otros organismos que concurren a la emergencia y tácitamente se convierten en servicios de apoyo a la función principal de acuerdo a sus funciones específicas.

Ejemplo: En la ocurrencia de un incendio urbano se reconoce que el Mando Técnico lo ejerce Bomberos. Concurren además, Carabineros, unidades de Salud, servicios Municipales - asistencia social- servicios básicos, como de electricidad, gas, etc. - que giran en torno a la actividad que realiza Bomberos, reconociendo su liderazgo en la materia. Así también los Medios Periodísticos centran su actividad principalmente en la información que pueda entregar Bomberos.

2. De acuerdo al tipo o desarrollo de una emergencia, el Mando Técnico detecta que, para poder controlar la situación, requiere de recursos que no puede obtener por si mismo, como tampoco de los organismos que participan habitualmente en este tipo de situaciones, por lo tanto, se requiere una instancia que permita coordinar.

   Se establece de esta forma una **Coordinación** que, basada en la información y evaluaciones que efectúa el Mando Técnico, genera la instancia de relación entre los recursos destinados a cubrir una emergencia y la Autoridad de Gobierno Interior de un área jurisdiccional determinada. Corresponde asumir el **MANDO DE COORDINACION** al Director de Protección Civil y Emergencia.

Ejemplo: En la ocurrencia de un Incendio Forestal se reconoce como Mando Técnico a Conaf, que recibe el apoyo habitual de Bomberos, Carabineros y frecuentemente de empresas privadas. El Mando Técnico (Conaf), de acuerdo a una evaluación de la emergencia, determina que con los recursos habituales no es posible controlar la situación y se comunica con el Director de Protección Civil y Emergencia informando la situación y solicitando la activación del Plan específico en sus grados de alerta convenidos, estableciéndose la instancia de coordinación.

De esta forma, se establece una relación entre los recursos destinados al combate de incendios forestales, las disponibilidades de recursos y la Autoridad de un área jurisdiccional determinada.

3. En Emergencias complejas donde existen diferentes organismos técnicos asociados a una temática particular y que individualmente no pueden dar solución a una situación de índole general, se establece un **Mando Técnico Sectorial**, que permite estructurar bajo una Autoridad Sectorial todas las actividades y organismos técnicos asociados.

Ejemplo: Para situaciones de sequía, las acciones iniciales son abordadas por organismos técnicos del sector Agricultura separadamente. Al detectarse la necesidad de abordar el problema más integralmente , se crea una instancia sectorial denominada Comisión Sequía, que puede cumplir acciones concretas con respecto a un mejor aprovechamiento del recurso agua en el sector, forraje, créditos, etc.

4. La instancia de Coordinación adquiere vital importancia dado que tiene una visión global sobre un área jurisdiccional determinada. Es así que en emergencias complejas y desastres los escenarios pueden ser múltiples y considerando que los recursos son limitados, pasa a ser la instancia clave, fundamentalmente por el manejo de información de evaluación, permitiendo a través de esta vía, detectar las prioridades y proponer a la Autoridad de Gobierno Interior, las acciones que técnicamente resulta conveniente adoptar.

Ejemplo: 4.1 Siguiendo con el ejemplo de la sequía, bajo el siguiente supuesto: se detecta que pese a los esfuerzos y acciones que realiza la Comisión Sequía, el problema de fondo está en el recurso Agua que no sólo afecta al sector agricultura en su globalidad, sino también a las personas fuera del sector, como también a fuentes generadoras de energía. El sector agricultura no puede resolver el problema de agua, por lo tanto adquiere relevancia el Sector Obras Públicas. Esta situación hace sugerir una instancia de trabajo multisectorial, liderada por el sector agricultura (Mando Técnico), conjuntamente con el sector Obras Públicas. Aquí se requiere la constitución de la instancia de Coordinación – Direcciones de Protección Civil y Emergencia/ONEMI - que maneje la información global y establezca una relación con otros sectores y la Autoridad, en este caso, Ministro del Interior.

4.2 En el sector Salud para el caso del cólera, se estableció rápidamente un Mando Técnico Sectorial, que involucró bajo una estrategia común a todos los organismos técnicos del sector. Cabe hacer presente en este caso, que el cólera fue manejado siempre bajo el término emergencia y nunca como desastre. Esto significa que el generar un Mando Técnico sectorial o de nivel superior, es válido siempre, y que las decisiones preventivas durante una situación de emergencia (anticiparse a una situación peor), resultan eficientes y eficaces. Estas decisiones no dependen de la emergencia en sí, sino del conocimiento acabado sobre el comportamiento de un fenómeno, que permita anticiparse a la peor situación.

4.3 En caso de terremotos (sismos destructivos), se presentan múltiples escenarios, donde en primera instancia actúan los organismos de respuesta primaria en tareas de búsqueda, rescate, atención de personas y de albergues. Una vez abordada la atención inicial, las soluciones fluyen sectorialmente. En este caso la instancia de Coordinación resulta clave. Permite manejar centralizadamente la información de evaluación y priorizar los niveles de impacto, facilitando una solución integral a los problemas generados por el desastre.

4.4 En el caso de los incendios forestales, las instancia de Coordinación se establece inmediatamente a nivel superior (Gobernación o Intendencia), dado que la experiencia indica que para una eficiente y efectiva acción en este tipo de emergencias, debe situarse la coordinación en un nivel que permita movilizar recursos a través de la Autoridad que abarca más allá del área jurisdiccional comunal.

5. En la administración de emergencias o desastres siempre existe un Mando Técnico, ejercido por la organización que por disposiciones legales o procedimentales es reconocida como tal. En torno a este Mando Técnico actúan diferentes organizaciones en su respectivo ámbito operativo, que necesitan trabajar coordinadamente para superar la situación adversa. Se genera así un Mando Conjunto, donde las instituciones que apoyan al Mando Técnico requieren de una instancia de intercambio de ideas y visiones, ya que sus distintas estrategias deben ser canalizadas hacia un objetivo común.

En el sistema de Protección Civil todas las organizaciones participantes tienen y obedecen a sus propias jefaturas, no existiendo una subordinación formal, pero reconociendo tácitamente un mando superior representado por el Mando Técnico.

6. Por lo tanto, en la funcionalidad del Sistema de Protección Civil en sus fases de Prevención, Respuesta y Recuperación y actividades relacionadas al Ciclo del Manejo de Riesgos, siempre es posible identificar un **Mando Técnico**, asociado a una organización o sector, un **Mando de Coordinación** asociado a los Directores de Protección Civil y un **MANDO DE AUTORIDAD** asociado a las Autoridades de Gobierno Interior (Alcalde, Gobernador, Intendente, Ministro del Interior), bajo cuya responsabilidad de efectúa la gestión de seguridad y protección civil.

PUNTOS CLAVE PARA UNA EFECTIVA REUNION DE TRABAJO

Para una efectiva reunión de trabajo, deberán ser tenidos en cuenta varios puntos que son la clave del éxito:

PUNTOS CLAVE

1. Propósito
2. Participantes
3. Tabla o Agenda
4. Acciones
5. Asignaciones y plazos
6. Seguimiento y control
7. Acta

1. Propósito

Se ha dicho que la reunión debe estar plenamente justificada, pero esto no es suficiente. Debe tener un propósito claro y explícito, para que quienes vayan a participar sepan cuál es el producto esperado.

2. Participantes

La elección de los participantes requiere de un cuidadoso examen. Todos los que asisten a una reunión de trabajo deben estar en condiciones de participar y beneficiarse de alguna manera

Se tendrá especial cuidado en la convocatoria, llamando a quienes:

- Se necesita que asistan
- Están directamente involucrados
- Pueden contribuir con información, ideas u opciones de solución
- están en capacidad de asumir las acciones que se acuerden.

La aplicación de estos criterios permite reducir el número de participantes al mínimo indispensable, lo que aumenta la eficiencia del trabajo.

En algunos casos, puede darse la conveniencia de convocar a alguien, que si bien no está comprendido dentro de los criterios expuestos, podrá ejercer una acción dinámica dentro del grupo o resultar de ayuda para el conductor de la reunión de trabajo

Siempre será útil entrevistarse con aquellas personas cuya presencia es imprescindible para el tratamiento de algún tema en especial y asegurarse de que no faltará

3. Tabla o Agenda

Decidida o acordada la fecha y reservado el lugar de reunión, se procederá a elaborar la tabla, resultando ideal incluirla en la convocatoria, citación o invitación.

Una buena tabla:

- Informa a los participantes lo que necesitan saber del encuentro
- Es una herramienta de gran ayuda para el conductor o moderador

Debe contener los siguientes elementos:

*Título Da una idea general de los temas a tratar y el enfoque. Puede ayudar a los participantes a identificar la reunión y distinguirla entre otras.

*Fecha y hora

Fijado el día más conveniente, se incluirá la fecha y la hora de la reunión. Resulta práctico consignar la hora de inicio y finalización de la reunión, debiendo planificarse el tiempo destinado a cada tema de manera que el horario previsto se cumpla.

*Lugar Elegido el lugar, confirmado que cuenta con las facilidades necesarias y hecha la reservación, se indicarán claramente en la tabla los detalles de su ubicación

*Tema Se presentará una breve pero suficiente descripción del tema central de la reunión

*Subtemas

Que se desprenden del tema central, que en conjunto hacen un todo. Deben comprender tres especificaciones

- un titulo corto y expresivo;
- una descripción clara; y
- el objetivo esperado

*Conductor y convocados

Se harán figurar los nombres de las personas o de los servicios o instituciones participantes, así como también el nombre del que preside.

La confección de la tabla o agenda, puede ir precedida de entrevistas personales con participantes claves, según el tema o con quienes deberán presentar información imprescindible para elaborar opciones para la toma de decisiones. Esta previsión puede evitar pérdidas de tiempo o conflictos durante la reunión, o ayudar a comprobar que se han incluido los puntos correspondientes y que se ha convocado a quienes necesariamente debían participar.

El paso siguiente es la reunión y es importante verificar que se han hecho todas las previsiones, para lo cual se utilizará un a lista de verificación.

4. Acciones

La reunión en sí misma es acción y su éxito se expresará en el número y la calidad de soluciones que genere.

A su vez, la puesta en práctica de dichas soluciones, demandará otras acciones. Esto permitirá generar un ambiente ordenado en el que se dé una interacción positiva. Tanto el que dirige como los asistentes deben conducirse de manera tal que ese ambiente se mantenga durante toda la reunión.. Para logrado es imprescindible que todos conozcan, acepten y cumplan las reglas de juego:

- tabla o agenda pre-publicada;
- verificación de la asistencia de personas clave;
- reunión sin interrupciones (puertas cerradas, sin teléfono);
- respeto a la tabla;
- modalidad definida para tomar decisiones;

- logro de resultados específicos, definido en el propósito de la reunión y en los objetivos de los subtemas; es decir, decisiones, acciones y asignaciones de tareas a cumplir para resolver los problemas en los tiempos acordados.

Estas pautas se manejarán con suficiente flexibilidad, a fin de evitar actitudes autoritarias. Uno de los aspectos más importantes, es el conocimiento que el grupo debe tener sobre la modalidad a seguir para la toma de decisiones. Si se tomaran por consenso, simple mayoría, o cualquier otra forma, lo indicará el convocante. Se controlará con delicadeza la participación, estimulando a los asistentes y tratando de mantener el equilibrio sin perder de vista los objetivos.

La reunión será realmente productiva si se logra. que:

- se trate la tabla o agenda;
- las discusiones no se aparten de los temas definidos;
- exista un equilibrio en la participación;
- genere resultados concretos y específicos.

Cualquiera que sea el tipo de reunión de trabajo, en todas se procurará la generación e implementación de acciones para el logro de uno o más objetivos.

Los puntos que se consideran de mayor utilidad son:

- Lugar , fecha y hora: como se vio en la tabla o agenda, incluyendo la hora de finalización
- Presentes, señalar también los ausentes y si alguien envió representante
- Temas presentados: breve descripción y quien lo presenta.
- Problemas definidos
- Alternativas propuestas: enumerarlas
- Soluciones acordadas: explicarlas
- Tareas y fechas limite: asignadas y aceptadas: enumerarlas indicando responsables de su ejecución
- Seguimiento y control: modalidad y responsable
- Fecha de la siguiente reunión.

ES DESEABLE QUE LAS REUNIONES DE TRABAJO GENEREN PRODUCTOS OBSERVABLES Y MEDIBLES

No menos deseables son aquellos intangibles y subjetivos como la mejora en la comunicación y la mayor predisposición a resolver los conflictos manteniendo un nivel positivo de discusión.

Así como se prepara el conductor, también deben hacerlo los asistentes o participantes.

PASOS DE ACCION PARA LOS ASISTENTES A REUNIONES DE TRABAJO

Cuando asista a una reunión, siga estas pautas :

1. Identifique los riesgos de asumir una posición y hablar en voz alta.
2. Siempre trate de definir la participación; cuando alguien le pida que asista a una reunión, pregunte qué se espera de usted
3. Mientras escucha las discusiones, busque formas de llegar a decisiones y conclusiones lógicas y valiosas
4. No pase por alto canales obvios para sus ideas, más allá del foro de la reunión. Discuta sus ideas con su asesor, con jefes, compañeros e incluso con sus adversarios.
5. Cuando haga una presentación en una reunión, hable tan breve como le sea posible.
6. Recuerde que el grupo necesita conocer los tres elementos de la acción: quién, qué y cuándo.
7. Sea siempre diplomático cuando presenta asuntos encaminados a definir soluciones.

Departamento de Protección Civil
Equipo GESTION DE CAPACITACION
ONEMI 1997.

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil

METODOLOGIA PARA LA PLANIFICACION DE RESPUESTA ACCEDER



Nivel 1
Módulo Básico

Código 130

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

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

PLAN ACCEDER

ACCEDER es una Metodología simple, de fácil manejo, estructurada en una sola hoja, destinada a elaborar una planificación para situaciones de emergencia local, considerando los principios de Ayuda Mutua y Uso Escalonado de Recursos, que sustentan al Sistema de Protección Civil.
La metodología cubre las etapas fundamentales a tener en cuenta en la acción de Respuesta a una emergencia, como lo son: Alarma, Comunicaciones, Coordinación, Evaluación Primaria, Decisiones, Evaluación Secundaria y Readecuación del plan, palabras claves que conforman el acróstico ACCEDER.

El Plan ACCEDER permite a los Administradores de Emergencias recordar fácilmente los aspectos que siempre deberán estár presentes en un Plan de Respuesta y que necesariamente requieren de una adecuada preparación para su efectiva articulación.

Al estructurar un Plan de Respuesta, el Comité de Operaciones de Emergencia constituido a nivel local, debe tener presentes los siguientes elementos:

ALARMA

Ocurrido un evento destructivo, éste debe ser de conocimiento de un organismo o institución responsable de atender ese tipo de situaciones. Mientras no se reciba el aviso correspondiente, no existe ninguna posibilidad de dar respuesta oportuna. Por lo tanto, los sistemas de detección y aviso de ocurrencia de emergencias deben ser muy conocidos por la comunidad para que ésta las comunique oportunamente al organismo responsable. El organismo de respuesta primaria o atención directa de la emergencia,(Bomberos, Unidad de Urgencia de Salud, etc.), con el propósito de optimizar el uso de sus recursos, procede a validar la información y despachar recursos sólo si la alarma recibida es correcta. Los servicios de respuesta primaria tienen procedimientos normalizados para validar alarmas.

COMUNICACION E INFORMACION

El plan debe reflejar claramente las relaciones de comunicación entre los organismos y servicios involucrados. Esta cadena de comunicación se inicia con el organismo que recibe la alarma y comienza a extenderse a los servicios de respuesta primaria. De acuerdo al nivel de impacto del evento, se involucran escalonadamente otros organismos, autoridades superiores y por supuesto, los medios de comunicación social.
El proceso de comunicaciones es un ciclo, una cadena en la cual cada una de las partes alimentará permanentemente al todo. Puede ir desde abajo hacia arriba y viceversa.

Dentro de la acción de manejo de información, es necesario considerar dos áreas de trabajo; la interna, vale decir, la correspondiente a toda aquella información que es propia de cada institución, para coordinar sus recursos y acciones; y la externa, relacionada con toda aquella información que es traspasada de un organismo a otro, a través de la cadena de Comunicaciones, con el objetivo de lograr una mejor toma de decisiones de respuesta en los niveles que corresponda, como igualmente informar adecuada y oportunamente a la opinión pública.

Es necesario mantener un listado de los organismos, instituciones y servicios considerados en el plan. Este listado debe considerar los nombres de los responsables institucionales frente al Plan y su forma de ubicación las 24 horas del día. Conocida o generada una Alarma, los responsables tendrán que autoconvocarse, es decir, concurrir sin necesidad que se les llame a participar en la superación de las situaciones de emergencia.

COORDINACION

La coordinación es la armonía entre los elementos y acciones que se conjugan en una determinada situación, en función de un mismo objetivo. Supone trabajar en acuerdo, lo que resulta indispensable para controlar una situación de emergencia.

Para cada organismo, institución y servicio identificado en el Plan deben establecerse previamente sus funciones específicas al ser activada esta Planificación. Por otra parte, es fundamental que durante una situación de emergencia se establezca un Mando Conjunto, a través del cual cada uno cumpla con sus respectivo rol.

En la Planificación se deben considerar la coordinación y comunicación entre los organismos, como también las relaciones intersectoriales e insterinstitucionales con los niveles superiores.

EVALUACION (Primaria)

En esta fase se plantea la valoración de las consecuencias producidas por la emergencia. Constituye una tarea destinada a objetivar las reales dimensiones del problema. **¿Qué pasó? ¿Qué se dañó? ¿Cuántos y quiénes resultaron afectados?** El énfasis de la evaluación debe estar en las personas.

Como primera tarea es necesario clasificar el tipo de emergencia y su manifestación, lo que determinará las acciones y recursos que se destinen.

Luego se determinan los daños, es decir, los perjuicios o efectos nocivos ocasionados por la emergencia. Lo anterior se constata con efectos sobre las personas (heridos, damnificados, etc); en la infraestuctura (caída de puentes, edificios, cortes de caminos,etc.) en servicios básicos (energía eléctrica, comunicaciones, agua, etc); y en el medioambiente (contaminación del agua, polvo en suspensión, etc.)

De acuerdo al tipo de emergencia y daños registrados, se generan necesidades para reestablecer la normalidad del área afectada.

La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros al momento de ocurrir una emergencia, asociada a los daños y necesidades, determina la capacidad de respuesta del sistema social expuesto.

DECISIONES

De acuerdo a los daños y a las respectivas necesidades evaluadas, el Mando Conjunto adoptará las decisones de atención y normalización de la situación en el menor plazo posible.
La prioridad de satisfación de necesidades está dada por la atención a las personas, luego a los servicios básicos, más adelante a la infraestructura y servicios anexos, y al ambiente.

Las principales decisiones, asociadas a la satisfación de necesidades de las personas, pueden considerar, de acuerdo al tipo de emergencia, la disposición de evacuaciones, traslados, reubicaciones, habilitación de albergues, asignación de tareas especiales, reunión de responsables, etc.

EVALUACION (Secundaria)

La evaluación secundaria o segunda evaluación, tiene por objetivo contar con antecedentes más acabados sobre las repercusiones del evento destructivo que afectó o aún se encuentra afectando a un área determinada. Esta evaluación incluye un seguimiento de la comunidad afectada, si la hay, y una profundización sobre los daños a la infraestructura, los servicios y el ambiente. De acuerdo con los antecedentes que se recopilen, se adoptarán nuevas decisiones en función de normalizar la situación del área afectada. También en esta etapa se evalúa la efectividad de las decisiones adoptadas a partir de la primera evaluación.

Los instrumentos normalizados para una evaluación objetiva de daños y necesidades en situaciones de emergencia y desastre, se encuentran en el Manual para el Manejo de Información de Emergencia, del Plan Dedo$.

READECUACION (Reformulación de la Planificación)

Esta fase, a cargo del Comité de Operaciones de Emergencia, permite un recordatorio de la importancia de aprovechar la experiencia, partiéndose del convencimiento que no existe, por muchas similitudes puntuales que se observen, ninguna emergencia igual a otra. Cada nueva experiencia va indicando medidas correctivas, para perfeccionar la planificación, como igualmente para evitar errores.

Preparación

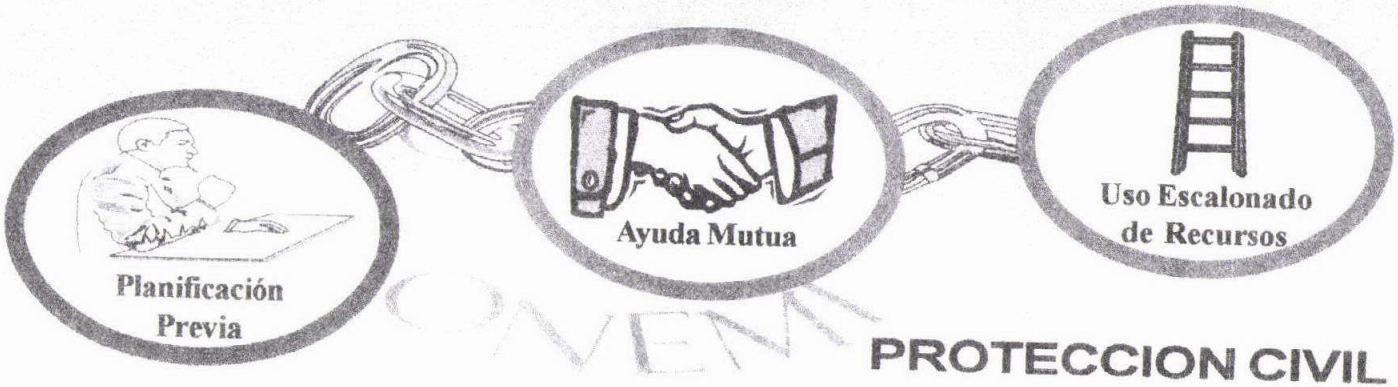
Esta Planificación, en la práctica, constituye una metodología simplificada de **Preparación para la Respuesta**.

Esta metodología debe ser utilizada por los intregrantes del Comité, para ir elaborando el Plan de Respuesta, con todos los antecedentes que ésta indica como necesarios a tener en cuenta para actuar armónicamente, en el control de una situación de emergencia.

Una vez estructurado el Plan de respuesta, no se puede esperar la ocurrencia de una emergencia para probar su efectividad. El plan debe ponerse a prueba efectuando ejercicios de escritorio (simulaciones) y de movimientos físicos (simulacros), durante los cuales de examinan los roles, las comunicaciones, las coordinaciones, los accesos, los recursos, y en general, todo lo previsto en el plan.

Los antecedentes que se obtengan de los ejercicios, servirán de base, si se estima necesario, para readecuar el plan. De las experiencias adquiridas y antecedentes que se recopilen, surgirán recomendaciones que permitan mejorar el sistema de respuesta a nivel local.

PLAN ACCEDER



PROTECCION CIVIL

A LARMA
C OMUNICACION
C OORDINACION
E VALUACION (1ª)
D ECISIONES
E VALUACION (2ª)
R EADECUACION

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ANEXOS

A.- SISTEMA NACIONAL DE ALERTAS

B.- MATRIZ DE ORIENTACION BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA PARA LOS COMITES DE PROTECCION CIVIL.

C.- GUIA BASICA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE EMERGENCIA

SISTEMA NACIONAL DE ALERTAS

ALERTA:

Básicamente, Alerta es un Estado de Vigilancia y Atención, que en el ámbito de la Gestión Técnica de Protección Civil, pasa a constituir una SEÑAL sobre la probable ocurrencia de un evento que puede llegar a afectar, en mayor o menor grado, al sistema social en sus condiciones de vida.

Cuando se ha registrado un evento en el nivel local y se han movilizado los recursos habituales necesarios para su atención, puede también emitirse una Señal de Alerta, que en tal caso implica un estado de atención y ALISTAMIENTO de medios y recursos de los niveles inmediatamente superiores (Provincial, Regional... Nacional, según corresponda y de acuerdo al Principio de Uso Escalonado de Recursos), para actuar con la máxima oportunidad en caso de ser requeridos.



El Plan Nacional de Protección Civil (D.S. de Interior N°156-Marzo 2002), consagra para Chile la tipología internacional, con grados de Alerta relacionables con las tres señales clásicas del semáforo.

En el ámbito de la Protección Civil, 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 sean necesarios para actuar y controlar dicho evento, orientados por los principios de ayuda mutua y uso escalonado de recursos.

Por tanto, validado un anuncio de probable ocurrencia (u ocurrencia) de un evento que pudiera afectar (o ya afecta) 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.**

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

GRADOS DE ALERTA

El Sistema Nacional de Protección Civil, en todos sus niveles, se mantiene en estado de **ALERTA VERDE** - que es un estado permanente - que implica la vigilancia continua de la situación general del país, en cada área geográfica, para advertir con la máxima prontitud factible toda situación de riesgo, que pudiera desencadenar un evento destructivo, a fin de emitir la respectiva alerta **TEMPRANA. (A nivel nacional, ONEMI ha homologado la Alerta Verde a la Alerta Temprana, vale decir: Mantenimiento de los procedimientos de Monitoreo)**

Para el Sistema Nacional de Protección Civil, en sus distintos niveles - regional, provincial o comunal - el primer grado corresponde a:

ALERTA TEMPRANA: Constituye un estado de reforzamiento de las condiciones de vigilancia y atención, mediante el monitoreo preciso y riguroso de las condiciones de riesgo, como también de una amenaza en particular y las respectivas condiciones de vulnerabilidad asociadas a esa amenaza, para actuar con la máxima oportunidad factible, en caso de derivar en un evento destructivo. En resumen, constituye un estado de anticipación (en los términos y condiciones factibles), a las situaciones de riesgo para el sistema social.

Constatada una situación de riesgo, de **inminente derivación** en una emergencia o desastre, se emite la señal de alerta respectiva, en uno de los dos siguientes grados: Alerta AMARILLA o 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 ambiente, debiendo alistarse los recursos necesarios, para intervenir de acuerdo a la evolución del evento. (Cuando se advierte que una emergencia puede hacerse más compleja o grave)

ALERTA ROJA: Se establece cuando el evento crece en extensión y severidad y, por tanto, amenaza la vida, salud, bienes y ambiente, requiriendo de una movilización total de los recursos necesarios y disponibles para actuar y mantener el control de la situación. (Cuando se advierte que una emergencia grave puede derivar en desastre)

EXTENSIÓN DE UNA ALERTA

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, establecer y declarar la Alerta con la Amplitud y Cobertura necesarias, de acuerdo a las evaluaciones presentadas por el Director de Protección Civil y Emergencia correspondiente.

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

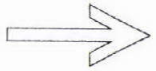
Frente a Variables de Riesgo Específicas, como las de carácter volcánico, existen Sistemas de Alerta puntuales, que si bien mantienen los grados generales de Amarillo y Rojo, establecen grados intermedios, con una mayor precisión de procedimientos para cada uno de ellos. Asimismo, frente a la variable incendios forestales, se aplica igual graduación, pero la Alerta Roja se aplica desde el momento en que existe amenaza para zonas pobladas y por lo tanto, se requiere movilizar el máximo de recursos posibles.

Anexo: Sistema Nacional de Alerta según Variables de Riesgos

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

MATRIZ DE ORIENTACIÓN BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA
PARA LOS COMITES DE PROTECCIÓN CIVIL

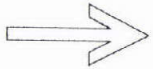
Variable Sísmica

Características de la amenaza	Declaración deAlertas	Gestión en Alerta Verde	Gestión en Alerta Amarilla	Gestión en Alerta Roja
	¿Cuándo y Por qué declarar? 	**Siempre Activada**	• Activación por ocurrencia de variados sismos en breves períodos. • Por formación de enjambres sísmicos. • Por formación de nucleación sísmica.	• Por la ocurrencia de un sismo destructor.
Permanente por su probabilidad de ocurrencia. De manifestación súbita		1. Gestión de los Comités de Protección Civil. 2. Coordinación de la Gestión entre Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y Municipios, a partir de la activación de los Comités de Protección Civil para la acción multisectorial. 3. Análisis de escenarios de riesgo, a partir de la detección de vulnerabilidades específicas. 4. Control y evaluación en la aplicación de la normativa de construcción sismorresistente. 5. Diseño actualizado de catastros de recursos y de proveedores. 6. Programas de sensibilización a la comunidad y de orientación en estas temáticas. 7. Planificación y ejecución de obras de supresión, mitigación y preparación.	• Activación de los Comités de Operaciones de Emergencia. • Actualización de los planes de enlace y ubicación inmediata. • Actualización del catastros de recursos y de proveedores. • Monitoreo permanente de condiciones de vulnerabilidad. • Monitoreo de la actividad del fenómeno. • Actualización del catastro de recursos locales y listado de proveedores.	• Contacto y coordinación con empresas de servicios básicos. • Constitución de los Comités de Operaciones de Emergencia. • Aplicación de los planes de enlace y ubicación inmediata. • Aplicación de las herramientas del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan DEDO$. • Aplicación de procedimientos operativos en terreno: - Búsqueda y rescate de personas - Evacuación de zonas por derrumbes - Habilitación de albergues - Habilitación de servicios básicos

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

MATRIZ DE ORIENTACIÓN BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA
PARA LOS COMITES DE PROTECCIÓN CIVIL

Variable Hidrometeorológica

Características de la amenaza	Declaración deAlertas	Gestión en Alerta Verde	Gestión en Alerta Amarilla	Gestión en Alerta Roja
	¿Cuándo y Por qué declarar? 	**Siempre Activada**	• Pronósticos especializados de eventos de regular a moderada intensidad. • Repetición de eventos de lluvias • Alza de temperaturas y probabilidad de lluvias en zonas donde hay nieve. • Extensión, magnitud y durabilidad prevista para un evento meteorológico. • Pronóstico de precipitaciones en zonas no habituadas.	• Por la extensión del evento y su magnitud. • Una vez sobrepasados los recursos locales para controlar la emergencia. • Por el nivel de afectación tanto en personas con en infraestructura pública y servicios básicos.
Sequía, Lluvia, Viento, Temporales, Marejadas, Nevazones, Fenómenos aluvionales,Crecidas de ríos. **Sequía (de manifestación lenta)** Perturbaciones meteorológicas fuera de temporada, pudiendo afectar distintas zonas del país con vientos y/o lluvias (De manifestación súbita) Sistemas frontales, que se manifiestan desde mayo a septiembre y afectan desde la III a la XII regiones y ocasionalmente a la II región. Lluvias convectivas, se manifiestan desde diciembre a marzo y afectan a la I, II, III regiones y ocasionalmente a la IV Región. (Estacional y de manifestación lenta)		1- Gestión delos Comités de Protección Civil. 2. Coordinación de la Gestión entre Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y Municipios, a partir de la activación de los Comités de Protección Civil para la acción multisectorial. 3. Análisis de escenarios de riesgo, a partir de la detección de vulnerabilidades específicas, en relación a la amenaza. 4. Diseño actualizado de catastros de recursos y de proveedores locales de estos recursos. 5. Programas de sensibilización a la comunidad y de orientación en estas temáticas. 6. Planificación y ejecución de obras de supresión, mitigación y preparación.	• Activación de los Comités de Operaciones de Emergencia. • Actualización de los planes de enlace y ubicación inmediata. • Monitoreo permanente de las condiciones del tiempo. • Monitoreo permanente de condiciones de vulnerabilidad. • Monitoreo de las condiciones costeras (condiciones de mar, cierre de puertos) • Monitoreo de los cursos de agua • Actualización del catastro de recursos locales y listado de proveedores. • Contacto y coordinación con empresas de servicios básicos. • Generar, a través de algún medio local de comunicación, llamados a la comunidad a evitar riesgos, actuar con prudencia, evitar salir de casa, revisar sus viviendas, etc.	• Constitución del Centro de Operaciones de Emergencia, COE. • Aplicación de las herramientas del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan DEDO$. • Aplicación de procedimientos operativos en terreno: - Operaciones de rescate - Evacuación de zonas - Habilitación de albergues - Habilitación de servicios básicos - Búsqueda en zonas cordilleranas

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

MATRIZ DE ORIENTACIÓN BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA
PARA LOS COMITES DE PROTECCIÓN CIVIL

Variable Volcánica

Características de la amenaza	Declaración deAlertas	Gestión en Alerta Verde	Gestión en Alerta Amarilla	Gestión en Alerta Roja
	¿Cuándo y Por qué declarar? ⇒	Siempre Activada	• Aumento de la actividad sísmica. • Muerte de animales de sectores aledaños al volcán • Aumento notorio en fumarolas • Detección de olor a azufre en zonas aledañas al volcán.	Erupción del volcán
Actividad volcánica (Lenta) Actividad eruptiva (súbita)		1. Gestión de los Comités de Protección Civil. 2. Coordinación de la Gestión entre Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y Municipios, a partir de la activación de los Comités de Protección Civil para la acción multisectorial. 3. Análisis de escenarios de riesgo, a partir de la detección de vulnerabilidades específicas, en relación a la amenaza. 4. Registro de observaciones visuales y/o técnicas de manifestaciones de la actividad volcánica. 5. Diseño y ejercitación de Planes de Evacuación 6. Coordinación con instancias de investigación para desarrollo y aplicación de proyectos específicos de investigación. 7. Ejecución de proyectos específicos de sensibilización a la comunidad.	• Activación de los Comités de Operaciones de Emergencia. • Actualización de los planes de enlace y ubicación inmediata. • Realizar monitoreo instrumental y evaluación de la actividad. • Evaluación de zonas de vulnerabilidad. • Actualización de mapas de amenaza. • Informar a la comunidad del inicio del evento y activar los planes comunitarios de respuesta. • Realizar llamados a la comunidad a alejarse de zonas de riesgos. • Actualizar Planes de Evacuación	• Evaluación Constitución del Centro de Operaciones de Emergencia, COE. • Constitución de mando conjunto en zona de seguridad. • Aplicación de la planificación de respuesta respectiva. • Aplicación de Planes de Evacuación de la zonas de riesgo alto y moderado. • Aplicación de las herramien tas del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergen cia y Desastre, Plan DEDO$.

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

MATRIZ DE ORIENTACION BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA
PARA LOS COMITES DE PROTECCIÓN CIVIL

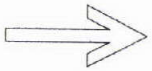
Variable Química

Características de la amenaza	Declaración deAlertas	Gestión en Alerta Verde	Gestión en Alerta Amarilla	Gestión en Alerta Roja
	¿Cuándo y Por qué declarar? ⇒	Siempre Activada	• Ocurrencia de un accidente químico en una vía. • Ocurrencia de un incendio en bodegas de almacenamiento de productos químicos. • Ocurrencia de un derrame de sustancia (s) peligrosa (s).	• Por la magnitud del evento. • Cuando el evento esta asociado a productos altamente tóxicos, amenazando o afectando directamente a comunidades, sea esto por el accidente mismo o por la nube de gas. • Cuando se ven sobrepasadas las capacidades locales de respuesta.
Permanente y de manifestación súbita o lenta		1. Gestión de los Comités de Protección Civil. 2. Coordinación de la Gestión entre Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y Municipios, a partir de la activación de los Comités de Protección Civil para la acción multisectorial. 3. Coordinación especifica con ámbito privado (industrias, mineras, refinerías, etc.) 4. Análisis de escenarios de riesgo, a partir de la detección de vulnerabilidades específicas, en relación a la amenaza. 5. Identificación de las principales vías y accesos de transporte de sustancias peligrosas en la zona. 6. Coordinación con quien corresponda para estadísticas del flujo de cargas mayores y de productos con sustancias peligrosas. 7. Programa de capacitación sobre identificación y significados de los códigos (más comunes a la zona) de productos. 8. Identificación de zonas de al macenamiento de productos o sustancias peligrosas.	• Constitución del Mando Conjunto en terreno en la zona de seguridad • Aplicación de la planificación de respuesta respectiva. • Evaluación de impacto ambiental	• Constitución del Centro de Operaciones de Emergencia, COE. • Aplicación de la planificación de respuesta respectiva. • Perimetración de zona afectada. • Activación de los protocolos médicos para evaluación de afectados. • Evaluación de impacto ambiental • Aplicación de las herramientas del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan DEDO$.

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

MATRIZ DE ORIENTACIÓN BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA
PARA LOS COMITES DE PROTECCIÓN CIVIL

Variable Forestal

Características de la amenaza	Declaración deAlertas	Gestión en Alerta Verde	Gestión en Alerta Amarilla	Gestión en Alerta Roja
	¿Cuándo y Por qué declarar? 	**Siempre Activada**	• Ocurrencia de un incendio forestal • Por la actividad del incendio y sus características asociadas – viento fuerte, zona de difícil acceso, abundante material arbolado y muy seco, etc.	• Cuando el incendio amenaza o afecta directamente a la población. • Cuando están todos los recursos locales dispuestos para estas emergencias, en un solo evento. • Cuando han sido superadas las capacidades locales dispuesta para enfrenta la emergencia.
Estacional se manifiesta desde Octubre a Mayo, afectando principalmente desde la IV a la XI Regiones.		1. Gestión de los Comités de Protección Civil. 2. Coordinación de la Gestión entre Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y Municipios, a partir de la activación de los Comités de Protección Civil para la acción multisectorial. 3. Coordinación específica con ámbito privado (Empresas forestales) 4. Trabajo mancomunado con la Corporación Nacional Forestal, CONAF. 5. Análisis de escenarios de riesgo, a partir de la detección de vulnerabilidades específicas, en relación a la amenaza. 6. Identificación de las zonas más afectadas por incendios. 7. Ejecución de proyectos específicos de sensibilización a la comunidad. 8. Actualización del catastro de recursos del sistema, según el formulario PF – 2A del Plan ACCEFOR, por parte de cada Institución.	• Constitución del Mando Conjunto en terreno • Aplicación de la planificación de respuesta respectiva – ACCEFOR-. • Aplicación de los procedimientos de operación establecidos entre CONAF, Carabineros y Bomberos.	• Constitución del Centro de Operaciones de Emergencia, COE. **LOCAL** • Aplicación de la planificación de respuesta respectiva – ACCEFOR- . • Aplicación de las herramientas del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan DEDO$.

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

MATRIZ DE ORIENTACIÓN BASICA DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA
PARA LOS COMITES DE PROTECCIÓN CIVIL

Variable Accidentes Múltiples Víctimas

Características de la amenaza	Declaración deAlertas	Gestión en Alerta Verde	Gestión en Alerta Amarilla	Gestión en Alerta Roja
	¿Cuándo y Por qué declarar? ⇒	**Siempre Activada**	•Ante el desarrollo de la actividad o evento programado.	• Con la ocurrencia de alguna si tuación no prevista que signifi que la afectación de personas y/o de infraestructura pública o privada.
Permanente, con incre-mentos puntuales del ries-go en situaciones especí-ficas de mayor flujo y/o aglomeración de personas		1. Gestión de los Comités de Protección Civil. 2. Diseño de planes para even-tos específicos de gran flujo vehicular o de aglomeracio nes de personas: - Fiestas Religiosas - Fiestas de año nuevo - Fiestas juveniles - Encuentros deportivos - Encuentros musicales - Otros	• Constitución del Centro de Operaciones de Emergencia, COE. **LOCAL** • Aplicación de los procedi mientos de operación esta blecidos entre Carabineros, Salud y Bomberos. • Perimetración de los sectores • Coordinación de recursos • Aplicación de planes de con tingencia específicos • Aplicación de procedimientos preventivos de control policial.	• Constitución del Mando Con-junto en Terreno. • Aplicación del plan de contin-gencia específico, en su fase de respuesta. • Perimetración del área afecta-da. • Búsqueda y salvataje. • Aplicación de protocolos mé-dicos (triage).

GUIA BASICA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE EMERGENCIA

Los procedimientos aquí indicados facilitan la aplicación de la Metodología ACCEDER para el diseño de Planes Operativos de Emergencia (o Contingencia), establecida en el Plan Nacional de Protección Civil, D.S. de Interior Nº156 – 12/03/2002 – www.onemi.cl)

Aspecto clave para una adecuada gestión de protección y seguridad - *cualquiera sea el contexto: comunas, regiones, empresas, etc., vale decir, unidades laborales, sociales o territoriales* - es el diseño de un **Plan Operativo de Emergencia o Plan de Contingencia/Plan de Manejo de Crisis, etc., vale decir, aquel instrumento que contiene de manera ordenada y organizada los procedimientos, sistema de enlace, roles y funciones delimitadas, definición de recursos humanos, técnicos y financieros, destinados al control de un accidente, emergencia, desastre o catástrofe.**

En este contexto es donde el Plan de Emergencia debe establecer previamente hasta dónde se maneja un incidente, accidente o emergencia con medios propios y desde donde se recurre a las instancias superiores del Sistema de Protección Civil (en su nivel comunal, provincial, regional o nacional).

Como principio básico debe considerarse y entenderse, que un Plan de Emergencia no contiene procedimientos rígidos destinados a enfrentar diferentes eventos adversos. Por el contrario, se trata de un documento dinámico y flexible, que debe ser modificado y adecuado en forma permanente sobre la base de las lecciones aprendidas en eventos reales, o como resultado de sus ejercitaciones y especialmente, considerando que las variables de riesgo son cambiantes, de acuerdo a la incidencia de diversos factores, tanto naturales como humanos, que finalmente afectan la concepción inicial del Plan.

ACCEDER:

Esta metodología permite la elaboración de planes operativos de respuesta, con el objetivo de determinar ¿qué hacer? en una situación de accidente o emergencia y ¿cómo superarla?

La aplicación de ACCEDER no debe esperar la ocurrencia de una emergencia. Amerita definiciones anteriores, que deben quedar claramente expresadas en el Plan y de acuerdo a la realidad de riesgos y recursos de una unidad territorial, laboral, social o escolar determinada, diagnóstico alcanzable mediante el uso de la Metodología **AIDEP**, establecida en el Plan Nacional de Protección Civil.

Resulta altamente práctico, al momento de ser diseñado el Plan, establecer procedimientos específicos para los distintos tipos de accidentes o emergencias que puedan registrarse en el área que se desea proteger y que pudieran involucrar a algún miembro de la comunidad. Por ejemplo, no se responde a un sismo de igual manera que frente a una incendio. No se responde a un incendio de la misma manera que ante un accidente de tránsito.

Alerta- Alarma

Comunicación y Captura Información

Coordinación (Roles)

Evaluación (Preliminar)

Decisiones

Evaluación (Secundaria)

Readecuación

Resumen de acciones a desarrollar para la confección del Plan de Emergencia:
(A los menos, las 15 acciones siguientes no pueden omitirse en el proceso de confección del Plan de Emergencia)

1. Constitución del Comité de Protección Civil y determinación de los objetivos específicos del proceso a iniciar	Con la totalidad de los integrantes capaces de aportar directa o indirectamente a la gestión de Prevención y Respuesta a accidentes, emergencias, desastres y catástrofes
2. Determinación del Plan de Trabajo	Determinar las actividades necesarias y diseñar el respectivo cronograma de trabajo para el proceso de confección del Plan de Emergencia
3. Definición de Responsabilidades	Conformar los equipos de trabajo para el cumplimiento de cada actividad a desarrollar en el proceso de confección del Plan
4. Análisis de Riesgos	Examinar las condiciones de amenaza y vulnerabilidad, según cada antecedente recabado con uso de la Metodología AIDEP
5. Análisis y Determinación de Recursos	Actualizar toda la información recabada con uso de la Metodología AIDEP sobre capacidades, competencias y recursos humanos, técnicos y financieros que se pueden disponer y sus formas de activación para las operaciones de emergencia
6. Evaluación de Escenarios de Riesgos	Relacionar los riesgos analizados según su probable derivación en emergencias y efectuar las relaciones con los recursos detectados, para dimensionar los niveles de riesgo pertinentes
7. Priorización de Riesgos	Seleccionar los principales riesgos a los que se está expuesto (por recurrencia o impacto de los probables eventos derivados)
8. Definición de Sistemas de Alerta y Alarma	Establecer responsables y procedimientos para el establecimiento de Alertas en sus distintos grados y sistemas de Alarma para cada tipo de evento, según los riesgos priorizados
9. Definición de Roles y Funciones	Definir organismos (o personas) responsables de cada acción u operación frente a una emergencia, según los riesgos priorizados, considerando roles para el manejo del evento y roles para el manejo de la emergencia

10. Confección del Plan de Enlace	Definir las interacciones necesarias entre los distintos Roles, según sus funciones y las formas y medios de contacto (Directorios pormenorizados)
11. Descripción de acciones, funciones y procedimientos a cumplir por cada Rol	Establecer capítulo específico en el Plan para la pormenorización de lo que corresponde hacer a cada Rol durante una emergencia, con una breve descripción de los procedimientos que cada uno de ellos debe aplicar
12. Determinación de Procedimientos de	Las unidades administrativas territoriales (Municipios, Gobernaciones Provinciales e Intendencias Regionales), deben aplicar el Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades – Plan Dedo$ - establecido en el Plan Nacional de Protección Civil. Unidades laborales o escolares, pueden establecer sus propios procedimientos, pero de acuerdo a los criterios que fija esa norma
13. Estructuración del Plan	Cada componente del Plan debe quedar estructurado de tal modo, que permita su fácil entrenamiento periódico o utilización paso a paso frente a emergencias, según la lógica de la Metodología ACCEDER
14. Revisión y Capacitación integrada de lo establecido en el Plan	El Comité de Protección Civil en pleno, debe hacer una revisión del Plan ya confeccionado para efectuar los últimos perfeccionamientos, a la vez que generar una capacitación integrada sobre cada uno de sus alcances
14. Ejercitación del Plan	El Plan confeccionado debe ser sometido a pruebas periódicas, de progresiva complejidad
15. Reformulación del Plan	Según los resultados de las revisiones o ejercicios que se efectúen, el Plan debe ser perfeccionado en todo aquello que se estime pertinente. Igual procedimiento debe efectuarse tras cada emergencia en la que sea aplicado el Plan

Para hacer aún más fácil el proceso de confección del Plan, resulta conveniente un análisis más detallado de los componentes descritos en los 15 pasos indicados:

Alerta y Alarma.

Conforman dos instancias previas a la respuesta frente a un fenómeno determinado que puede provocar consecuencias nocivas.

El Plan de Emergencia debe definir y establecer exactamente las señales que estarán destinadas a estas instancias y la forma en que se activarán entre los componentes del Plan y su sistema de enlace.

La **Alerta** es un estado de vigilancia y atención. Indica **mantenerse atento.** Por ejemplo, se conoce o maneja información sobre la posible ocurrencia de vientos huracanados, nevazones, fuertes precipitaciones, entre otros fenómenos y se deben tomar todas las precauciones necesarias para que provoquen el menor daño posible. El Plan Nacional de Protección Civil establece tres grados de Alerta: Temprana (Verde); Amarilla y Roja, según la severidad del evento que se alerta o bien, cuando un evento ya en proceso, amenaza con crecer en extensión y/o severidad.

En tanto, la **Alarma** es la señal o el aviso sobre algo que va a suceder en forma inminente o que ya está ocurriendo. Por tanto, su activación significa ejecutar las instrucciones para las acciones de Respuesta. Por ejemplo, frente a un amago de incendio o incendio declarado, se activa una señal especial de timbre o campana, se da el aviso a Bomberos, para adoptar las medidas que el Plan y la magnitud del problema indican.

Alerta Interna. Es la que proporcionan personas de la organización, empresa o comuna. Ejemplo: personal detecta humo causado por un recalentamiento de cables eléctricos en un sector del edificio.

Alerta Externa. Es la que entregan personas o instituciones ajenas a la unidad laboral, empresa, comuna o región.

Ejemplo: la Información Meteorológica indica la posible ocurrencia de intensas lluvias acompañadas de fuertes vientos.

Alerta de Origen Natural. Las generadas por la sola manifestación de fenómenos naturales.

Ejemplos: lluvias o nevazones intensas; sismo.

En el caso de las Alertas Internas o Externas, éstas se validarán o anularán en la medida que se corrobore la calidad o veracidad de la información. Al validarse la Alerta, si corresponde, se activará la Alarma para aplicar las acciones de Respuesta.

El Plan de Emergencia debe dejar expresamente definida la o las opciones que se utilizarán.

Establecida una Alerta, a lo menos desde su grado Amarilla en adelante, debe constituirse un Comité de Operaciones de Emergencia en un lugar físico con facilitación de comunicaciones y en un área idealmente exenta de riesgo, Centro de Operaciones de Emergencia, (C.O.E.).

A diferencia del Comité de Protección Civil o Comité de Seguridad – que es de amplia convocatoria y cuya misión es integral, vale decir, destinado a abordar desde la Prevención hasta la Reconstrucción - el Comité de Operaciones de Emergencia deberá quedar constituido por aquellos Roles que tienen capacidades o competencias expresas según el tipo de evento alertado o ya declarado.

Comunicación e Información.

Son dos conceptos claves que permiten entender el desarrollo de la metodología ACCEDER y absolutamente relacionados con los conceptos de Alerta y Alarma.

La Comunicación es un proceso donde hay al menos: un **Emisor**, el que envía un mensaje; el **Mensaje** o lo expresado y un **Receptor** o quien recibe el mensaje.

Para que haya una efectiva comunicación, el mensaje debe ser comprendido por el receptor, quien a su vez, entrega un nuevo mensaje a quien fuera el emisor o bien, actúa en consecuencia, lo que produce un efecto conocido como retroalimentación. Lo anterior, para mantener vivo y enriquecer constantemente el proceso.

La Información, en cambio, es unidireccional, es decir, no hay mensaje de retorno.

Por tanto, al elaborar el Plan, se debe asumir la Comunicación como un proceso con mensajes de ida y retorno; a diferencia de la información, que se refiere a la transmisión de antecedentes o datos. Estas consideraciones son fundamentales para toda comunicación de emergencia, cualquiera sea el medio o canal que se utilice, pero clave en la radiocomunicación, la que generalmente utiliza códigos, destinados a hacer breves y precisos los mensajes. Para que éstos sean realmente efectivos, la codificación que se utilice debe quedar explicitada en el Plan y por lo tanto, conocida y entrenada por todos quienes aplicarán ese instrumento. El objetivo es unificar el lenguaje.

Cadena de comunicación.

Establece un sistema vivo que permite entregar, entre otros elementos, el aviso oportuno sobre la probable ocurrencia u ocurrencia ya en marcha de una situación o un hecho determinado. El proceso de comunicación es un ciclo, una cadena en la cual cada una de sus partes alimentará permanentemente al todo. Puede ir desde arriba hacia abajo o viceversa.

Integran esta cadena la Autoridad superior del organismo o unidad territorial donde se aplicará el Plan; un Coordinador, Jefe de Seguridad o Director de Emergencia (o de Protección Civil y Emergencia) y cada una de las unidades u organismos operativos de primera respuesta y de respuesta complementaria, según sea el caso (Bomberos, Salud, Carabineros, FF.AA., Defensa Civil, Cruz Roja, etc.) y los correspondientes Encargados de responsabilidades específicas ...

Visto de este modo, al confeccionarse el Plan de Emergencia deberán establecerse los mecanismos de comunicación entre cada uno de los componentes del Plan, puesto que la determinación de una clara Cadena de Comunicación entre todos los involucrados, constituye el factor medular de una buena Coordinación.

Especial atención deberá prestarse a los mecanismos de comunicación en horarios inhábiles, para lo cual los Directorios de Emergencia deben contener sistemas alternativos de ubicación de quienes tienen responsabilidades específicas en el Plan de Emergencia.

Manejo de la información (interna / externa)

Este acápite considera una buena administración de la información para facilitar la toma de decisiones frente a un accidente, emergencia, desastre o catástrofe.

Interna. Toda aquella información que posee la comunidad o colectivo social de la unidad laboral o social, la comuna, provincia o región a la que está destinado el Plan, lograda a través del Programa AIDEP de Microzonificación de Riesgos y de Recursos que establece el Plan Nacional de Protección Civil, indicando las condiciones específicas de amenaza, vulnerabilidades asociadas, puntos o sectores de mayor riesgo, recursos específicos, listado de proveedores locales de insumos, materiales, maquinarias y servicios públicos y privados, nóminas de teléfonos, frecuencias radiales, direcciones, además de las listas de verificación (ayudas de memoria para el control de las actividades a realizar), otros. **Lista de responsables de grupos de trabajo internos y formas de contacto con grupos de trabajo externos.**

Externa. Información sobre sectores aledaños de riesgo y, fundamentalmente, sobre los recursos de que dispone una comunidad o unidad vecina, para solicitar su concurso en caso de ser necesario.

Coordinación

La Coordinación no es otra cosa que el logro de una armonía entre los elementos que se conjugan en una determinada situación, bajo una mismo objetivo. Supone el trabajar en acuerdo, con procedimientos comunes e interrelacionados, lo que se hace urgente e indispensable durante una situación de emergencia. Deben haberse establecido previamente tanto los mecanismos de coordinación interna, como también con los organismos externos, entre ellos Bomberos, Salud, Carabineros. Básico para alcanzar esa armonía, es la definición de Roles (con sus respectivas funciones) y las formas de contacto entre éstos.

ROL: Misión a cargo de un organismo o persona involucrada en un Plan de Emergencia. Apunta a lo que debe lograr con su gestión de emergencia.

FUNCIONES: Modos, procedimientos, acciones que debe poner en práctica cada Rol para cumplir con su misión.

En otras palabras, los mecanismos de COORDINACIÓN que se establezcan en el plan de emergencia deberán corresponder a los consensos o acuerdos que el Comité alcance sobre los MEDIOS, METODOS, RECURSOS, ROLES Y FUNCIONES que se activarán en el momento adecuado para controlar un evento.

PLAN DE ENLACE

Es la definición de las interacciones entre los distintos roles y las formas en que éstos se comunican, lo que constituye el nodo central de un buen Plan de Emergencia. Por lo tanto, las modalidades de enlace a ser determinadas, vienen a nutrir los mecanismos de Comunicación y Coordinación del Plan de Emergencia.



Los aspectos fundamentales que debe cubrir un Plan de Enlace son:

1. Cómo se comunican los distintos Roles entre sí

2. Qué Roles se comunican con tales Roles

Ambas definiciones deberán estar directamente sustentadas en los Roles y Funciones establecidos.

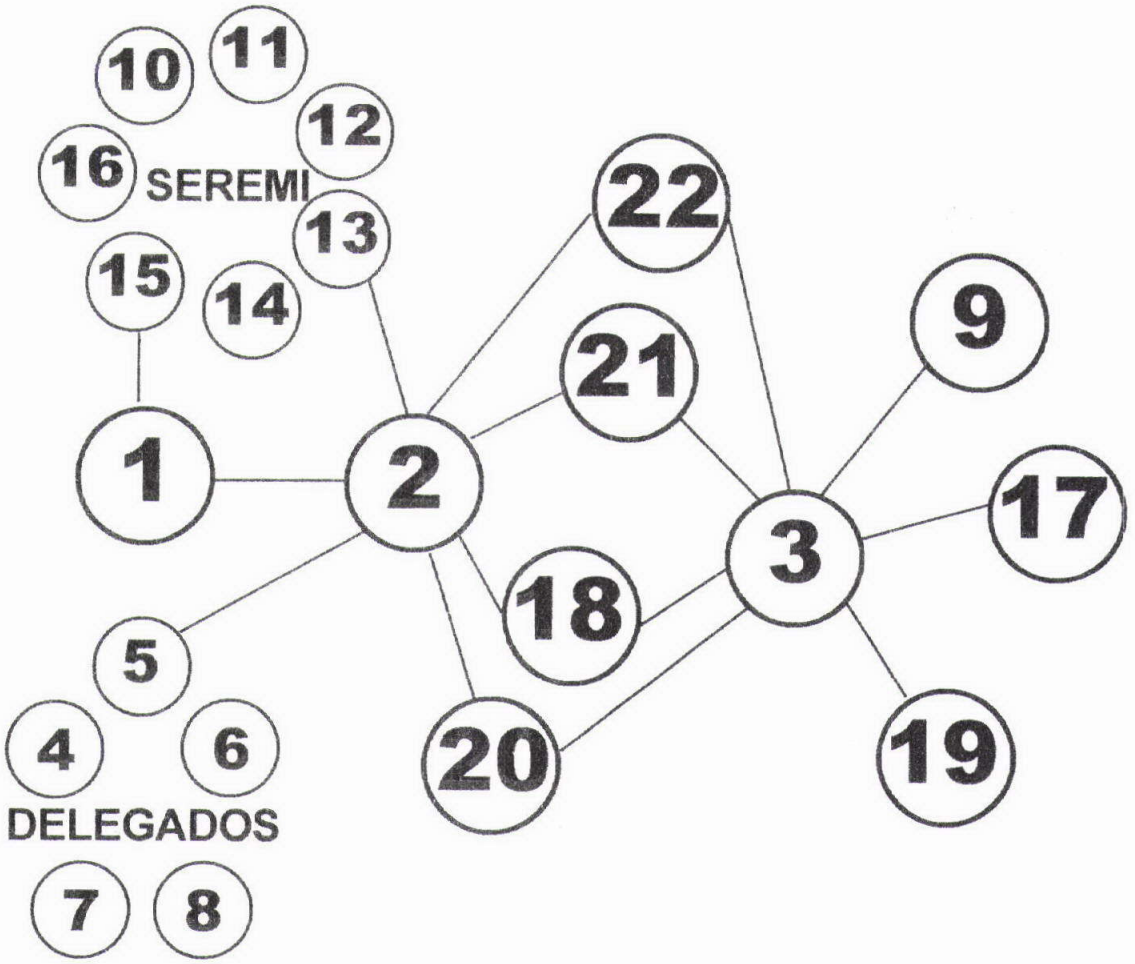
El primer aspecto se debe cubrir con un Directorio, con nombres, ubicación, sistemas de comunicación, registro actualizable cada vez que se produzca algún reemplazo.

SERVICIO / ORGANISMO / PERSONA	ROL = RESPONSABILIDAD	UBICACIÓN Fono-Fax-Carac.Radio-Direc.Inst. – Direc. Part.				JUSTIFICACION

De acuerdo a este Directorio de Responsabilidades y Responsables, se diseña el Plan de Enlace, indicando las líneas de contacto horizontales y verticales correspondientes.


PLAN DE ENLACE
COE NACIONAL
COE REGIONAL
COE REGIONAL
COE PROVINCIAL
COE PROVINCIAL
COE PROVINCIAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
COE COMUNAL
MANDO COMUNAL CONJUNTO EN TERRENO
ORGANISMOS TECNICOS DE PRIMERA RESPUESTA
(Salud, Bomberos, Carabineros)

COE REGIONAL



1. INTENDENTE
2. DIREMER
3. EQUIPO Of. de Protección Civil y Emergencia
4. Delegado Ejército Regional
5. Delegado Armada Regional
6. Delegado Fuerza Aérea Regional
7. Delegado Carabineros Regional
8. Delegado Investigaciones Regional
9. Delegado Defensa Civil Regional
10. SEREMI Obras Públicas
11. SEREMI Salud
12. SEREMI Educación
13. SEREMI Vivienda- Bines Nacionales
14. SEREMI Agricultura
15. SEREMI Transportes y Telecomunicaciones
16. SEREMI Minería
17. Representante Cruz Roja Regional
18. Representante Bomberos Regional
19. Representante Radioaficionados
20. Servicios Meteorológicos Regionales
21. Gobernaciones Marítimas
22. Servicio Sismológico Universidades Locales

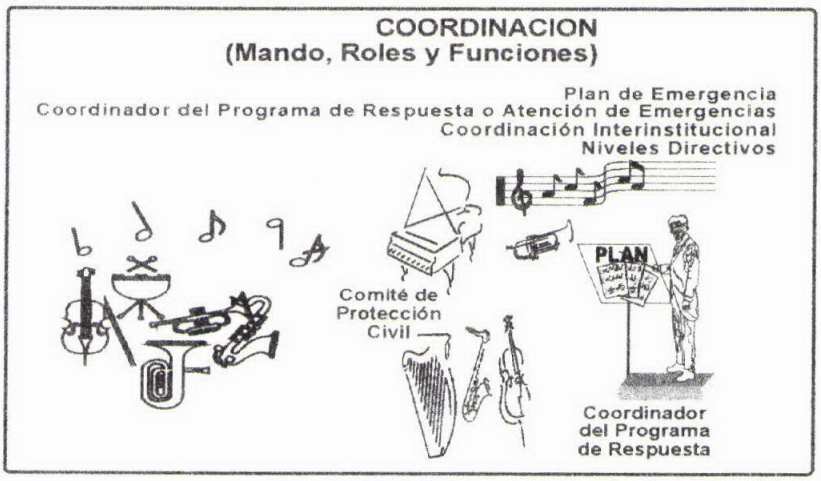
La forma de interacción entre los distintos Roles involucrados en el Plan – quien se comunica con quien, cuando, para qué y por qué medio – constituye lo medular de la coordinación necesaria para el manejo de un evento de emergencia, todo lo cual deberá quedar indicado en el Plan o Sistema de Enlace del Plan de Emergencia. El Sistema o Plan de Enlace deberá precisar las líneas horizontales y verticales de contacto para la evaluación de un evento, como también para la adopción de decisiones operativas y para la ejecución de tales decisiones.

El sistema de enlace deberá ser actualizado permanentemente para su vigencia continua.

Autoconvocatoria de trabajo permanente:

Frente a una situación de emergencia, las personas con responsabilidades de manejo de coordinaciones, tendrán que autoconvocarse, es decir, concurrir **sin** necesidad que se les llame a participar en la superación de las situaciones: Bastará con que conozcan la Alerta y/o la Alarma. Quien tenga el Rol de Coordinador de Emergencia, tendrá que verificar que la Alerta o Alarma ha sido recibida por quienes tienen responsabilidades en la materia.

Mando, Roles y Funciones.



Se hace necesario señalar que debe diferenciarse el "manejo del evento" del "manejo de la emergencia".
El evento es el hecho detonante de la situación, por ejemplo, inundaciones por un temporal, desplome de una estructura por una explosión, variados desplomes por un sismo mayor, etc.
La emergencia, en tanto, corresponde al escenario integral, donde confluye el evento y todas sus consecuencias, como también la totalidad de las acciones destinadas a controlar la situación en sus variados alcances.
Para el manejo del evento, deben establecerse procedimientos específicos de contención, control, delimitación de zonas de seguridad, determinación de las causas, dimensionamiento de su proyección (eventual crecimiento del evento en extensión y severidad) y liquidación del evento, cuando corresponda.
En tanto, manejar la emergencia implica desarrollar una gestión integral, que parta por correlacionar coordinadamente las acciones de los distintos roles, tanto para el manejo del evento, como de sus consecuencias: impactos en la población, establecimiento de alertas, evacuaciones, movilización de recursos, evaluación de daños y necesidades y la permanente información a autoridades y opinión pública, cuando corresponda.

Esto obliga a confeccionar un Plan de Emergencia, con clara definición de los Roles OPERATIVOS, Roles de COORDINACIÓN y Roles de DECISIÓN, estrechamente relacionados con los tipos de Mando ya definidos.

Para el buen logro de las acciones a emprender habrá una previa definición de los roles que cada uno va a cumplir durante una emergencia.

No cabe duda que el Mando de **Autoridad** deberá quedar bajo la responsabilidad de la autoridad superior de la unidad territorial, laboral o social respectiva, como Autoridad Administrativa, quien – idealmente - se apoyará en un Coordinador de Protección Civil y Emergencia o de Seguridad (con conocimiento técnico y práctico), el que pasa a asumir un Mando de **Coordinación**. De acuerdo al tipo de evento que se deba enfrentar y su magnitud, pueden concurrir organismos técnicos especializados de respuesta operativa, los que, según corresponda al tipo de evento y/o impacto, éstos asumen un Mando **Técnico**. Por ejemplo, en el caso de un incendio, el Mando Técnico queda a cargo de Bomberos. Si es un accidente con lesiones personales, el Mando Técnico queda a cargo de Salud. Siguiendo el mismo ejemplo ... si confluyen ambos organismos: entre ellos comparten el Mando Técnico.

Estas tres instancias de Mando – **de Autoridad, de Coordinación y Técnico** – conformarán un Mando Conjunto, a través del cual se adoptarán las decisiones para que cada uno cumpla con su respectivo rol, referido a las personas actuantes.

En el proceso de diseño del Plan de Emergencia, también deberá considerarse la coordinación y comunicación con los directivos o autoridades superiores.

El número y tipo de Roles estará siempre dependiendo de la complejidad de la unidad territorial, laboral o social para la cual se está planificando, en cuanto a extensión territorial, tamaño de la infraestructura, número de personas, ubicación geográfica en relación a los organismos técnicos de respuesta primaria ante una emergencia (Bomberos, Carabineros, Unidad de Salud).

Para cada uno de los Roles que se definan, en el Plan de Emergencia deberán quedar rigurosamente indicadas sus respectivas **funciones y las formas de enlace con los demás roles**.

Evaluación (primaria o preliminar)

Esta fase apunta al establecimiento en el Plan de Emergencia de los mecanismos y modalidades de valoración de las consecuencias producidas por un accidente, emergencia, desastre o catástrofe desde el primer momento. Constituye una labor destinada a objetivar las reales dimensiones del problema, para adoptar decisiones operativas Racionales y Lógicas, entendiendo siempre que los recursos de respuesta generalmente son inferiores a las necesidades.

¿Qué pasó? ¿Qué se dañó? ¿Cuántos y quiénes resultaron afectados? Si el evento está aún en proceso, esta evaluación quedará más enriquecida si cada Rol proyecta de alguna manera las dimensiones que el evento podría alcanzar de no ser controlado oportunamente, en cuyo caso, las preguntas a agregar son: **¿Qué está pasando? ¿Qué se está dañando? ¿Cuántos y quiénes podrían resultar afectados?**

El énfasis de la evaluación debe estar en las personas.

Tipo de Emergencia. Como primera tarea, en el Plan de Emergencia deben quedar clasificados los tipos de incidentes, accidentes o emergencias que, de acuerdo a los riesgos detectados mediante AIDEP, pueden afectar y/o frente a los cuales se aplicará el Plan que se está confeccionando. Esta definición inmediatamente conlleva la determinación de las acciones y recursos a destinar (inundación, incendio, otros).

- **Daños.** Corresponde a la determinación de los perjuicios o efectos nocivos **cuantificables**, ocasionados por la emergencia. Lo anterior se puede constatar en efectos en la propia **comunidad,** (ejs. lesionados, heridos, etc.); en la **infraestructura** (ejs. Caída de murallas, otros daños); **comunicaciones** (suspensión del servicio telefónico, suspensión de tránsito, etc.)

➢ **Impactos:** Corresponde a los cambios o modificaciones que, producto de la emergencia, se producen en las condiciones de vida de las personas, en sus interacciones habituales, en su entorno, en su vivienda, en su lugar de trabajo, etc., en su estado psicológico, vale decir, son los desequilibrios que se producen en su habitualidad. No siempre pueden ser cuantificados.

➢ **Necesidades.** Este aspecto apunta directamente a satisfacer las demandas de las personas, de acuerdo a la situación creada. Pueden generarse necesidades de **primeros auxilios, albergues, habilitación de rutas alternativas, rescate, traslado** a centros asistenciales, etc. La prioridad debe centrarse en las necesidades básicas de vida de las personas: Techo, Alimentación, Luz, Agua y Abrigo.

➢ **Capacidad.** Está asociada a la **disponibilidad de recursos** humanos, materiales, técnicos y financieros activables al momento de la emergencia, proyectándose como **capacidad de respuesta.** En el caso, por ejemplo, de unidades laborales, lo último se determinará por los **recursos internos** y los **recursos externos** que proporcionarán fundamentalmente los organismos de respuesta primaria (Bomberos, Carabineros y Salud) y la comunidad en general, sobre lo cual se debe contar con información previa gracias al proceso AIDEP del Plan Nacional de Protección Civil.

En suma, **la capacidad de respuesta estará determinada por los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos internos y externos, previamente coordinados y, de acuerdo a ello, consignados en el Plan de Emergencia.**

PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTA FASE DE ACCEDER, LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE CHILE - A TRAVES DE LOS MUNICIPIOS, GOBERNACIONES PROVINCIALES, INTENDENCIAS REGIONALES, BAJO LA COORDINACIÓN NACIONAL DE LA OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR - DEBE UTILIZAR EL PLAN DEDO$: SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DAÑOS Y NECESIDADES, INSTITUIDO EN EL PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL.

Decisiones

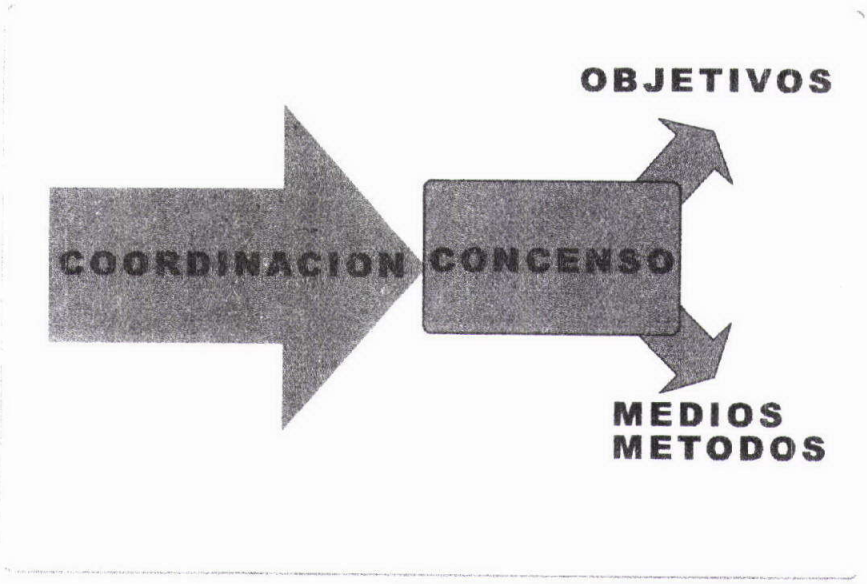
A partir del paso anterior (Evaluación), el Plan de Emergencia debe resaltar la necesidad de establecer relaciones lógicas entre daños e impactos y las necesidades y capacidades frente a un evento de emergencia. Este aspecto es clave, puesto que, de acuerdo a los daños e impactos y a las respectivas necesidades evaluadas, el Mando Conjunto, según las capacidades internas y externas factibles de movilizar, adoptará las decisiones de atención a las personas, como por ejemplo, el asignar tareas especiales, reubicar o trasladar a las personas afectadas, convocar a los organismos técnicos especializados, convocar a otros organismos, asignar recursos de acuerdo a las necesidades presentes, coordinarse con autoridades superiores, suspender actividades habituales, etc. Todo ello en función del principio de "uso escalonado de recursos".

En el Plan deberán indicarse con precisión las líneas de interacción, a través de los respectivos mandos, destinadas a solicitar o activar recursos de respuesta sobre los que la instancia de autoridad o de coordinación no tiene facultades de autoridad.

Todas estas determinaciones deberán relacionarse con variados medios de comunicación alternativos a los regulares, los que podrían colapsar en un evento de emergencia.

Durante el diseño del Plan de Emergencia deberán ir recreándose mentalmente situaciones posibles, para consignar las decisiones más adecuadas según cada caso. En este etapa del diseño del Plan, constituye un aporte clave la información recabada en la etapa Análisis Histórico de AIDEP.

Al momento de diseñarse el Plan de Emergencia, deben diferenciarse a lo menos tres tipos de decisiones, directamente relacionadas con los tipos de Mando: de Autoridad, en todo lo referente a responsabilidades y competencias administrativas; de Coordinación, para la movilización consensuada y racional de recursos humanos, financieros, materiales y técnicos, referida al ámbito, responsabilidad y capacidades de acción de los organismos técnicos especializados a convocar de acuerdo a la situación, según los Roles y Funciones ya definidos. Por este motivo es que las decisiones a adoptar en el marco de un Mando Conjunto, deben tener como eje articulador la **Coordinación, vale decir, el acuerdo entre los objetivos específicos que se persiguen con cada decisión y respecto de los modos y medios que para su logro se destinarán o utilizarán.**



Evaluación (secundaria o complementaria)

El Plan de Emergencia deberá incorporar, fundamentalmente para el manejo de eventos de emergencia más complejos, los mecanismos o procedimientos más adecuados para continuar evaluando los impactos, siempre de acuerdo a daños, necesidades y capacidad de respuesta.

La segunda evaluación o evaluación complementaria tiene por fin contar con antecedentes más profundos y detallados sobre las repercusiones del evento adverso que afectó o aún está afectando a la unidad laboral o territorial.

Esta segunda evaluación va a depender de la magnitud de la emergencia y puede incluir un seguimiento a la comunidad afectada; profundización sobre los daños a la infraestructura y su entorno si es el caso; el ánimo de la comunidad; situación sanitaria; estado del sistema de comunicaciones y de transporte, etc.

De acuerdo a esos antecedentes, se analizarán los recursos necesarios y si es o no pertinente, a través de los organismos técnicos requerir más ayuda, puesto que las capacidades de respuesta establecidas en el Plan pudieran haber sido sobrepasadas.

Readecuación del las Decisiones o del Plan de Emergencia.

Para eventos **menos complejos**, este paso, a cargo del Comité de Protección Civil o de Seguridad, apunta a incorporar en el Plan de Emergencia los mecanismos (reuniones de análisis, búsqueda de opiniones, encuestas, etc.) destinados a aprender de las experiencias, para aplicar medidas correctivas y no repetir errores o mejorar lo obrado y así perfeccionar el Plan.

Para eventos **más complejos**, este paso, a cargo del Mando Conjunto y Comité de Operaciones de Emergencia, apunta a indicar en el Plan de Emergencia las modalidades de coordinación para corregir decisiones ya adoptadas, a fin de optimizar las operaciones de control de la situación que se irán anexando.

Igualmente, una vez superado el evento más complejo, deberá efectuarse la evaluación sobre lo obrado, siempre con miras a perfeccionar el Plan, el que en sí mismo debe incluir los modos y medios para ese fin, tales como.:

- **Recopilación de informes.** Los antecedentes que se obtengan de la situación vivida servirán de base para la Readecuación del Plan. Los datos deben ser fidedignos, con el fin de proporcionar una visión objetiva de los hechos. Esta tarea requiere implementar un sistema de recopilación permanente y con responsables definidos durante todo el proceso.

- **Análisis y recomendaciones.** Del estudio de los antecedentes recopilados deberá surgir la formulación de recomendaciones para mejorar el sistema de respuesta. Estas nuevas proposiciones se plantearán sobre la base de hechos o estudios (En el caso de unidades laborales, pueden provenir del Comité con sus integrantes internos o externos, como los representantes de Carabineros, Bomberos, Salud y otros), lo que otorgará un sólido sustento a las acciones a realizar.

Ejercitación del Plan de Emergencia

Concluida la etapa de confección del Plan de Emergencia, debe iniciarse un proceso de perfeccionamiento continuo, a partir del desarrollo de Ejercicios de Entrenamiento. Bajo punto de vista alguno puede esperarse la ocurrencia de un accidente o emergencia para probar la efectividad del Plan.

Los Ejercicios a organizar deben ir desde lo más simple hacia lo más complejo. El objetivo es ir probando cada elemento del Plan, sin poner innecesariamente en riesgo a la comunidad o a algunos roles participantes aún no entrenados. A medida que se vaya adquiriendo más conocimiento sobre cada aspecto que éste contiene, se pueden hacer ejercicios de entrenamiento con mayor participación de personas de los distintos organismos y en relación a eventos más complejos.

En estos ejercicios resulta muy importante involucrar cada vez a un número mayor de personas que integran el Comité de Protección Civil o Comité de Seguridad.

Para probar o entrenar los distintos aspectos del Plan de Emergencia, se deben efectuar ejercicios de escritorio o ejercicios en ambiente computacional **(simulaciones)** y de movimientos físicos **(simulacros)**, durante los cuales se ponen en práctica cada una de las operaciones establecidas en todas las etapas del Plan, determinadas según la metodología ACCEDER.

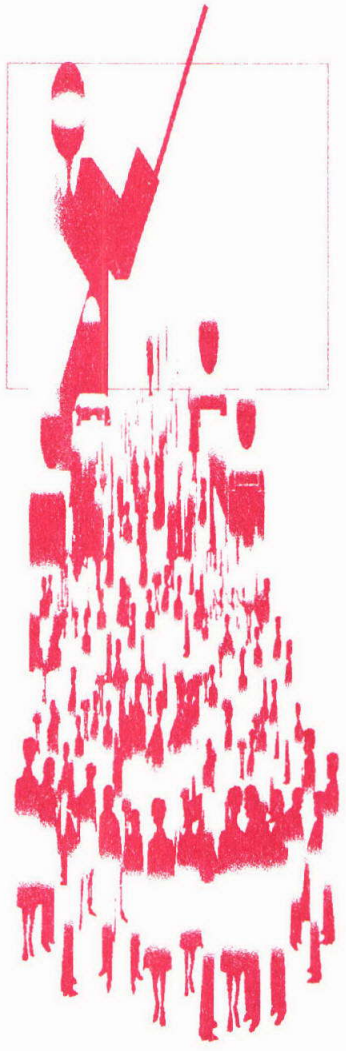
La columna vertebral del ejercicio, será entonces el Plan de Emergencia, debiendo entrenarse paso a paso cada etapa del mismo o algunos de los procedimientos específicos que lo integran.

CFG/Julio 2004

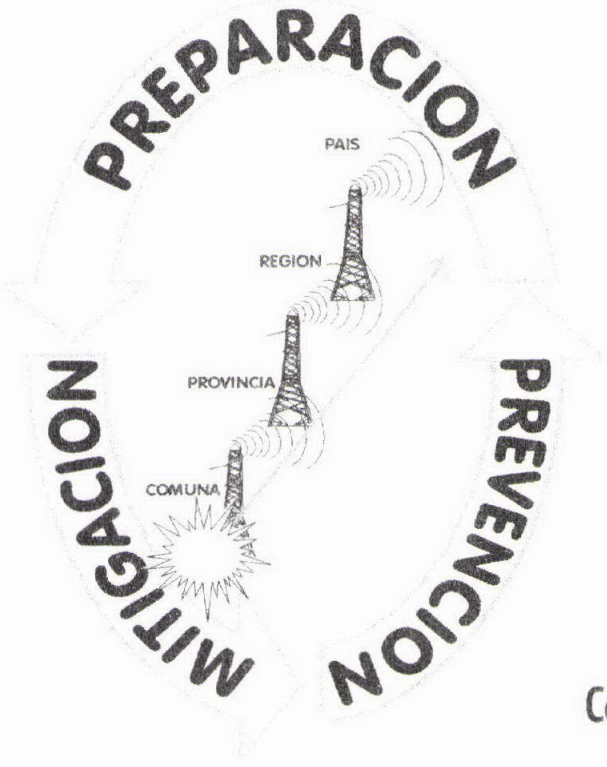
GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil



ADMINISTRACION DE LA INFORMACION DE EMERGENCIA



Nivel 1
Módulo Básico

Código 150

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

Administración de la Información de Emergencia.

1. Importancia.

En toda época el ser humano ha tenido que tomar decisiones, ya sea ante situaciones simples o ante otras más complejas, y para ello debe contar con información que le permita tomar una "buena decisión".

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, correcta, y en el tiempo oportuno, de forma tal que les permita cumplir con las acciones de operación y coordinación de las tareas que le permitan superar, por una parte, los efectos de las emergencias y desastres, y por otra, informar verazmente a la población.

Esta pequeña introducción al concepto de información de emergencia, involucra necesariamente una pregunta ¿Qué información se debe utilizar? y la respuesta es tan simple como la pregunta: TODA la relacionada con la emergencia, la que debe fluir entre todos los niveles de decisión y operación considerados en el sistema.

De esta manera, se debe destacar que la información de emergencia debe ser RAPIDA, OPORTUNA, CONCISA, CONFIABLE.

.2. Problemas.

- No existe claridad en la importancia de la información y su flujo como elemento fundamental para apoyar a la autoridad en la toma de decisiones.

- No existe normalización en los diferentes procesos de captura y emisión de la información.

- No existe una planificación de medios de comunicación, que permita y facilite la coordinación de gobierno interior y los diferentes sectores e instituciones.

- Se da a gran escala la dedicación no exclusiva en el cargo y función de emergencia.

- La captura de información a nivel local no es eficiente en la mayoría de los casos.

- Se observa una disminución de la velocidad en el flujo de la información, producto de la introducción de procesos administrativos en la etapa de validación de los contenidos del mensaje.

- No existe una integración de los organismos locales en el proceso de planificación, generando una ausencia de coordinación y ejercitación previa, lo que da como resultado, entre otros aspectos, una deficiente captura de la información.

3. Tipificación.

Existen diversos tipos de información de emergencia, los que permiten informar situaciones diferentes en instantes diferentes. Dentro de estos se puede destacar:

3.1 Informe Preliminar.

Apreciación inicial de los hechos ocurridos de posible valor inmediato. La principal importancia de este informe es que permite activar los sistemas de respuesta. La utilización de este informe implica necesariamente la existencia de algún sistema de validación que le incremente la confiabilidad.

3.2. Informe de Emergencia.

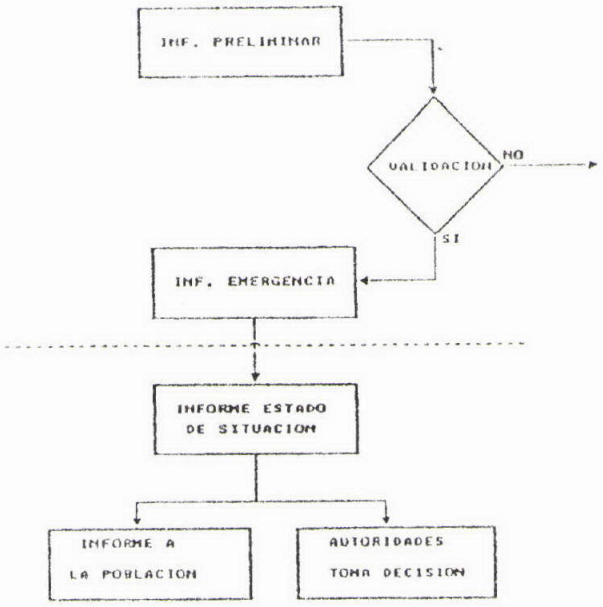
Informe emitido por organismos técnicos que actúan directamente en la atención de la emergencia, entregando información sobre víctimas, damnificados, daños a la propiedad pública, daño forestal, entre otros. Este tipo de informe permite confeccionar visiones globales de la situación que permite calificar la emergencia.

.3.3. Informe de Estado de Situación.

Informe normalizado que registra en forma resumida datos sobre víctimas, damnificados, daños a la propiedad pública, daño forestal, entre otros. Este informe es Información Oficial, que se canaliza a través de las vías o canales de Gobierno Interior, y permite a las autoridades realizar la toma de decisiones, así como informar a la población.

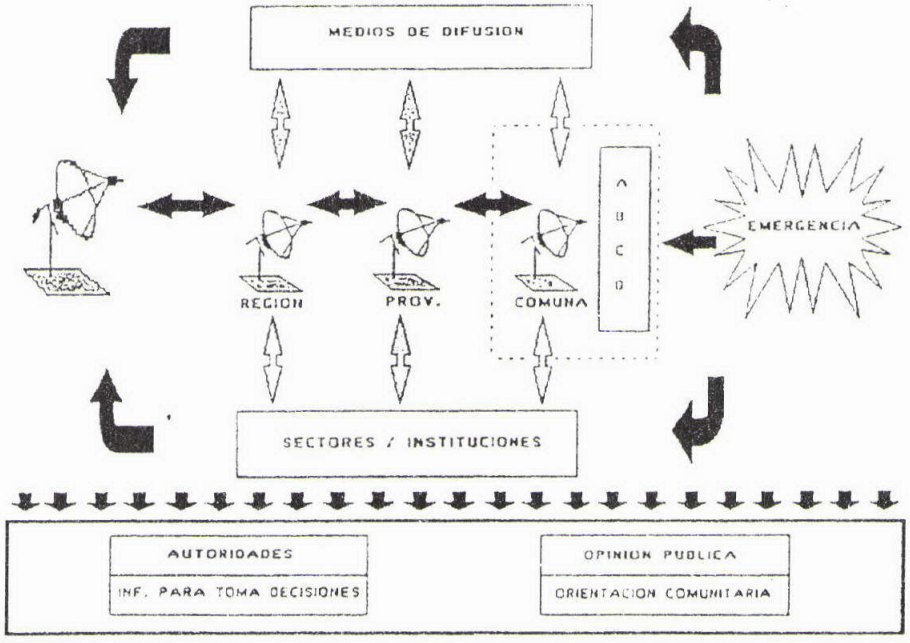
3.4. Informe a la Población.

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



.4. *Flujo de Información.*

Como elemento fundamental para la resolución parcial de estos problemas, es la adecuada definición de los flujos de información en los diferentes niveles administrativos de Gobierno Interior. Estos se resumen en la siguiente figura:



5. *Priorización de Medios en la Transmisión de Informes de Emergencia*

Para una rápida y oportuna transmisión de la información de emergencia, es necesario priorizar los medios de comunicación disponibles, como se sugiere en el siguiente cuadro:

Informe	Teléfono	Fax	Télex	Radio	Mensajero	Computación
Preliminar	1			1	1	
Emergencia	1	2	2	1	4	3
Est. Situación	2	1	1	2	3	1
Población	2	2			1	

Escala de Priorizaciones : 1 al 4

6. *Normalización de la Información*

La normalización de la información tiene por objetivo manejar datos que permitan visualizar información de emergencia, de forma tal que se reduzcan los problemas de redundancia e inconsistencia en los procesos de captura, transmisión y análisis, permitiendo facilitar el proceso de toma de decisión.

En este ámbito se han desarrollado esfuerzos que pretenden orientar esta tarea, sin embargo es necesario perfeccionarla, internalizarla y desarrollar nuevos formatos que permitan abarcar el amplio espectro de la información que genera una emergencia o desastre.

Dentro de las normalizaciones se han realizado formatos que se aplican principalmente a terremotos e inundaciones, los que manejan información relativa a daños (muertos, heridos, damnificados, viviendas afectadas, etc.). También se han confeccionado formatos para la información de recursos, ya sea en la cuantificación de los stocks de emergencia (colchonetas, frazadas, alimentos, etc.), así como en la solicitud de elementos de socorro.

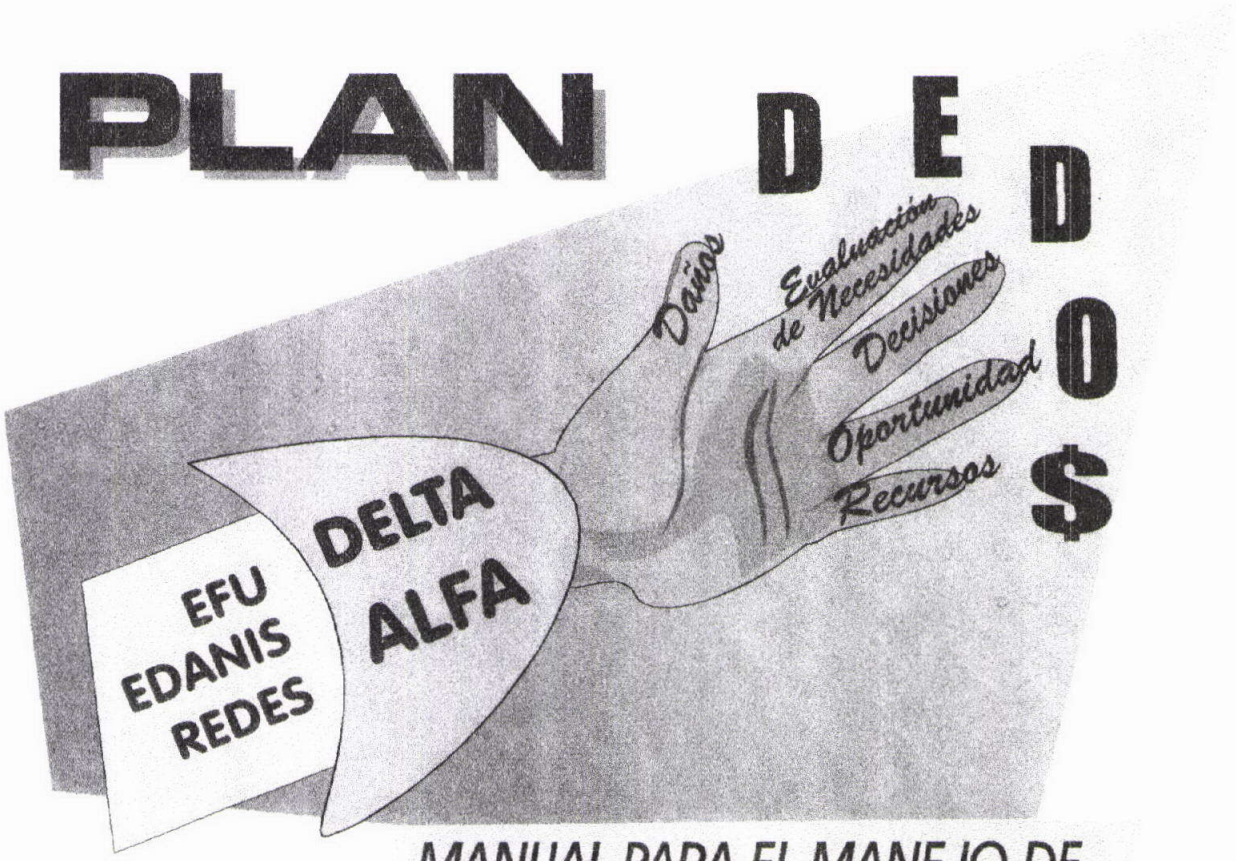
No obstante lo descrito anteriormente, se debe continuar esta tarea generando herramientas que permitan normalizar el registro de los recursos empleados en la emergencia (humanos, materiales y financieros) que permita evaluar la gestión, así como las necesidades satisfechas y/o por satisfacer.

.7. Conclusión.

El proceso de administración de información de emergencia mejorará en la medida que se solucionen sistemáticamente los problemas enunciados en este documento de trabajo, con la participación y compromiso de los responsables de esta tarea en cada uno de los niveles involucrados en el manejo de emergencias y desastres.

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

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



MANUAL PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN DE EMERGENCIA

ONEMI

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

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

PLAN DEDOS *INFORME ALFA*

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA-MINISTERIO DEL INTERIOR

INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA N°_____/

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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 _____

OCURRENCIA

HORA ____ DIA ____ MES ____ AÑO 200

DESCRIPCION DEL EVENTO: _____

DIRECCION/UBICACION: _____ U

_____ R

3. DAÑOS

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

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

8. OBSERVACIONES

9. RESPONSABLE DEL INFORME

IDENTIFICACION: FECHA: HORA:

¡Use letra clara!

INSTRUCTIVO INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA (INFORME ALFA)

1.- IDENTIFICACIÓN :
- Indicar Región, Provincia y Comuna
- Fuente responsable de la Información entregada y teléfono para consultas.

2.- TIPO DE EVENTO

Marcar con una cruz el casillero correspondiente. En caso de sismos se señala con un círculo la intensidad Escala Mercalli de la comuna. Si se trata de un evento no indicado, se anotará el tipo de evento en el ítem OTRO.

DESCRIPCION DEL EVENTO: Se explican 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 indica la hora y fecha de ocurrencia del evento destructivo.

DIRECCION/UBICACION : Se indica el lugar exacto del evento destructivo o si 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

- **Afectadas** : N° de personas que con ocasión de la emergencia o desastre ven perturbado directamente su quehacer habitual afectando su calidad de vida. Incluye, cuando corresponde, damnificados, heridos, muertos, desaparecidos y albergados, si los hay.
- **Damnificadas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre resultan afectados perdiendo su habitación o trabajo.
- **Heridas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre son atendidos en los servicios de salud.
- **Muertas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre fallecen y han sido plenamente identificadas como tales por las instancias correspondientes.
- **Desaparecidas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre no han sido habidas o presuntivamente han fallecido y no han podido ser calificadas como tales, por las instancias correspondientes.
- **Albergadas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre están siendo atendidas en lugares especialmente habilitados para la atención de damnificados.

3.2. Viviendas

- **Daño Menor Habitable** : Vivienda con daños hasta un 30%. Los ocupantes permanecen en la vivienda. Con una reparación menor puede ser recuperada totalmente en el corto plazo.
- **Daño Mayor, no habitable** : Vivienda con daño entre 31% y 65%. Los ocupantes 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 afectadas por una situación determinada.

3.3. Servicios Básicos, Infraestructura y otros Daños

- Indicar daños en Servicios Básicos como agua, energía, gas, comunicaciones; de 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 (MS)

- Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los daños directos de acuerdo a lo indicado en los ítems Vivienda, Servicios Básicos 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, 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.
- Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los fondos comprometidos o gastos involucrados de los recursos comprometidos.(Esta información puede ser completada posteriormente)

6.- EVALUCION DE NECESIDADES

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

7.- CAPACIDAD DE RESPUESTA

Entrega 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

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 invoiucrados 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

INFORME DELTA
Para Nivel Local

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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						

3.6 .- Localidades o personas aisladas

Localidades aisladas (sin acceso directo alternativo).

Localidades	N° Familias	Total Personas	Motivo	Solución Emergencia

Personas aisladas

Lugar	N° Familias	Personas		Motivo	Solución Emergencia
		Adultas	Menores		

3.7.- Establecimientos de Salud y Educación

Establecimientos de Salud

Nombre	Daños			Atención			Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)
	Men.	May.	Dest.	Normal	Parcial	No Hay		

Establecimientos Educacionales

Nombre	Daños			Actividades			Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)
	Men.	May.	Dest.	Normal	Parcial	No Hay		

3.8.- Infraestructura: Vías y Desbordes

Caminos Intransitables

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

Ríos, esteros, canales desbordados

Nombre	Punto de Desborde	Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)

Puentes.

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

Badenes.

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

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	Tránsito 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$):

4.- Decisiones (Acciones y Soluciones Inmediatas)

Acciones y Soluciones en Ejecución	Oportunidad (Tiempo de restablecimiento)

5.- Recursos y Servicios involucrados

Recurso Humano / Material / Monetario	Cantidades	Gasto (M$)
	Total	

6.- Evaluación de Necesidades

Elemento	Cantidad	Motivo (Para qué)

7.- Observaciones

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

8.- Responsable del Informe

Nombre	Fecha	Hora	Firma

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*

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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
☐ Rural

_____ _____
Población / Sector Localidad

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		SERVICIOS BASICOS	Si	No	Tipo
Casa	☐	Propia	☐	Propio	☐	Agua Potable	☐	☐	_____
Dpto.	☐	Arrendada	☐	Arrendado	☐	Electricidad	☐	☐	_____
Mediagua	☐	Cedida	☐	Cedido	☐	Alcantarillado	☐	☐	_____
_____	☐	Allegado	☐	Allegado	☐				

5.- UBICACION ACTUAL

Su domicilio ☐ Domicilio de Familia ☐ Indicar:

Albergado ☐ Otro Domicilio ☐ _____

_____

6.- SITUACION ECONOMICA

Ingreso Jefe de Hogar $_____ Beneficios o subsidios:_____

Otros Ingresos $_____ _____

_____

Total $_____

7.- EVALUACION PRELIMINAR DE LA VIVIENDA

Breve descripción del daño: _____

Sin daño ☐
Con daño menor ☐
Con daño mayor recuperable ☐
Destruída/irrecuperable ☐

8.- DETERMINACION CALIDAD DE DAMNIFICADO

El grupo familiar, ¿Sufrió daños en las personas o en sus bienes a tal punto que le impidan desarrollar sus actividades en su hogar en forma normal?

No ☐ Si ☐ Explique _____

El Jefe de Hogar, ¿Perdió su ocupación o empleo como consecuencia de la emergencia o desastre?

No ☐ Si ☐ Explique _____

9.- NECESIDADES BASICAS DETECTADAS

		Especificar
Alimentos	☐	
Vestuario	☐	
Colchones/frazadas	☐	
Mat. de Construcción	☐	
Viv. de Emergencia	☐	
Atención de Salud	☐	
Traslado albergue	☐	
Otros	☐	

10.- SOLUCIONES ADOPTADAS DURANTE LA VERIFICACION

_____
_____
_____
_____

11.- DEFINICION DE PRIORIDADES

1 ☐ Albergados y/o Viv. Destruída
2 ☐ Damnificados y Viv. Daño Mayor
3 ☐ Damnificados y Viv. Daño Menor
4 ☐ Otro caso: _____

_____ Nombre Encuestador

_____ Firma Encuestador

SOLUCION DE EMERGENCIA ***(USO MUNICIPALIDAD)***

☐ No corresponde ☐ Requiere otro tipo de solución ☐ Entrega de solución según guías municipales.

Informe de Soluciones de Emergencia:

_____ NOMBRE

_____ FECHA

_____ FIRMA

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR

INFORME UNICO DE EVALUACION DE DAÑOS Y NECESIDADES
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

EDANIS

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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 M$** ☐ **Sectoriales M$ ☐ **Otros M$** ☐

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

_____ Nombre _____ Fecha _____ Firma

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 origen 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 DEDO$ *REDES*

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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

GOBIERNO DE CHIL
ONEMI

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

GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DAÑOS Y NECESIDADES
PLAN DEDOS
Resumen Ejecutivo para Autoridades

La capacidad de respuesta es el único factor objetivo para determinar, en el mínimo de tiempo posible, la dimensión de un evento, con el fin de administrar eficazmente las operaciones de respuesta y los recursos asociados.

Para tal efecto, el Plan DedoS - destinado fundamentalmente al NIVEL LOCAL - tiene por objetivo principal el favorecer las gestiones de respuesta y, por objetivo secundario, el generar estadísticas que enriquecerán las futuras decisiones de reconstrucción y prevención. Para ello, se sustenta en una categorización de los eventos de acuerdo a las necesidades que éstos deparan y se apoya en instrumentos normalizados interrelacionados, lo que explica su carácter sistémico.

Eventos de Nivel I:	**Asociados al concepto de Emergencia Local** **Controlables con los recursos locales dispuestos en la planificación.**
Eventos de Nivel II:	**Asociados al concepto de Emergencia** **Controlables con recursos locales reforzados.**
Eventos de Nivel III:	**Asociados al concepto de Emergencia Mayor o Compleja** **Controlables con recursos de nivel Regional y/o Nacional, administrados bajo coordinación Regional y/o Nacional.**
Eventos de Nivel IV:	**Asociados al concepto de Desastre** **Controlables con recursos de nivel Nacional y administrados bajo coordinación Nacional**

Las decisiones sobre recursos y coordinación según estos niveles de respuesta, puede sufrir alteraciones no necesariamente relacionadas con las capacidades de cada nivel, sino más bien con la relevancia o prominencia que en el acontecer nacional presente el colectivo social y/o arrea o afectada.

Para operativizar la gestión de respuesta de acuerdo a esta categorización, el Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan DedoS, està conformado por cinco instrumentos normalizados, destinados fundamentalmente a los Directores de Emergencia de las Municipalidades, e igualmente, de acuerdo a los instructivos proporcionados por ONEMI, a los Directores de Emergencia de Gobernaciones Provinciales y de Intendencias Regionales. Estos últimos, a su vez, cuentan con un formulario adicional: Consolidado Regional de Emergencia, para eventos mayores y desastres.

Junto con facilitar la transmisión de información desde el nivel local al nacional de manera normalizada y rápida, tales instrumentos tienen por objetivo central apoyar de manera objetivada el proceso de toma de decisiones por parte de las autoridades.

Los dos primeros constituyen Informes de Estado de Situación, ya que permiten registrar toda la información relacionada con el evento.

ALFA Para informar eventos menores. o los antecedentes preliminares de un evento mayor

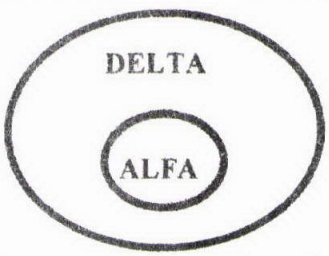
DELTA Información de detalle, sobre la situación de emergencia o desastre

Ambos cuentan a su vez con instrumentos de respaldo:

EDANIS Evaluación de daños en infraestructura y servicios básicos

EFU Encuesta Familiar Única para evaluar necesidades básicas de personas afectadas y damnificadas.

REDES Para el registro y control de la evolución de los procesos de disposición de elementos de ayuda a las comunidades afectadas.



ALFA, por tanto, permite ingresar información sobre cualquier evento de emergencia. Si éste crece en extensión y severidad, se debe registrar la información en DELTA. De ser así, ALFA pasa a constituirse en el informe preliminar y por lo tanto, en el núcleo de la información de emergencia.

El Plan Dedo$ o Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades está destinado a los administradores y/o coordinadores de las operaciones de emergencia, fundamentalmente del nivel Municipal, el que debe hacer fluir sus contenidos a la Gobernación respectiva y ésta, a su vez, a la correspondiente Intendencia, desde donde será remitida a ONEMI. Los dos primeros y que permiten generar Informes de Estado de Situación (descripción global del evento), son ALFA y DELTA.

El Informe ALFA està destinado a entregar la totalidad de la información sobre un evento de emergencia del Nivel I y/o II y el Informe DELTA sobre eventos de nivel III y/o IV.

Principales Conceptos de Normalizaciòn del Sistema:

Afectado: Persona que, con ocasión de una emergencia o desastre, ha sufrido severas alteraciones en su habitualidad de vida.(Por ejemplo, son afectados quienes sufren directamente el corte del suministro de agua potable de manera no programada y por tiempo prolongado. Tambièn son afectados quienes habitan en arterias inundadas, presentando severos problemas para ingresar o salir de sus casas, viendo alteradas significativamente sus condiciones de vida, etc.)

Damnificado: Persona que, con ocasión de una emergencia o desastre, ha sufrido severos daños en su vivienda y debe ser evacuada o bien, por el mismo evento, ha perdido su fuente laboral. En este ùltimo caso, se deben verificar técnicamente las condiciones de la fuente laboral, puesto que, por ejemplo, pudieran suspenderse trabajos con ocasión del evento de emergencia o desastre y los empleados igualmente percibir **remuneración.**

Albergado: Persona que con ocasión de una emergencia o desastre, debe ser evacuada de su vivienda – ya sea en forma preventiva o por daño severo o destrucción de su vivienda – y es alojado temporalmente en un local especialmente habilitado para tales efectos (Se sustraen de esta categoría los evacuados que se instalan en casas de familiares, vecinos o amigos)

Desaparecido: Persona que con ocasión de una emergencia o desastre, estando en el àrea de impacto, no ha podido ser ubicada y se presume fallecida, pero su cuerpo no ha sido encontrado.

Aislado: Persona que con ocasión de una emergencia o desastre se mantiene en una àrea, sector o instalación con la cual no existen modos o vias de acceso y no cuenta con elementos suficientes de subsistencia.

Vivienda con Daño Menor: Vivienda con hasta un 30% de daños, habitable.

Vivienda con Daño Mayor: Vivienda con hasta un 60% de daños, inhabitable y sus moradores deben ser evacuados.

Vivienda Destruida: Vivienda irrecuperable y sus moradores deben ser evacuados.

Vivienda No Evaluada: Vivienda que, estando en el àrea de impacto del evento de emergencia o desastre, aùn no ha podido ser evaluada técnicamente.

Recursos: Recursos humanos, técnicos, financieros y en elementos, dispuestos por todas las instituciones u organismos involucrados en la gestión de respuesta.

ONEMI

GUIA PARA LA ADMINISTRACION DE ALBERGUES MUNICIPALES

MARZO - 2000

Guía para la Administración de Albergues Municipales

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 3

2. HABILITACIÓN 4

3. CONDICIONES EN UN ALBERGUE 5

3.1. INFRAESTUCTURA 5

3.2. FUNCIONAMIENTO 5

4- ORGANIGRAMA 6

4.1.- COORDINADOR GENERAL DE ALBERGUES 7

4.2. ENCARGADO DE ALBERGUE 7

4.3. ÁREA SALUD 8

A) Responsabilidades del Encargado de Alimentación 9
B) Responsabilidades del Encargado de Salud 10

4.4. ÁREA SOCIAL 11

A) Responsabilidades del Encargado de Acción Social

4.5. ÁREA ASEO 12

A) Responsabilidades del Encargado de Aseo 13

4.6. ÁREA RECREACIONAL 14

A) Responsabilidades del Encargado de Recreación

5. RECOMENDACIONES GENERALES 15

Higiene Personal
Basura

6. CONSIDERACIONES GENERALES 16

La Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI, de la República de Chile, presenta una versión actualizada de esta Guía, como apoyo fundamental a las acciones Municipales de atención de emergencias y desastres.

ANEXOS

Formato N°1 - Encuesta Familiar única (EFU) para uso en Albergues.

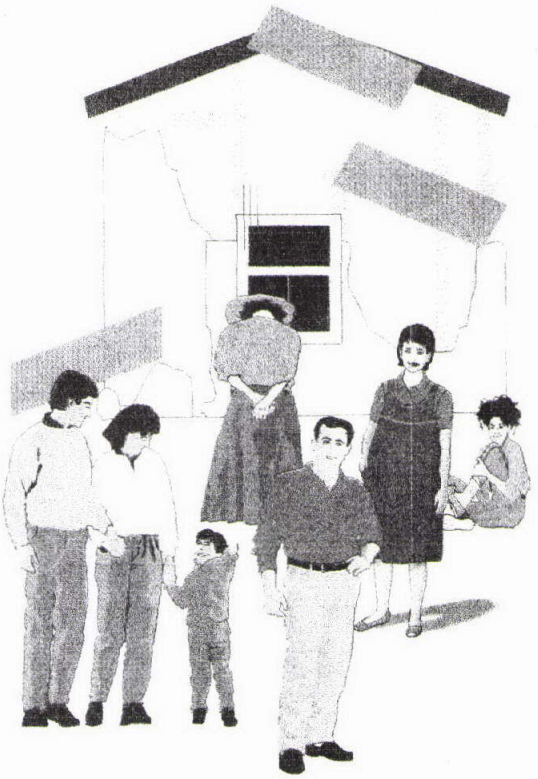
Formato N°2 - Control Diario de Albergados.

Formato N°3 - Control Diario de Alimentación.

Formato N°4 - Control Diario de Atenciones de Salud.

Los datos de estos Informes deberán ser correlacionados con los antecedentes ingresados por el Municipio en los distintos instrumentos del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades, Plan Dedo$ de ONEMI.

1. INTRODUCCIÓN



Nuestro país todos los años se ve enfrentado a los devastadores efectos de inundaciones, las que por su persistencia y periodicidad, amenazan y afectan seriamente gran parte de nuestro territorio. Por otra parte, cada cierto tiempo se registran problemas con sustancias peligrosas, movimientos sísmicos destructivos, erupciones volcánicas, aluviones, etc. con su respectiva secuela de víctimas y pérdidas materiales, que inciden muchas veces en la actividad y desarrollo de nuestra nación.

Estos fenómenos originan gran cantidad de damnificados, la mayoría de los cuales corresponden a familias de escasos recursos, debiendo lamentar en mucho de los casos la pérdida de sus enseres y de sus hogares.

Una administración moderna de los desastres debe buscar la autosuficiencia de la propia comunidad, procurando que los vecinos, parientes o amigos alberguen y atiendan a los damnificados, principalmente, porque la habilitación de albergues trae consigo una infinidad de problemas asociados, que muchas veces provocan en la autoridad comunal un conflicto mayor que el generado por el propio desastre.

Sin desmedro de lo anterior, en circunstancias en que es sobrepasada esa capacidad de albergue, las autoridades comunales deben, necesariamente, preocuparse de la atención de los damnificados, tomando las siguientes medidas:

- habilitar lugares que presenten comodidades básicas para su estadía temporal.

- ubicadas las personas en el albergue, se procederá a organizar y distribuir el trabajo, de manera que, bajo la dirección del personal a cargo, la comunidad participe de manera activa en la preparación y mantención de condiciones lo más favorables posibles para la vida de sus ocupantes dentro del recinto.

Como una manera de facilitar la administración de los sitios elegidos como albergues, se desarrolló esta Guía, señalando la orgánica y funciones que se deben considerar para lograr el fin deseado.

Para su implementación, esta Guía deberá ser trabajada y coordinada previamente por la Dirección Comunal de Emergencia, como parte del proceso de planificación integral en Protección Civil.

2. HABILITACIÓN

La habilitación de albergues presenta los siguientes problemas:

- Suspensión de clases en las escuelas habilitadas para albergues
- Hacinamiento
- Falta de privacidad
- Diversidad de costumbres y valores
- Problemas en la entrega de alimentos
- Problemas de salud (cuadros clínicos infecciosos, heridas, etc.)
- Problemas de higiene
- Problemas de inactividad
- Problemas de paternalismo
- Problemas de recreación
- Encuestaje reiterado (crea falsas expectativas)

A pesar de los problemas mencionados, el albergue sigue siendo la mejor alternativa para una población que ha sufrido directamente el impacto de un evento destructivo, su adecuada administración permite solucionar o aminorar los conflictos mencionados haciendo más digna y menos dolorosa la situación de los albergados.

Por esto, producida una situación de desastre que genere la pérdida definitiva o parcial de viviendas, la autoridad procederá a ordenar la habilitación de el o los albergues necesarios, para lo cual deberán estar previstos los equipos técnicos y humanos de apoyo que asumirán la atención directa de los damnificados, otorgando una especial preocupación por las mujeres, lactantes, niños y ancianos.

3. CONDICIONES EN UN ALBERGUE

En Chile no existen lugares específicamente adecuados para recibir albergados, pero las escuelas y colegios son los que tienen la infraestructura más apropiada para estos fines, puesto que son construcciones cerradas que cuentan con condiciones mínimas, como abastecimiento de agua, eliminación de excretas, salas para habitaciones, cocina, comedor, baños, espacios de esparcimiento.

Las recomendaciones mínimas a tener en cuenta al seleccionar un albergue dicen relación con lo siguiente:



Simulación del plano de una escuela con todas sus dependencias

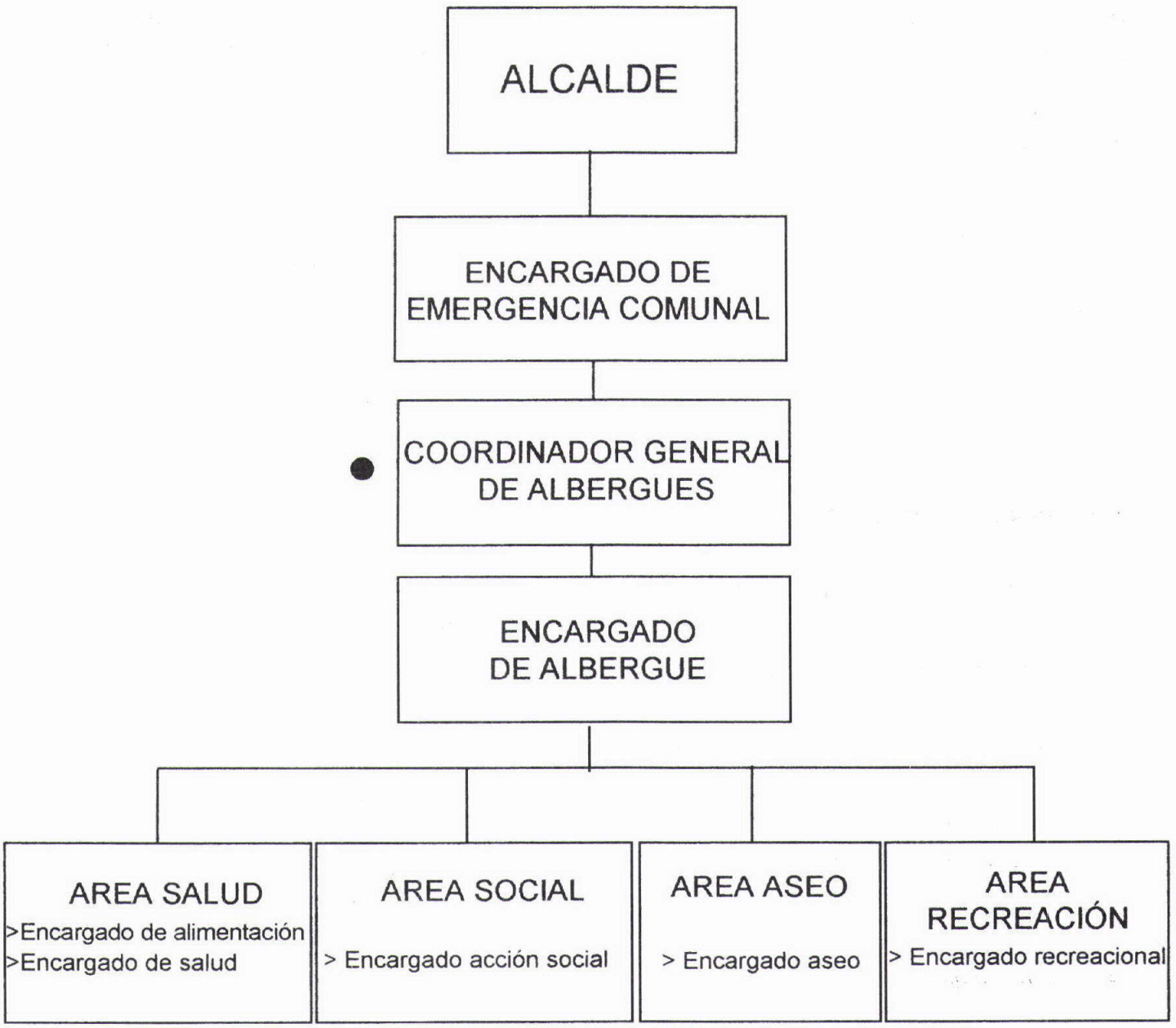
3.1. INFRAESTUCTURA

- Salas (a utilizar como dormitorio)
- Excusados (W.C): 1 por cada 10 personas
- Lavamanos : 1 por cada 20 personas
- Duchas : 1 por cada 20 personas
- Lavadero : 1 por cada 10 personas
- Cocina
- Comedor
- Zona recreacional (patios)

3.2. FUNCIONAMIENTO

- Todas las dependencias deben estar con sus vidrios y techumbres en buen estado.
- Las puertas de las salas deben contar con cerraduras y abrirse hacia el exterior.
- Los servicios básicos deben estar funcionando (25litros de agua/persona/día).
- Contar con elementos de emergencia (botiquín, mangueras, extintores, linternas, etc.).
- Disponer de comunicación radial alternativos al teléfono (sistema de radio).

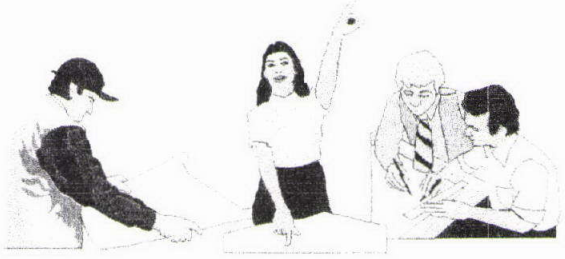
4- ORGANIGRAMA



● En caso de habilitar más de un albergue por comuna.

4.1.- COORDINADOR GENERAL DE ALBERGUES

Si producido un evento destructivo se habilita más de un albergue en la comuna, el Alcalde designará un funcionario municipal como Coordinador General de los albergues, con la misión de coordinar las actividades que se desarrollarán en cada uno de éstos.



La función principal de su coordinación debe reflejarse en resolver las necesidades que a través de cada uno de los Jefes de Albergue se le comunique, para lograr un eficiente funcionamiento de los mismos.

4.2. ENCARGADO DE ALBERGUE

En cada uno de los albergues se deberá nominar un Encargado fijo, durante todos los días que funcione éste y además, un reemplazante por las noches. Este funcionario titular tendrá la responsabilidad de organizar el funcionamiento del albergue por lo cual, además de ser apoyado principalmente por el Departamento Social de la Municipalidad, deberá coordinar la participación de las organizaciones del voluntariado, a las cuales se les asignará un rol importante a cumplir en el albergue en las distintas áreas (alimentación, recreación, salud, social, aseo u otra) existentes.

El Encargado de Albergue es el responsable final del albergue y tiene las siguientes funciones:

- Solicitar al Coordinador General todos aquellos elementos necesarios para el buen desempeño de su albergue y confort de los albergados.

- Asignar y distribuir el personal voluntario a las distintas áreas internas.

- Coordinar las interrelaciones de funciones de los distintos encargados de áreas a su mando.

- Organizar las actividades de régimen interno del albergue, esto quiere decir:

    - separar a los albergados por sexo y/o condición familiar para la utilización de los sanitarios y facilitar el reposo.
    - organizar turnos para ocupar las duchas
    - organizar turnos para comer, y
    - dividir el trabajo de los albergados que cooperarán con el voluntariado en las labores del albergue.

- Mantener una disciplina mínima al interior del albergue, contando para esto con todas las atribuciones necesarias para sancionar, expulsar o reportar a las autoridades pertinentes a cualquier albergado que no cumpla con las normas establecidas.

- Velar por las características físicas y sanitarias de su albergue, para así evitar el hacinamiento y la sobrepoblación.

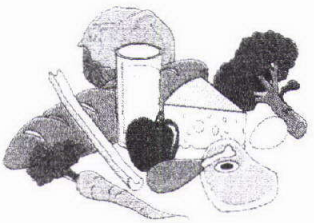
- Mantener permanentemente informado al Coordinador General, con a lo menos 2 informes diarios (mañana y tarde), con la nómina de altas y bajas de albergados, así como también de la información referida a las áreas de salud y social (Formato N° 21).

- Hacer cumplir los criterios sugeridos en esta guía de administración.

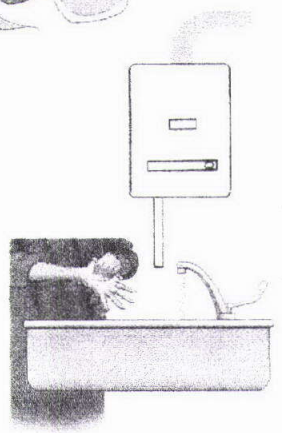
4.3. ÁREA SALUD

El objetivo principal de contar con un área de salud es velar por el buen estado de salud de los albergados, lo cual incluye acciones para prevenir la transmisión de enfermedades infectocontagiosas, tratamientos menores a enfermos (curación de heridas y otros), controlar la manipulación de alimentos e incentivar la higiene personal.

La mala preservación y control de los alimentos es una acción que reviste especial importancia en la transmisión de enfermedades bacterianas y parasitarias y además, el consumo de alimentos contaminados o deteriorados puede producir intoxicaciones y/o infecciones.



También, el aseo personal juega un rol fundamental en el control de la transmisión de enfermedades y considerando que éste puede disminuir, después de la ocurrencia de eventos destructivos y especialmente en zonas densamente pobladas (como albergues), es necesario fomentarla. Es una función que le compete a todos y cada uno de los albergados, pues todos son responsables de su cumplimiento.



No sería una buena medida el que la autoridad sanitaria declarase como foco epidémico el albergue y lo mantuviese aislado del resto de la población y sometido a condiciones estrictas.

La salud de los albergados está influenciada además, por el buen funcionamiento de otras áreas, como aquellas que están relacionadas con la calidad y cantidad de agua, disposición de las excretas, manejo de las basuras y control de insectos y roedores. Por ello, los encargados de esta área necesitan interrelacionarse con el resto.

Para el Abastecimiento de Agua, se recomienda lo siguiente:

Por su importancia como recurso vital y medio de diseminación de enfermedades infectocontagiosas, se recomienda que en lo posible el agua para el consumo humano y preparación de alimentos sea potable; de lo contrario se deberán efectuar los siguientes procedimientos:

- Almacenar agua en contenedores que cuenten con tapa hermética en lo posible y que no hayan contenido gasolina, productos químicos o aguas contaminadas.

- Se procederá a hervir el agua en pequeñas cantidades, para disminuir el riesgo de accidentes.

A) Responsabilidades del Encargado de Alimentación



- Inspeccionar los alimentos en forma nominal (etiquetas que dan cuenta de su procedencia, contenido y fecha de caducidad) y visual (a simple vista determinar su estado de conservación).

- Controlar las condiciones estructurales y calidad de los equipos del local, especialmente de preparación, refrigeración y conservación de los alimentos.

- Controlar la higiene de los utensilios utilizados en la preparación, conservación y posterior consumo de los alimentos.

- Controlar la higiene y hábitos de los manipuladores de alimentos, acción que reviste primordial importancia.

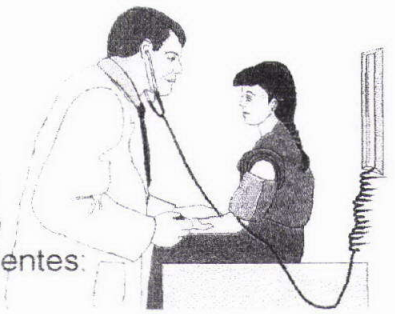
- Instruir al personal de cocina y de comedor para que otorgue el máximo de facilidades a madres con lactantes, niños menores y ancianos.

- Satisfacer las necesidades de los albergados en lo que se refiere a la alimentación y agua potable para el consumo, tanto en calidad como cantidad necesaria para una buena mantención de los albergados.

- Para el buen cumplimiento del punto anterior, tendrá la obligación de verificar antes de cada repartición de alimentos, el número exacto de albergados con el propósito de solicitar las raciones o alimentos suficientes a fin de no desperdiciar recursos y a la vez, evitar la insuficiencia de éstas. Con tal propósito utilizará el formulario Nº 3 que se adjunta.

- Disponer las medidas pertinentes para que la vajilla y utensilios utilizados sean devueltos, en la cantidad entregada a cada persona.
- Comunicar al Encargado de Albergue todas las necesidades, tanto materiales como humanas para el buen cumplimiento de su labor.
- Controlar el cumplimiento de los turnos para comer establecidos por el Encargado de Albergue.
- Velar para que se mantenga la disciplina mínima al interior de los comedores y lugar de distribución de alimentos.

B) Responsabilidades del Encargado de Salud



Dadas las funciones de este cargo, la persona indicada puede ser una enfermera universitaria, un paramédico o personal de la Cruz Roja. Las obligaciones son las siguientes:

- Al proceder a habilitar el local deberá solicitar, por medio del Jefe de Albergue, la concurrencia de médicos y personal auxiliar para efectuar chequeos de salud a las personas albergadas, a lo menos dos veces por semana. Merecerá especial cuidado el estado de salud de lactantes y ancianos, tomando las providencias necesarias que cada caso aconseje.

- Cualquier damnificado que en opinión médica presente algún cuadro clínico infeccioso o bien de enfermedad o heridas no solucionables en el albergue, deberá ser evacuado y derivado al centro hospitalario más cercano.

- Enviar al Encargado de Albergue las necesidades de útiles para aseo personal (jabón, papel higiénico, pasta dental, etc.) de los albergados, los cuales serán de su responsabilidad tanto en la distribución como en la supervigilancia de su buen uso.

- Solicitar los elementos básicos para implementar un botiquín, remitiendo al Encargado de Albergue un listado con las necesidades médicas; listado que elaborará con la colaboración de médicos y/o voluntarios de la Cruz Roja.

- Solicitar un determinado número y tipo de pañales para la atención de lactantes.

- Completar el formulario Nº 4, según sea el caso.

- Controlar la higiene del lugar donde se almacenan los remedios y demás implementos de primeros auxilios.

- Informar e incentivar a la población para que se ocupe de su aseo personal.

- Exigir una ducha diaria por el bien propio y de los demás.

- Procurar los oficios de un peluquero. El pelo largo y la barba no es recomendable, a lo más un ligero bigote, pues existen parásitos (piojos) que se transmiten a través del pelo. Basta que una persona tenga piojos para que en pocos días todos los albergados estén contaminados y entonces las medidas serán más drásticas.

- Deberá comunicar al Encargado de Albergue cuando las instalaciones sanitarias hayan sido sobrepasadas por el excesivo número de albergados.

- Informar, por lo menos una vez al día, al Encargado de Albergue de las novedades de su área.

4.4. ÁREA SOCIAL



A) Responsabilidades del Encargado de Acción Social

Esta área deberá ser atendida por un asistente social, que puede ser municipal o de algún servicio estatal. Será responsable de:

- Realizar las encuestas sociales de los albergados, con el propósito de evaluar las condiciones de deterioro del núcleo familiar, tanto en los aspectos relacionados con vivienda como en la condición socio económica.

- Remitir un listado de todas las viviendas afectadas de propiedad de los damnificados al Encargado de Albergue, para que éste la entregue al Departamento Social de la Municipalidad el cual será asesorado por profesionales del Departamento de Obras Municipales para verificar el grado de destrucción de las viviendas y determinar el tipo de ayuda necesaria para su reparación o recomendar la entrega de viviendas de emergencia.

- Diariamente informar al Encargado de Albergue de las altas y bajas de albergados.

- Estará encargado de la repartición interna de elementos de emergencia (colchonetas, frazadas, ropa, etc.).

- Dividir el trabajo interno de los albergados, esto quiere decir, que puede asignar tareas específicas o bien distribuir albergados a los restantes encargados de área para el cumplimiento de sus respectivas labores.

- Completar los datos que figuran en el Informe por Familia Albergada (Formato N° 1)

4.5. ÁREA DE ASEO



El hacinamiento y condiciones de aseo deficientes en el ambiente, conducen a la proliferación de insectos y roedores, que pueden provocar problemas de salud y destruir o dañar grandes cantidades de alimentos.

Las moscas y ratones tienden a criarse en áreas donde existe alimento, basura o excretas; su control es fundamental y puede ser difícil, debido a su rápida proliferación. Ejemplo: en el caso de la mosca, el ciclo de vida desde el huevo hasta el adulto, puede ser menor a dos semanas y en el de los ratones de 3 semanas. La interdependencia que tienen éstos con el control adecuado de alimentos y su impacto en la salud de los albergados, hace necesario coordinarse con dicha área.

En el Manejo de la Basura se recomienda tener presente:

- La basura debe colocarse en tambores de metal o plástico que dispongan de tapa. Frecuentemente se utiliza un tambor de aceite de 200 lts. cortado por la mitad. La relación matemática efectiva es de 1 tambor (200 lts.) para 10 familias y deben ubicarse en varias partes a través del lugar.



- La recolección de basura desde los recipientes debe realizarse regularmente, si es posible en forma diaria, recolectando todo tipo de residuo (provenientes de los centros de alimentación, dormitorios, baños, etc.).

- Los desperdicios médicos deben controlarse con mayor esfuerzo; recolectándose, transportándose y eliminándose en forma separada. Son especialmente peligrosas las agujas y los bisturíes.

A) Responsabilidades del Encargado de Aseo

- Mantener el albergue en las mejores condiciones higiénicas posibles para evitar la transmisión de infecciones o epidemias.

- Enviar al Encargado de Albergue una relación de todas las necesidades de útiles de aseo, para las dependencias, los cuales serán de su responsabilidad tanto en la distribución como en la vigilancia de su buen uso.

- Solicitar al Encargado de Albergue extintores si no los hubiese. En caso de poseerlos, deberá controlar el buen estado operativo de ellos.

- Solicitar al Encargado Social, disponer de los suficientes albergados con el fin de crear cuadrillas de aseo de servicios higiénicos y de aseo del albergue, que estarán bajo su supervisión y cuyas tareas específicas son:

Cuadrilla de Aseo de Servicios Higiénicos

- Limpieza de W.C. y lavatorios con solución de hipoclorito (1litro de cloro comercial por 50 litros de agua),. esta actividad será realizada dos veces al día.
- Vigilar diariamente el cierre de tapas de alcantarillado y cámaras.
- Pitoneo y lavado de cámaras a lo menos cada 2 días.
- Aseo general del baño a lo menos 2 veces al día.



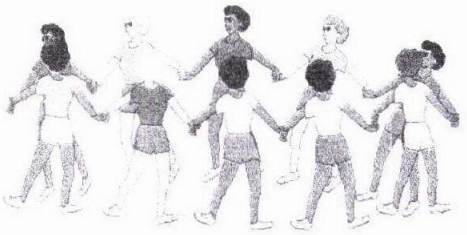
Cuadrilla de Aseo General

- Aseo de dormitorios a lo menos 2 veces al día.
- Aseo de salas de estar a lo menos 1 vez al día.
- Aseo de patios a lo menos 1 vez al día.



4.6. ÁREA RECREACIONAL

Como consecuencia de la convivencia de grupos de familia que por primera vez compartirán un refugio, es posible que se produzcan situaciones conflictivas entre ellos. Ante tal posibilidad debe estar considerada la realización de actividades recreacionales, en las cuales participen todos los albergados.



A) Responsabilidades del Encargado de Recreación

Su principal misión será la de programar actividades de tipo recreacional (deportivas, culturales, de apoyo comunitario y otras), para evitar la inactividad de las persona albergadas.

Sugerencia de actividades a desarrollar

- Juegos interactivos para adultos y terapias de relajación para disminuir el stress que produce el evento destructivo.
- Entretención para niños tales como: obras de teatro, cuentos, deportes, canto, etc.
- Capacitación a menores en conductas de lavado de dientes, manos y otras.

Con quiénes puede trabajar?

Estas actividades deben desarrollarse con grupos organizados reconocidos, tales como : profesionales especialistas en salud mental, profesores, asistentes sociales, sociólogos, grupos de iglesia, scouts, Cruz Roja, grupos de teatro y clubes deportivos, etc.

Consideraciones

- Las actividades recreativas propiciadas deben tomar en cuenta los aspectos socioculturales de los albergados (religión, educación, creencias, edad y otros).

- El exceso de actividades recreacionales, especialmente en niños, puede producir hiperactividad dificultando el descanso nocturno.

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Recomendaciones que se deben publicar al interior del albergue utilizando afiches, papelógrafos, pizarrones u otros medios.

HIGIENE PERSONAL

Incluye acciones como:

- Permanentes hábitos personales de aseo (lavado de pelo, dientes y cuerpo, cuidando de dejar limpios los lavatorios y duchas después de su uso).
- No intercambiar artículos de aseo personal (cepillo del pelo, de dientes, toallas y otro).
- Conjuntamente con los quehaceres propios de la hora de levantarse, de la limpieza dental y de los lavatorios de manos, por su incidencia en la higiene total, cada persona debe ducharse diariamente.
- Revisar periódicamente el cuerpo de las personas, para así detectar parásitos externos que puedan ocasionar problemas a la salud (pediculosis, sarna, tiña).

BASURA

Medidas necesarias son:

- Eliminar todo objeto en desuso (botellas, diarios, etc).
- Asear el entorno, eliminando todos los desperdicios.
- No dejar alimentos ni desechos de comida al descubierto.
- Mantener constantemente las basuras en bolsas plásticas, las que serán depositadas en el basurero.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- Los mismos afectados, dentro de sus potencialidades y responsabilidades, deben apoyar todas aquellas labores que contribuyan a la reparación de las viviendas dañadas, para lograr un rápido retorno al hogar.

- Los Encargados de Albergue deberán ser fijos, para que así se logre identificar a una sola autoridad y cohesionar un solo esquema de trabajo.

- El voluntariado deberá corresponder sólo a grupos organizados reconocidos.

- En un albergue no se recibirán visitas. Por el contrario, la idea es que los parientes y amigos saquen a distraerse a los afectados.

- A cada albergado se le debe dar una Tarjeta de Identificación para que pueda entrar y salir del local en los horarios permitidos.

- En cada sala con albergados debe haber un Encargado de Sala, de confianza del Encargado de Albergue.

- Los albergues no deben recepcionar, directamente ningún tipo de ayuda. Ésta será canalizada a través del municipio correspondiente.

- En el exterior del albergue debe coordinarse la presencia permanente de Carabineros.

Editada por ONEMI
Marzo 2000

FORMATO N°1 : **ENCUESTA FAMILIAR UNICA (EFU) PARA USO DE ALBERGUES**

IDENTIFICACION DEL ALBERGUE

Nombre_____Dirección: _____ Comuna _____Región _____

Jefe del Albergue: Sr.(a): _____

1.- IDENTIFICACION FAMILIA AFECTADA

Jefe de Hogar: _____

Domicilio:_____Dpto. ___Población/Sector _____

Comuna:_____ Localidad_____ ☐ Urbano ☐ Rural

GRUPO FAMULIAR:

NOMBRE	C.I.	PARENTESCO (con jefe hogar)	EDAD	ESTADO CIVIL	OCUPACION

TOTAL GRUPO FAMILIAR:_____ N° ADULTOS_____ N° MENORES 15 AÑOS ____

2.- VIVIENDA

TIPO		**TENENCIA**		**TERRENO**	
CASA	◯	PROPIA	◯	PROPIO	◯
DEPARTAMENTO	◯	ARRENDADA	◯	ARRENDADO	◯
MEDIAGUA	◯	CEDIDA	◯	CEDIDO	◯
_____	◯	ALLEGADO	◯	ALLEGADO	◯

3.- SITUACION ECONOMICA

INGERSO JEFE HOGAR $ _____ BENEFICIOS O SUBSIDIOS : _____

OTROS INGRESOS: $ _____ _____

TOTAL: $ _____ _____

4.-EVALUACION PRELIMINAR DE LA VIVIENDA

VIVIENDA		SERVICIOS BASICOS DAÑADOS	
CON DAÑO MENOR	◯	AGUA	◯
CON DAÑO MAYOR	◯	LUZ	◯
DESTRFUIDA/IRRECUPERABLE	◯	ALCANTARILLADO	◯

BREVE DESCRIPCION DEL DAÑO : _____

5.- CALIDAD DE DAMNIFICADOS

¿ SUFRIO DAÑO ALGUIEN EN SU FAMILIA, A TAL PUNTO QUE LE IMPIDA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES EN FORMA NORMAL? SI ◯ NO ◯ ESPECIFICAR _____

¿PERDIO ALGUIEN EN SU FAMILIA EL EMPLEO COMO CONSECUENCIA DEL EVENTO? SI ◯ NO ◯
ESPECIFICAR : _____

6.- NECESIDADES DETECTADAS

ALIMENTOS	◯	VESTUARIO	◯	COLCHONES	◯	FRAZADAS	◯
MAT. CONSTRUCCION	◯	MEDICAMENTOS	◯	VIVIENDAEMERGENCIA	◯	OTROS	◯

ESPECIFICAR : _____

7.- SOLICITUD

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____ CI : _____

DIRECCION : _____

REQUERIMIENTO : _____

8.- SOLUCIONES ADOPTADAS :

9.- BENEFICIOS ENTREGADOS :

Fecha :_____/_____/ _____/

NOMBRE/FIRMA RESPONSABLE

FORMATO N° 2 **CONTROL D_ _RIO DE ALBERGADOS**

IDENTIFICACION DEL ALBERGUE

Nombre: _____ Dirección: _____ Comuna: _____ Provincia: _____

Jefe del Albergue : Sr. (a): _____

Fecha / Albergados												
FAMILIAS												
ADULTOS												
MENORES (7 a 18 años)												
RECIEN NACIDOS (0 a 28 días)												
LACTANTE MENOR (1 mes- 1 año												
LACTANTE MAYOR (1 a 2 años)												
PREESCOLAR (2 a 6 años)												
TOTAL												

Fecha : _____/ _____ / _____

_____

NOMBRE/FIRMA RESPONSABLE

FORMATO N° 3 **CONTROL DIARIO DE ALIMENTACION**

IDENTIFICACION DEL ALBERGUE

Nombre: _____ Dirección: _____ Comuna: _____ Provincia: _____

Jefe del Albergue : Sr. (a): _____

ADULTOS

Fecha / Alber-gados												
DESAYUNO												
ALMUERZO												
ONCE												
COMIDA												
TIPO DE ALIMENTACIÓN												

LACTANTES (menores de dos años)

Fecha / Alber-gados												
DESAYUNO												
ALMUERZO												
ONCE												
COMIDA												
TIPO DE ALIMENTACIÓN												

Tipos de Alimentación
(1) = Junaeb
(2) = Preparada en Albergue
(3) = Otro (Especificar)

Fecha : _____/ _____ / _____

_____
NOMBRE/FIRMA RESPONSABLE

FORMATO N° 4 **CONTROL DIARIO DE ATENCION DE SALUD**

IDENTIFICACION DEL ALBERGUE

Nombre: _____ Dirección: _____ Comuna: _____ Provincia: _____

Jefe del Albergue : Sr. (a): _____

N°	FECHA	NOMBRE	EDAD	DIAGNOSTICO	TRATAMIENMTO (medicamento y otro)	DESTINO	FIRMA

Fecha : _____/ _____/ _____

_____

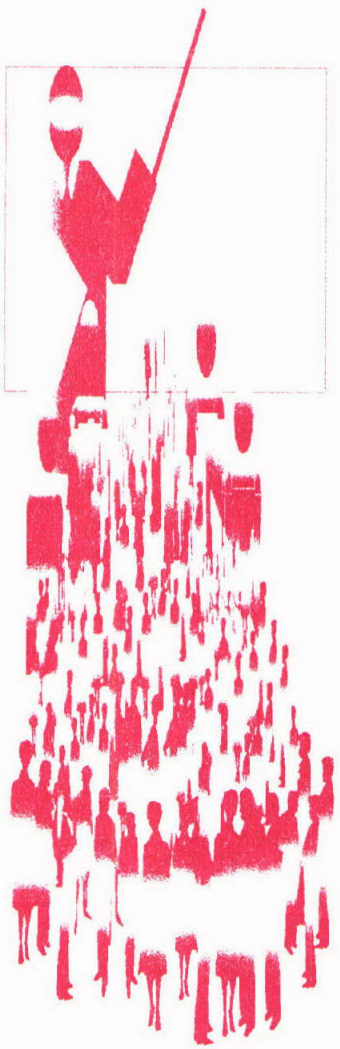
NOMBRE/FIRMA RESPONSABLE



GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil



INTERVENCION PSICOSOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA MAYOR O DESASTRE



Nivel 1
Módulo Básico

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

INDICE

INTRODUCCIÓN 3

CAPITULO I GRUPOS DE ALTA VULNERABILIDAD 5

CAPITULO II MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES 7

2.1. MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES INDIVIDUALES 7

2.1.1. MANIFESTACIONES EN ADULTOS 7

2.1.1.1. MANIFESTACIONES ADAPTATIVAS 7

2.1.1.2. MANIFESTACIONES NO ADAPTATIVAS 9

2.1.2. MANIFESTACIONES EN NIÑOS Y ADOLESCENTES 15

2.1.2.1. MANIFESTACIONES ADAPTATIVAS 15

2.1.2.2. MANIFESTACIONES NO ADAPTATIVAS 18

2.2. MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES COMUNITARIAS 21

2.3. MITOS Y REALIDADES 23

CAPITULO III MODALIDADES DE INTERVENCIÓN 25

3.1. INTERVENCIÓN EN CRISIS 26

3.1.1. INTERVENCIÓN DE PRIMER ORDEN O PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA. 28

3.1.2. INTERVENCIÓN DE SEGUNDO ORDEN O TERAPIA DE CRISIS: 31

3.1.3. COMPETENCIAS NECESARIAS PARA BRINDAR UNA INTERVENCIÓN EN CRISIS 33

BIBLIOGRAFÍA 34

INTRODUCCIÓN

ONEMI, Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, dada su misión de coordinar todas las acciones de prevención, respuesta y recuperación en variadas situaciones de emergencias, desastres y catástrofes, de origen humano y natural, ha desarrollado un Modelo orientado a la Gestión Permanente del Riesgo, integrado, integral, participativo y descentralizado, con la finalidad última de mejorar sustantivamente la calidad de vida de las personas, por medio del perfeccionamiento continuo de sus condiciones de seguridad.

La dinámica actual de creciente desarrollo nacional ha generado las condiciones para que las personas vivan nuevos y variados escenarios de riesgo, los que, dependiendo del manejo que se les brinde, pueden llegar a convertirse en emergencias mayores o desastres con consecuencias adversas para las personas, sus bienes y el ambiente.

Al respecto, las características y causas del evento, el nivel de implicación del individuo o la comunidad en el mismo y el tipo y cantidad de pérdida, son algunos de los factores determinantes del impacto psicosocial que pueden generar estos eventos.

Específicamente en el ámbito de las personas, el impacto de una situación de emergencia mayor o desastre varía notablemente entre una y otra persona, comprometiendo todas sus dimensiones: emocional, comportamental, cognitiva (pensamientos), fisiológica-somática (cuerpo) y relacional (relaciones con los demás).

Este impacto se evidencia en la manifestación de variadas necesidades psicosociales, que principalmente se satisfacen con alimentación, agua, vivienda, información, etc., sin considerar mayormente las necesidades superiores de índole emocional.

La atención integral de las distintas necesidades psicosociales, en especial las de carácter emocional, es una tarea fundamental, en el entendido que la dimensión emocional de las personas es la que otorga sentido a la existencia, la que permite un estado de bienestar consigo mismo, con los demás y con el entorno, la que condiciona la capacidad de recuperación y por ende la calidad de vida.

Además, la atención oportuna de estos aspectos permite prevenir futuras disfunciones que podrían manifestarse a mediano y largo plazo, tanto a nivel individual como comunitario, como son el aumento del consumo indebido de alcohol y drogas, aumento de violencia, aumento del número de personas con trastorno de estrés postraumático, etc.

Es necesario mencionar que, a consecuencia de vivir una emergencia mayor o un desastre, la mayoría de las personas presentan reacciones emocionales intensas, que son completamente normales y esperables.

Es por ello que ONEMI, considera relevante abordar y promover este tema dentro del Sistema Nacional de Protección Civil, para lo cual sirve de base el presente documento "Intervención Psicosocial en situaciones de Emergencia Mayor o Desastre".

La finalidad de este instrumento es lograr sensibilizar sobre la importancia que debe brindarse a la atención de las necesidades psicosociales de las víctimas, damnificados y afectados por una emergencia mayor o desastre, como también, introducir y proporcionar elementos teóricos relevantes de la atención de estos aspectos durante las fases de Respuesta y Recuperación ante una emergencia mayor o desastre.

Para ello, se estima necesario elaborar y diseñar un Programa de Intervención Psicosocial por el cual se realice un conjunto de acciones integrales y oportunas orientadas a promover una condición general de bienestar y, por tanto, una mejor calidad de vida de las personas que resulten afectadas por una emergencia mayor o desastre, a través de la formación de equipos multidisciplinarios integrados por psicólogos, profesionales de la salud, sacerdotes, asistentes sociales, personal de organismos voluntarios, lideres comunitarios, etc, debidamente capacitados que puedan realizar intervenciones psicosociales para superar el impacto de un evento.

Este documento, en particular, trata sobre los impactos psicosociales de una emergencia mayor o desastre, a través de la descripción de las problemáticas psicosociales que se presentan a nivel comunitario, como de las manifestaciones o reacciones individuales de las personas. Asimismo, se señalan los tipos de intervención psicosocial posibles de realizar con una comunidad durante las fases de Respuesta y Recuperación.

CAPITULO I
GRUPOS DE ALTA VULNERABILIDAD.

Se entiende por grupo de alta vulnerabilidad a aquel conjunto de personas que frente a situaciones de emergencia mayor o desastres resultan altamente impactadas y, al mismo tiempo, presentan mayores dificultades para reconstruir todos los aspectos de su vida, perturbados como consecuencia de la ocurrencia de este tipo de eventos.

La condición de vulnerabilidad - entendida como la predisposición interna a sufrir pérdidas o daño – en los aspectos psicosociales, es producto de la conjugación de diversos factores individuales, familiares y sociales en un momento y lugar determinado. Algunos de estos factores son:

- Exposición directa o indirecta al evento.
- Pérdidas de cualquier índole.
- Características individuales.
- Contexto situacional de la emergencia mayor o desastre.
- Pocas habilidades personales para el manejo de crisis.
- Historia personal y comunitaria.
- Experiencias previas colectivas e individuales en este tipo de eventos.
- Bajo nivel socioeconómico.
- Escasas redes sociales y familiares de apoyo.

Clasificación de los grupos de alta vulnerabilidad según factores:

- Factor etario: niños y ancianos
- Factor género: mujeres
- Presencia de trastornos psicológicos o físicos: personas con trastornos psicológicos, psiquiátricos, discapacitados y portadores de enfermedades crónicas
- Condiciones de vida a consecuencia del evento: afectados, damnificados y albergados (grupo primario) y deudos de víctimas fatales, familiares y amigos cercanos (grupo secundario).
- Labores desempeñadas durante la emergencia: personal operativo que trabajan directa e indirectamente en el evento, socorristas, voluntariado, coordinadores locales, autoridades, etc.

Con respecto a los grupos de alta vulnerabilidad según factor género y etario, es posible señalar lo siguiente:

Factor Género:

Dado que la mayoría de las mujeres tradicionalmente han cumplido con las tareas de protección y contención emocional de sus familiares, frente a una situación de emergencia mayor o desastre, con la consecuente destrucción de la tranquilidad y la calma, se ven en la necesidad de generar mejores estrategias y contar con mayores recursos para cumplir con este rol.

En muchos casos tienen que realizar actividades laborales, dentro o fuera del hogar, que les permita ayudar económicamente a su familia o mantenerla.

En general la mayoría de las mujeres tienen menos oportunidades de acceso a los recursos materiales y sociales que les permitan reconstruir sus vidas y las de sus familias.

En algunos casos, después de una emergencia mayor o desastre, las mujeres pueden experimentar por primera vez situaciones de violencia intrafamiliar o mayores niveles de violencia.

Se puede sumar a lo anterior, situaciones de subordinación en las relaciones de poder, invisibilidad del trabajo doméstico, discriminación por condición de género o edad y el múltiple rol de la mujer.

Factor Etario:

Algunos niños en relación con los adultos se encuentran en una condición de mayor vulnerabilidad, puesto que carecen o no han desarrollado las capacidades afectivas y cognitivas necesarias para hacer frente al impacto de este tipo de situaciones.

Las emergencias mayores y los desastres afectan todos los aspectos del desarrollo de los niños (físico, emocional, cognitivo, conductual y social) sin embargo, la mayoría de las atenciones que se brindan están orientadas a los aspectos físicos, descuidando los aspectos emocionales, bajo la creencia errada de que los niños no entienden lo que sucede.

En cuanto a los adultos mayores, específicamente ancianos, algunos pueden experimentar situaciones de exclusión, aislamiento o carecer de redes de apoyo o bien ser percibidos como una carga para sus familiares.

En algunas ocasiones no se los toma en cuenta como personas activas y productivas o no se les informa o consulta en la toma de decisiones.

CAPITULO II
MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES

2.1 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES INDIVIDUALES

2.1.1 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES EN ADULTOS

2.1.1.1 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES ADAPTATIVAS o ESPERADAS

Ante situaciones de emergencia mayor o desastre, generalmente las personas reaccionan con Llanto, Negación, Confusión y Angustia. La mayoría de estas reacciones son esperables y normales ante un evento que constituye peligro para sus vidas y de los demás, y aunque estas manifestaciones pueden presentarse por días o semanas, las personas en forma paulatina van recobrando su estabilidad.

Estas reacciones evolucionan generalmente en dos fases:

Fase de Shock

Esta fase se manifiesta, aproximadamente desde los primeros minutos hasta cinco horas y se caracteriza por lo siguiente:

Reacciones a nivel de las Emociones: llanto, incredulidad, negación, confusión, rabia y angustia.

Reacciones a nivel de los Pensamientos: dificultad en las capacidades de pensamiento, concentración, memoria y toma de decisiones; desorientación en tiempo y lugar.

Reacciones a nivel del Cuerpo: aumento del ritmo cardíaco y del ritmo respiratorio, dilatación de pupilas y de capilares de manos y piernas, sudoración de manos, inhibición salivar (sequedad de la boca), micción (orinar) frecuente, opresión toráxica o sensación de pecho apretado, etc.

Reacciones a nivel del Comportamiento: hiperactividad o hipoactividad. La hiperactividad es el continuo movimiento de las extremidades (brazos y/o piernas) tics, etc y la hipoactividad es una marcada reducción del movimiento corporal. En este último caso las personas se encuentran inmóviles o estáticas.

Fase de Reacción

Esta fase se manifiesta, aproximadamente, desde las cinco horas de sucedido el evento hasta varias semanas y se caracteriza por:

Reacciones a nivel de las Emociones :
Culpa: las personas tienen sentimientos de culpa por algo que ocurrió o se descuidó en momentos cercanos a la situación o por el hecho de haber sobrevivido. En la mayoría de los casos este sentimiento es irracional, no tiene lógica ni fundamento con la realidad.
Rabia: las personas tienen sentimientos de rabia por no haber podido evitar el evento o las consecuencias de éste.
Estos sentimientos de rabia y culpa generalmente se presentan en forma conjunta y son proyectados a otras personas, responsabilizando y culpando a otros, o bien son dirigidos hacia sí mismo.
Otras reacciones frecuentes son: tristeza, frustración, baja autoestima, impotencia, irritabilidad, inseguridad, necesidad de estar solo, sentimientos de injusticia, indiferencia o marcada preocupación por otras personas.

Reacciones a nivel de los Pensamientos: las personas tienen una percepción negativa de sí mismas, de los otros y del mundo. Presentan ideas relacionadas con una poca confianza en sí mismo y lo inapropiado de comenzar a establecer nuevas relaciones. En cuanto al mundo, aparece la noción de pérdida de estabilidad, orden y control.

Reacciones a nivel del Cuerpo: Además de los síntomas del estado de ansiedad de la Fase de Shock, las personas tienen, como consecuencia de un estado de ansiedad prolongado, dolores de cabeza, taquicardias, alteraciones del sueño (mucho sueño, insomnio, dificultad en conciliar el sueño, pesadillas, etc.) y alteraciones alimenticias (nauseas, vómitos, diarreas, pérdida del apetito, etc).

Reacciones a nivel del Comportamiento: disminución de la higiene personal, descuido en la presentación personal, cambios en los hábitos alimenticios, uso indebido de alcohol y drogas, disminución de la resistencia física y dificultad para retornar al nivel normal de actividad.

Reacción General de Evitación: las personas evitan todo aquello que se relacione con el evento.

2.1.1.2 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES NO ADAPTATIVAS o TRASTORNOS PSICOLÓGICOS

Todas las personas difieren en la forma de reaccionar ante una emergencia mayor o un desastre, debido al tipo y características del evento, a la atribución de significado que se le da, a los determinantes sociales, culturales y económico en los que se encuentran y a las características propias del individuo.

De persistir en el tiempo y de manera agudizada las manifestaciones de la Fase de Reacción y de presentar problemas en las relaciones familiares, laborales o sociales, las personas pueden, en un corto o largo plazo, generar trastornos psicológicos como Trastorno de Adaptación, Trastorno de Estrés Postraumático, Ideas suicidas, etc.

Estos cuadros clínicos, que se presentan en aproximadamente un 15 a 20% de la población afectada son los más comunes de observar y tienen buen pronóstico si las personas son atendidas de manera eficiente y oportuna.

Los principales trastornos son:

Trastorno de Estrés Post Traumático

Este trastorno se presenta entre un 3 y un 58 % de la población afectada y se caracteriza por la presencia por más de un mes de los siguientes síntomas:

- Temor
- Desesperanza
- Sentimientos de horror intensos.
- Re-experimentación de la situación a través de recuerdos y sueños recurrentes del mismo
- Malestar psicológico intenso
- Respuestas fisiológicas o corporales como las de las fases de Schok y de Reacción.
- Conductas de evitación frente a todos los estímulos que se asocian a la situación
- Embotamiento de la reactividad general o sensación de nula energía
- Evitación de lugares o personas que motivan recuerdos
- Incapacidad de recordar aspectos importantes de la situación
- Reducción acusada del interés o de la participación en actividades significativas
- Sensación de desapego frente a los demás
- Restricción de la vida afectiva
- Sensación de un futuro desolador.
- Dificultad para conciliar o mantener el sueño
- Irritabilidad o ataques de ira
- Dificultad de concentración

- Hipervigilancia o estado de súper atención
- Respuestas exageradas de sobresalto.

Tipos

- Agudo: la duración de los síntomas es inferior a los 3 meses.
- Crónico: la duración de los síntomas es igual o superior a los 3 meses.
- De inicio demorado: entre el evento y el inicio de los síntomas han pasado como mínimo 6 meses.

Trastorno por Estrés Agudo

La característica esencial de este trastorno es la ansiedad y los síntomas disociativos o de desconexión de sí mismo que tienen lugar durante el mes siguiente a la vivencia de una situación de emergencia mayor o desastre.
Durante o después de la situación, la persona presenta al menos tres de los siguientes síntomas:

- Sensación subjetiva de embotamiento o sensación de nula energía
- Desapego o ausencia de la realidad que le rodea
- Desrealización o sensación de que su realidad no es la realidad
- Despersonalización o sensación de que no se es quien realmente se es
- Amnesia o imposibilidad de recordar.

Después de la situación, la persona presenta:

- Re-experimentación recurrente el evento
- Un acusado comportamiento de evitación de aquellos estímulos que le recuerdan la situación
- Síntomas significativos de ansiedad
- Aumento de la activación.

Estas alteraciones duran por lo menos 2 días y no se prolongan más allá de las 4 semanas posteriores a la situación.
La prevalencia o frecuencia de este trastorno depende de la intensidad y persistencia de estos síntomas y del grado de exposición a la situación.

Trastorno Adaptativo

La característica esencial de este trastorno es el desarrollo de síntomas emocionales y conductuales en respuesta a un estresante psicosocial identificable como lo es una situación de emergencia mayor o desastre, que se presentan durante 3 meses después de ocurrido el evento.
Las personas manifiestan un acusado malestar, superior al esperable dada la naturaleza del agente estresante y un deterioro significativo de la actividad social, profesional o académica.

Por definición, este trastorno se resuelve dentro de los 6 meses que siguen a la desaparición del agente estresante o de sus consecuencias.

Tipos

- Con Trastorno de las Emociones: a) con Estado de Animo Depresivo, b) con Ansiedad, c) Mixto [con Ansiedad y Estado de Animo depresivo]
- Con Trastorno del Comportamiento: violación a los derechos de los demás, a normas y reglas sociales, etc.
- Con Alteración Mixta: con Trastorno de las Emociones y con trastorno del comportamiento.
- Agudo: síntomas durante menos de 6 meses.
- Crónico: persistencia de síntomas durante 6 meses o más.

Cabe mencionar que el **Trastorno por Estrés Postraumático** y el **Trastorno por Estrés Agudo** se caracterizan por la presencia de un agente estresante extremo y la presencia de síntomas específicos, en cambio, el **Trastorno Adaptativo** puede ser desencadenado por un agente estresante de intensidad variable y se expresa a través de una amplia gama de síntomas.

Trastorno de Conversión

Las personas presentan síntomas que afectan sus funciones motoras o sensoriales aparentemente a causa de un trastorno neurológico o enfermedad médica.
Los síntomas aparecen después de una situación de estrés psicosocial extrema.
Las personas no producen los síntomas de manera intencionada y no son simulados.
Los síntomas motores que presentan son:

- Alteraciones de la coordinación
- Alteraciones del equilibrio
- Parálisis
- Debilidad muscular localizada
- Afonía o dificultad para hablar
- Dificultad para deglutir o comer
- Sensación de nudo en la garganta
- Retención urinaria.

Los síntomas de tipo sensorial corresponden a:

- Pérdida de sensibilidad táctil
- Pérdida de la sensibilidad del dolor
- Ceguera
- Sordera
- Alucinaciones o ver, escuchar o sentir objetos o personas que no existen
- Crisis convulsivas o movimientos de las extremidades sin control.

Tipos

- Con síntoma o déficit motores. Este tipo incluye síntomas como alteración de la coordinación psicomotora y del equilibrio, parálisis o debilidad muscular localizada, dificultad para deglutir o comer, sensación de «nudo en la garganta», afonía y retención urinaria.
- Con crisis o convulsiones. Este tipo incluye crisis o convulsiones, con presencia de componente motor voluntario o sensorial.
- Con síntoma o déficit sensoriales. Este tipo incluye síntomas como sensación de pérdida de la sensibilidad táctil y dolorosa, diplopía, ceguera, sordera y alucinaciones.
- De presentación mixta. Si hay síntomas de más de una categoría.

Crisis de Angustia

Las personas presentan de forma aislada y temporal sentimientos de miedo o malestar de carácter intenso. Presentan al menos 4 de un total de 13 síntomas.
La crisis se inicia de forma brusca y alcanza su máxima expresión con rapidez (10' app), acompañándose a menudo de una sensación de peligro o de muerte inminente y de una urgente necesidad de escapar.
Los síntomas son:

- Palpitaciones
- Sudoración
- temblores o sacudidas
- Sensación de falta de aliento o ahogo
- Sensación de atragantarse
- Opresión o malestar toráxicos
- Náuseas o molestias abdominales
- inestabilidad o mareo
- Desrealización o sentir que su realidad no es la realidad
- Despersonalización o sentir que se no se es quien realmente es
- Miedo a perder el control o «volverse loco» o a morir
- Parestesias o sensación de hormigueo
- Escalofríos o sofocaciones.
-

Las crisis de angustia pueden aparecer en personas que presentan Trastorno de Ansiedad, Trastorno de Angustia, Fobia Social, Fobia Específica, Trastorno por Estrés Postraumático o Trastorno por Estrés Agudo.

Trastorno Depresivo Mayor

Este trastorno se caracteriza por uno o más episodios depresivos mayores (al menos 2 semanas de estado de ánimo depresivo o pérdida de interés acompañados por al menos otros cuatro síntomas de depresión).
Este trastorno está asociado a una alta mortalidad. Un 15 % de las personas con un trastorno depresivo mayor mueren por suicidio.

Episodio Depresivo Mayor

Las personas presentan por un período de al menos 2 semanas un estado de ánimo deprimido y una pérdida de interés en casi todas las actividades. Además, experimentan al menos cuatro síntomas de un conjunto que incluye:

- Cambios en el apetito o peso: disminución del apetito o más apetito por ciertas comidas, pérdida o ganancia significativa de peso.
- Cambios en el sueño: insomnio, insomnio medio o despertarse durante la noche y tener problemas para volver a dormirse, insomnio tardío o despertarse demasiado pronto y ser incapaz de volver a dormirse, insomnio inicial o problemas para conciliar el sueño, hipersomnia o mucho sueño.
- Cambios de la actividad motora: agitación o enlentecimiento que deben ser lo bastante graves como para ser observables.
- Falta de energía, Fatiga, Cansancio
- Sentimientos de depresión, tristeza, desesperanza y desanimo
- Sentimientos de inutilidad, infravaloración o culpa
- Reducción significativa de los niveles previos de interés o de deseo sexual.
- Mal interpretación de los acontecimientos cotidianos
- Dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones
- Pensamientos recurrentes de muerte, ideación o intentos suicidas.
-

Síntomas y trastornos asociados

- Llanto
- Irritabilidad
- Tristeza
- Rumiaciones obsesivas o pensamientos en voz baja
- Ansiedad
- Fobias
- Preocupación excesiva por la salud física
- Quejas de dolor
- Crisis de angustia.

Trastorno Psicótico Breve

La característica esencial de este trastorno es la alteración del juicio con inicio súbito de algunos de los siguientes síntomas:

- Ideas delirantes o fantasiosas
- Alucinaciones o percepción de algo sin que exista un estímulo que lo provoque
- Lenguaje desorganizado
- Comportamiento catatónico (rigidez) o gravemente desorganizado.

La duración de este episodio es de al menos 1 día, pero menor de 1 mes, con una recuperación completa del nivel previo de actividad.
Esta alteración no es atribuible a un trastorno del estado de ánimo con síntomas psicóticos, a un trastorno esquizoafectivo o a esquizofrenia ni a los efectos de alguna sustancia o de una enfermedad médica.
Este trastorno se puede presentar con o sin presencia de un factor estresante y en mujeres en condición de posparto.
Síntomas asociados

- Gran desorden emocional
- Confusión abrumadora
- Rápidas alternancias entre distintos estados afectivos.

Ideación y/o Intento Suicida

La conducta suicida, no es un trastorno y como consecuencia de una emergencia mayor o desastre es poco frecuente. La ideación suicida es posible de observarla en personas que sienten culpa por haber sobrevivido o por haber vivido un hecho demasiado traumático.
La predicción de un acto suicida es difícil de determinar.
Los factores que incrementan el riesgo suicida son la ideación suicida intensa y persistente en el tiempo, intentos suicidas previos, la existencia previa de trastornos psíquicos como Depresión, el consumo indebido de alcohol y drogas, alto grado de exposición a un evento traumático o la experiencia de una pérdida de gran magnitud, tener un plan suicida desarrollado y tener los medios para ejecutarlo, falta de apoyo familiar o social, dificultades económicas y padecer enfermedades crónicas o invalidantes.
Los niños y los ancianos son grupos de alto riesgo, pues la frecuencia de intento suicida en este grupo es particularmente alta.

2.1.2 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES EN NIÑOS Y ADOLESCENTES

2.1.2.1 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES ADAPTATIVAS o ESPERADAS

A diferencia de los adultos, los niños presentan una mayor condición de vulnerabilidad por la dificultad que tienen en comprender una situación que ha generado daño, muerte, dolor, inestabilidad y caos en su mundo. Sin embargo, la creencia de que los niños no sienten, no piensan, o no se dan cuenta de lo que pasa como consecuencia de una emergencia mayor o un desastre, es completamente errada.
Los niños y adolescentes, al igual que los adultos, presentan necesidades psicosociales, especialmente de índole afectivo relacionadas con el evento.
El impacto que puede generar un evento en ellos, va a depender del grado de exposición que se haya tenido, del nivel de desarrollo y/o madurez alcanzado y de la percepción de cómo la familia ha reaccionado frente al evento.
Las reacciones que pueden exteriorizar niños y adolescentes, aunque son esperables y transitorias, deben ser observadas y tenidas en cuenta, para evitar cualquier futuro trastorno.
En general estas reacciones son:

- Bajo rendimiento escolar
- Indisciplina escolar
- Rehusar asistir al colegio
- Llanto y gritos
- Irritabilidad
- Conductas agresivas
- Sentimientos de culpa
- Dolores de cabeza
- Dolores de estomago
- Nauseas y vómitos.
- Aislamiento
- Pérdida de interés
- Pérdida de apetito
- Apatía
- Tensión
- Ideación suicida
- Conductas antisociales
- Pesadillas
- Micción nocturna (orinar).
- Ansiedad
- Miedo
- Tristeza o nostalgia

- Dificultad de concentración
- Angustia de separación de los adultos
- Conductas regresivas (conductas correspondiente a un niño de menor edad)

Reacciones en niños hasta los 2 años:

Los niños hasta los dos años de edad, aún cuando tienen poca capacidad para comprender las relaciones de causa - efecto y para aprender de las experiencias pasadas, son capaces de recordar, escenas, objetos, sensaciones o ruidos relacionados con el evento que pueden ser expresados a través de sus juegos.
Debido a que recién están comenzando a establecer vínculos emocionales de confianza con otras personas que no sean sus padres, manifestarán un intenso deseo por permanecer junto a ellos.

Reacciones en niños desde los 2 hasta los 6 años:

En general, los niños entre los dos y los seis años son muy vulnerables a la perdida de un mundo organizado, seguro y estable, carecen de habilidades verbales y conceptuales para enfrentar por sí mismos las consecuencias del evento y son incapaces de protegerse. Es común advertir en ellos:

- Intensos sentimientos de miedo al abandono
- Inseguridad
- Necesidad de consuelo y protección por parte de los adultos.

Debido a que su pensamiento es mágico y no comprenden el concepto de pérdida permanente, creen que con sólo pensar en algo, esto ocurrirá, lo que los lleva muchas veces a creer que pueden revertir las consecuencias adversas producto de la situación. Muchos de estos deseos son manifestados en sus juegos, dibujos y sueños.
Además presentan:

- Conductas regresivas: dejar de controlar esfínteres, Chuparse el dedo, etc
- Estar quejumbrosos
- Pesadillas
- Terrores nocturnos
- Miedo a animales y sombras.
- Pedir que les den de comer o que se les vista
- Desear que sus padres estén permanentemente a su lado, que los cargen y duerman con ellos.

Esta necesidad de apego a sus padres es una reacción completamente natural de ansiedad y miedo.

Reacciones en niños desde los 6 a los 11 años:

La mayoría de los niños entre seis y once años de edad ya comprenden el concepto de pérdida permanente y son capaces de darse cuenta de las consecuencias que puede generar una emergencia mayor o un desastre, sin embargo, carecen de estrategias para afrontar la situación.
En general manifiestan:

- Miedo y ansiedad por la pérdida de la noción de un mundo seguro y predecible, por la alteración de sus rutinas diarias, por las situaciones que recuerdan el evento.
- Bajo rendimiento escolar
- Problemas de conducta
- Rehúsar asistir al colegio.
- Episodios de llanto
- Gritos
- Irritabilidad
- Conductas agresivas
- Sentimientos de culpa.
- Dolores de cabeza
- Dolores de estomago
- Nauseas y vómitos.

Reacciones en los Preadolescentes y Adolescentes:

Los preadolescentes (12-15 años ap.) y los adolescentes (16-18 años ap.), presentan reacciones parecidas a la de los adultos con una combinación de las presentadas durante la infancia. Algunos disimulan sus miedos por temor a expresarlos, tienen una gran necesidad de parecer competentes, responsables e independientes frente a sus pares y a sus padres.
Las principales reacciones, que son temporales, son:

- Aislamiento
- Pérdida de interés
- Dolor de cabeza
- Dolor de estomago
- Pérdida de apetito
- Apatía o Desgano
- Tristeza
- Tensión
- Ideación suicida
- Conductas antisociales
- Problemas en el colegio
- Perturbación del sueño

2.1.2.2 MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES NO ADAPTATIVAS o TRASTORNOS PSICOLÓGICOS

Las experiencias de ser testigos de la muerte de los padres o parientes cercanos, vivenciar situaciones de violencia directa o indirectamente, tener heridas físicas, padecer hambre o enfermedad, encontrarse en calidad de damnificado y/o albergado o permanecer largo tiempo separado de la familia y sin comunicación con ella, pueden agudizar el impacto producido por el evento precipitando la formación de un cuadro clínico que necesitará atención especializada. En general los síntomas que presentan son más intensos y prolongados en el tiempo. Los principales síntomas son:

- Llanto continuo
- Sentimientos de profunda tristeza
- Ansiedad
- Angustia
- Pérdida del apetito
- Baja de peso
- Cansancio
- Deseos de permanecer sin actividad
- Dificultad para conciliar el sueño
- Desinterés generalizado
- Desesperanza
- Ideas suicidas.
- Hiperactividad
- Baja tolerancia a la frustración
- Conductas agresivas
- Consumo indebido de alcohol y drogas

Reacciones en niños desde los 2 hasta los 6 años:

En general los niños pueden manifestar:

- Angustia
- Desamparo
- Pasividad
- Desgano
- Falta de energía
- Miedo generalizado
- Confusión
- Problemas de concentración
- Sensación general de malestar
- Irritabilidad

- Dificultad de expresar verbalmente sus emociones
- Pesadillas
- Sueño interrumpido
- Cambios de apetito o del peso
- Alteraciones de la marcha o convulsiones
- Pensamientos recurrentes de muerte o ideación
- Angustia de separación de los padres
- Conductas regresivas
- Fantasías de revivir a los muertos
- Juegos repetitivos sobre el evento.

Reacciones en niños desde los 6 a los 11 años:

Las principales manifestaciones son:

- Sentimientos de preocupación, responsabilidad o culpabilidad por lo sucedido
- Miedo a estar solos y a todo aquello que recuerde el evento
- Jugar y hablar repetidamente del evento
- Miedo a no poder controlar sus emociones
- Dificultad de concentración y para aprender
- Alteraciones del sueño
- Pesadillas
- Cambios bruscos de emociones y conductas
- Ánimo depresivo
- Llanto o desesperanza
- Irritabilidad
- Cambios de apetito o del peso
- Dolores de cabeza, estomago o pecho
- Pensamientos recurrentes de muerte, ideación suicida.
- Nerviosismo y preocupación por la seguridad de sí mismos y de sus seres queridos, con evitación de expresar sus emociones.
- confusión y miedo por otras personas.

Reacciones en Preadolescentes y Adolescentes:

Los preadolescentes y adolescentes presentan:

- Sentimientos de culpa por haber sobrevivido
- Desinterés por la vida
- Tristeza
- Estado de ánimo depresivo
- Llanto

- Desesperanza
- Irritabilidad
- Nerviosismo
- Preocupación o inquietud
- Sensación de vulnerabilidad
- Conductas autodestructivas
- Cambios de apetito o del peso
- Consumo indebido de drogas o alcohol
- Conductas sexuales riesgosas
- Cambios repentinos en sus relaciones interpersonales
- Pensamientos recurrentes de muerte, ideación suicida.
- Deseos y planes de venganza
- Deseos de asumir roles de la edad adulta como abandonar el colegio, buscar trabajo, casarse, tener hijos etc.

2.2. MANIFESTACIONES PSICOSOCIALES COMUNITARIAS

Se ha delimitado en cuatro grandes etapas la dinámica psicosocial que una comunidad en general puede desarrollar a partir de la experiencia de una emergencia mayor o desastre:

Período previo a la emergencia mayor o desastre, frente a una Alerta (horas o días previos):

Ante la alerta pública y el conocimiento de la ocurrencia de un evento de estas características, la mayoría de la población manifestará su deseo de evitación acompañado de un alto nivel de tensión y/o sobre valoración de éste, en tanto otra parte de la población, expresará una subvaloración de las características o consecuencias del mismo.

Período de la emergencia mayor o desastre (desde el evento hasta 72 hrs. App.):

Durante este período suele haber mucha desorganización y confusión. La gente en general presenta sentimientos de miedo, abandono, vulnerabilidad, necesidad de supervivencia y pérdida de iniciativa. Surgen los liderazgos, positivos o negativos; conductas heroicas, de solidaridad o bien conductas de mezquindad, pasividad o violencia.

Período posterior a la emergencia mayor o desastre (30 días App.):

Además de mantenerse la dinámica psicosocial detallada en el período anterior, la comunidad lentamente comienza a trabajar en pos de la rehabilitación y la reconstrucción de los distintos ámbitos de su vida. En general hay un fuerte deseo de volver a las condiciones anteriores al evento, de alguna manera "volver a la normalidad". Muchos manifiestan miedo a la repetición del evento o de sus consecuencias. Algunos presentan conductas agresivas contra autoridades e instituciones, actos de rebeldía, aumento de la delincuencia, violencia, consumo indebido de alcohol y drogas, etc.

Período de recuperación a la emergencia mayor o desastre (posterior al primer mes):

Aún se mantienen sin resolver algunas necesidades a consecuencia del impacto del evento, especialmente de índole psicológica. En general es un período de planificación y ejecución de las tareas necesarias para la recuperación definitiva.

Durante estas cuatro etapas o períodos, las manifestaciones psicosociales más comunes que pueden aparecer o agudizarse con el evento son:

- Uso indebido de alcohol y drogas
- Violencia intrafamiliar
- Conflictos familiares, laborales o sociales
- Violencia y conductas agresivas
- Conductas desadaptativas
- Delincuencia
- Embarazo preadolescente
- Pobreza
- Desempleo
- Viviendas o asentamientos precarios.

2.3. MITOS Y REALIDADES

A partir de lo expuesto anteriormente, se puede dilucidar con claridad la existencia de múltiples mitos y realidades en relación a una situación de emergencia mayor o desastre. El cuadro N°1 da cuenta de algunos mitos y realidades en torno a estos eventos.

Cuadro N° 1: Mitos y realidades en situaciones de emergencia mayor y desastres.

MITOS	REALIDADES
Los problemas psicosociales en situaciones de emergencia mayor o desastre son poco frecuentes y su impacto es reducido.	En situaciones de emergencia mayor y desastre se genera una importante problemática psicosocial, en especial en la población damnificada o afectada.
En situaciones de emergencia mayor o desastre se incrementa el número de psicosis.	Estudios epidemiológicos no han encontrado un aumento significativo de cuadros de psicosis a consecuencia de este tipo de eventos, sino más bien, descompensaciones psiquiátricas de cuadros pre-existentes.
Los trastornos psicológicos tienen una evaluación deteriorante y la eficacia de los medios terapéuticos es muy reducida.	El desarrollo actual de la ciencias permiten disponer de múltiples tecnologías de intervención ya sea medicamentosas, psicoterapéuticas, sociales, tec.
Los trastornos psicológicos no son previsibles.	Existen medidas educativas y de otro tipo que pueden reducir la probabilidad de padecer trastornos así como para fortalecer los mecanismos de afrontamiento individual y social.
El Trastorno de Estrés Postraumático es la afección más frecuente en situaciones de emergencia mayor y desastre.	El Trastorno de Estrés Postraumático es uno de los cuadros que pueden presentarse a consecuencia de un evento traumático y su prevalencia oscila entre

	un 3 a 58 % de la población afectada.
En situaciones de emergencia mayor o desastre son frecuentes los estados de pánico colectivo.	El pánico colectivo es poco frecuente y aparece sólo en determinadas circunstancias.
La violencia y las conductas agresivas son poco frecuentes entre las personas que se encuentran albergadas.	La mayoría de los estudios reflejan un alto índice de conductas agresivas y violentas, así como uso indebido de alcohol y drogas, en quienes se encuentran en condición de albergados.
La ubicación de personas en albergues es una alternativa de primer orden.	La ubicación de personas en albergues es una alternativa de última prioridad.
La comunidad afectada se encuentra tan conmocionada y afectada que es incapaz de asumir su propia responsabilidad.	En casos de emergencia mayor y desastre existen muchas personas disponibles a cooperar, con un alto sentido de responsabilidad y participación social.

CAPITULO I I I
MODALIDADES DE INTERVENCIÓN

Ante una situación de emergencia mayor o desastre, son múltiples las necesidades que surgen, como las básicas de seguridad, alimentación, salud, información, apoyo psicológico y otras tantas. Es por ello que se considera necesario realizar una intervención psicosocial a través de un equipo psicosocial multidisciplinario que esté integrado por psicólogos, psiquiatras, orientadores, asistentes sociales, voluntarios, lideres comunitarios, carabineros, bomberos, personal de salud, médicos, abogados, profesores y otros, que estén debidamente capacitados para dar respuesta a las necesidades de la población y con ello disminuir el impacto psicosocial.

Como primera acción es necesario que el equipo psicosocial se coordine con el Comité de Operaciones de Emergencia de la jurisdicción correspondiente y se traslade al lugar del evento.

Segundo, definir el lugar o los lugares en donde se realizará la intervención. Es conveniente tratar de efectuarla en el lugar del evento para no desarraigar a las personas de su contexto y minimizar la calificación de "personas enfermas" o "locas". Dependiendo de la modalidad, ésta puede ser efectuada en albergues, líneas telefónicas de urgencia, oficinas de información ciudadana, casas, escuelas, trabajos, centros comunitarios, juntas de vecinos, hospitales, clínicas, consultas, consultorios, iglesias, etc.

Luego es fundamental que se realice una evaluación general de la situación que comprenda un diagnóstico de las necesidades psicosociales que presenta la población y las condiciones en donde se encuentran las personas afectadas, los grupos que presentan mayor vulnerabilidad, los factores protectores de la comunidad, los factores de riesgo, los recursos locales disponibles, las redes de apoyo existentes, los aspectos socioculturales particulares de la población etc.

A partir de esta evaluación de la dinámica psicosocial en la que se encuentra la comunidad, establecer los objetivos específicos de la intervención, las modalidades de intervención, las tareas específicas a realizar por el equipo psicosocial y la duración. En cuanto a este último aspecto, una intervención en crisis puede durar de minutos hasta semanas o meses, dependiendo de los objetivos específicos que se pretendan alcanzar.

Es necesario que la intervención se realice en forma oportuna y contingente al evento (lo más inmediata posible) para evitar la aparición de reacciones no adaptativas o trastornos.

Es primordial la realización de una evaluación secundaria de manera de ir respondiendo según la dinámica de los cambios surgidos, asimismo, efectuar al término de la intervención una evaluación final que de cuenta de los logros alcanzados y las problemáticas presentadas.

3.1 INTERVENCIÓN EN CRISIS

Una de las tareas esenciales del equipo psicosocial, ocurrida una situación de emergencia mayor o desastre, es la atención psicológica ya sea a las personas afectadas, damnificadas, familiares y comunidad en general, como al personal operativo en terreno.

Cabe mencionar que en algunas situaciones de este tipo, personas de la misma comunidad, voluntariado y personal municipal, han llevado a cabo acciones espontáneas tendientes a aliviar el impacto psicológico.

Debido a que en nuestro país no existe un equipo psicosocial capacitado para realizar este tipo de intervención, es esencial que los Agentes del Sistema de Protección Civil estén sensibilizados y preparados para ofrecer una primera atención psicológica o para derivar a las personas que necesitan una atención más especializada.

La intervención psicosocial que mejor se adecua a este tipo de situaciones es la **Intervención en Crisis**, la que se define como un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o grupo de personas a soportar un suceso traumático de modo que se debiliten sus efectos adversos y aumente la probabilidad de crecimiento y fortalecimiento.

Este proceso tiene dos **modalidades**:

1. **Intervención de Primer Orden o Primera Ayuda Psicológica.** Esta modalidad puede durar de minutos a horas y esta destinada a ayudar en forma inmediata a restaurar el equilibrio y la adaptación psicosocial de las personas. Por lo general es ofrecida por muchas personas que entran en contacto con los afectados en los primeros momentos después de ocurrido el evento.

2. **Intervención de Segundo Orden o Terapia en Crisis.** Esta modalidad puede durar semanas o meses y es proporcionada por profesionales, generalmente en horas después del evento.

La Intervención en Crisis como Estrategia en el Ciclo del Manejo del Riesgo:

Etapa de Prevención

Durante la etapa de prevención se pueden efectuar intervenciones en crisis como Programas de Capacitación, Campañas de información, etc., con la finalidad de reducir el nivel de estrés de las personas, fortalecer las capacidades de movilización comunitaria, disminuir la incidencia de Trastornos Psicológicos y fortalecer el Crecimiento y Desarrollo Humano.

Etapa de Respuesta

La intervención en crisis puede ser realizada inmediatamente y contingentemente al evento, a través de sus dos modalidades: Primera Ayuda Psicológica o Intervención en Crisis de Primer Orden y Terapia de Crisis o Intervención en Crisis de Segundo Orden, con el objetivo de reducir el impacto del evento y facilitar el crecimiento mediante la experiencia del evento, entendida ésta como una situación de crisis.

Etapa de Recuperación

La intervención en crisis que se efectúa tiempo después de ocurrido el evento tiene por propósito reparar el daño generado por el evento, a través de sus modalidades como son las Psicoterapias a largo plazo, reentrenamiento, medicación, rehabilitación, etc.

3.1.1. INTERVENCIÓN DE PRIMER ORDEN O PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA.

Objetivos:

1. Aliviar el sufrimiento
2. Facilitar la expresión de emociones y experiencias para que se reconstruya la situación y se reduzca la angustia.
3. Incrementar la organización de los pensamientos.
4. Reducir los sentimientos de anormalidad, enfermedad, miedo y marginalidad.
5. favorecer la elaboración de duelos afectivos o físicos de manera que se construyan nuevas posturas frente a la realidad.
6. Estabilizar y proteger del estrés adicional.
7. Proporcionar apoyo.
8. Identificar necesidades psicosociales
9. Ayudar en la toma de decisiones.
10. Orientar sobre la posibilidad de solicitar ayuda.

Procedimientos con Adultos:

- Ser empatico: hacer sentir a la persona que es escuchada, comprendida, aceptada y apoyada.
- Comunicar interés, simpatía, invitar a dialogar, resumir y reflejar hechos y sentimientos, contrastar con la realidad, etc.
- Expresión de emociones y hechos del trauma. Reconstruir los hechos y darles un sentido reparador.
- Evaluar las dimensiones del problema. Evaluar el pasado y presente de la persona y de sus cinco áreas: emocional, de los pensamientos, de los comportamientos, de su cuerpo o fisiológica y de las relaciones con los demás.
- Movilizar los recursos de la persona.
- Aceptar el derecho de la persona a sentirse así.
- Pedir retroalimentación para ver si la persona comprendió.
- Identificar y evaluar las posibles soluciones a las necesidades psicosociales inmediatas.
    - Conocer lo que se ha intentado hacer hasta ahora
    - Lo que se puede o no hacer a corto plazo
    - Determinar ventajas y desventajas de las opciones
    - Proponer otras alternativas, etc.
- Ayudar en la toma de decisiones para dar respuesta y solución a las necesidades psicosociales de las personas:
    - Evaluar el riesgo de mortalidad que corre la persona u otras personas.
    - Si el riesgo es alto, la persona ejecutora debe tomar una actitud directiva en la decisión que será tomada.

- Comunicar que la mayoría de las reacciones son normales y esperables.
- Entrenar en estrategias sencillas de relajación.
- Seguimiento. Observar y registrar la evolución de la o las personas a las que se ayudó, para determinar si la intervención resultó adecuada o hay necesidad de brindar una intervención de segundo orden.

Procedimientos con Niños:

- Evitar separar a los niños de sus padres.
- Pasar tiempo con ellos, sobretodo al dormir.
- Acariciarlos y abrazarlos frecuentemente.
- Reafirmar constantemente que están bien.
- Hablar de la situación en forma simple y honesta. No exagerar ni minimizar.
- Informarles de aquello que sólo los puede afectar directamente.
- Decirles que sus reacciones son normales.
- Ayudarles a expresar sus fantasías de la situación.
- Preguntarle sobre sus sentimientos, miedos, preocupaciones, lo que piensan.
- Aceptar sus sentimientos e ideas.
- Contarle como se sitió usted.
- Mostrarse seguros y esperanzados.
- Estimular a que jueguen o pinten con el tema de la situación y que le den un final feliz.
- Mantener las rutinas familiares.
- Darles tareas constructivas y acordes con su edad.
- Reforzar las conductas responsables y de cooperación.
- Ser pacientes cuando presenten conductas correspondientes a niños de menor edad.
- Motivarlos para que hablen de sus sueños y pesadillas. Decirles que es normal.
- Decirles la verdad.
- No prometer algo que no se pueda cumplir.
- El tema de la muerte debe ser tratado objetivamente. Que es definitiva y que da pena.
- Decirles donde están sus padres, cada vez que preguntan.
- Desestimular la incorporación a pandillas u otros grupos.
- Promover reuniones entre los niños y sus padres.

Procedimientos con Adolescentes:

- Estimular reuniones y formas de compartir con otros jóvenes.
- Hablar realistamente de lo que se pudo y no se pudo hacer.
- Comunicarles que son normales sus reacciones.
- Fomentar que busquen apoyo y comprensión.

- Ayudarles a entender que algunas de sus conductas son para evitar los sentimientos derivados de la situación.
- Prevenirlos, para evitar conductas de riesgo que atenten contra su vida y la de los demás.
- Hablar de los problemas que pueden tener con la familia, el colegio o los amigos.
- Pedirles que no hagan cambios drásticos en sus vidas.

A nivel Comunitario:

- Implementar programas de participación ciudadana para fortalecer las redes sociales, promover la autoresponsabilidad, incentivar los liderazgos positivos, la toma de decisiones etc.
- Trasmitir control, organización, seguridad, liderazgo en el manejo de la situación, asimismo dar señales de un proceso de real recuperación, sea a corto o mediano plazo.
- Fomentar el reinicio de las actividades laborales, sociales, etc con un sentido de vuelta a la normalidad.
- Informar continuamente de las gestiones realizadas.

Que no hacer:

- No obligar a alguien a ser ayudado
- No ofrecer algo que no se pueda cumplir.
- No temer al silencio de las personas. Hay que dar tiempo a que las personas reflexionen.
- No se sienta inútil ni frustrado.
- No muestre ansiedad.
- No ofrezca respuestas, facilite la reflexión.
- No permita que el enojo de la persona lo afecte.
- No tenga miedo a aceptar que la persona necesita más ayuda de la que usted le ofrece.
- No deje que las personas busquen sólo los aspectos negativos de la situación.
- No muestre lastima o paternalismo, ni autoritarismo.
- No espere que la persona funcione de manera normal inmediatamente.
- No confronte a la persona.
- No insista con preguntas más allá de lo que la persona quiere hablar.
- No interprete motivaciones ocultas a partir de las conductas de las persona.
- No moralice ni sermonee.
- No intente progresar demasiado rápido.
- No considere superficiales las amenazas de suicidio o muerte.
- No aliente a alguien a hacer algo que no quiere.

3.1.2. INTERVENCIÓN DE SEGUNDO ORDEN O TERAPIA DE CRISIS:

Objetivos:

La intervención en segundo orden o terapia de crisis tiene como objetivo general ayudar a la persona o al grupo, a enfrentar su realidad de modo que pueda llegar a integrarla funcionalmente a su estructura de vida. Esta modalidad de intervención es mucho más amplia y profunda y tiende a favorecer en las personas el logro de una reorganización psicológica orientada hacia la salud, el bienestar y el crecimiento y no hacia una reorganización patológica.

Objetivos específicos:

1. Facilitar la expresión de emociones y experiencias de manera que se reconstruya cognitivamente la situación y se reduzca la angustia.
2. Incrementar la organización cognitiva.
3. Detener el proceso agudo de descompensación psicológica, aliviando las manifestaciones sintomáticas y el sufrimiento psicológico.
4. Estabilizar y proteger del estrés adicional.
5. Reducir los sentimientos de anormalidad, enfermedad, miedo y marginalidad.
6. Favorecer la capacidad de afrontamiento.
7. Fomentar la autonomía e independencia
8. Favorecer un proceso de readaptación de las personas a las nuevas condiciones de vida, reorganizando las actividades familiares, laborales y sociales.

Procedimientos:

- Realizar esta modalidad de intervención lo más contingentemente posible al evento, de manera de reducir las consecuencias negativas de la situación.
- Identificar y evaluar el funcionamiento de las cinco áreas o subsistemas de la persona:
    a) afectividad o emociones
    b) cognición o pensamientos
    c) conductual o comportamientos
    d) somática/fisiológica o corporal
    e) interpersonal o de relaciones con los demás.

Es necesario tener presente que cualquier cambio o modificación en alguno de estos subsistemas genera un cambio en los otros subsistemas y en la totalidad de la persona.

- Explorar la situación precipitante vivida por la persona o el grupo, las necesidades psicosociales presentes y futuras cercanas, el contexto en que

ocurrió el evento, el funcionamiento de la persona o grupo y de sus cinco subsistemas tanto antes como después del evento.

- Favorecer la supervivencia física y la salud de la personas.
- Favorecer la expresión de emociones relacionadas con la situación de forma socialmente aceptable
- Señalar la importancia de la expresión de emociones, de contrastarlas con la realidad, etc.
- Fomentar el dominio cognitivo en relación a la emergencia mayor o desastre, de manera que lo integre adecuadamente en su sistema de creencias, en los distintos planos de su vida, en sus objetivos y proyecciones de vida.
- Estimular las adaptaciones conductuales e interpersonales, favorecer cambios de conductas o hábitos de manera que sean adaptativos a la situación de emergencia, procurar la flexibilidad.
- Efectuar un seguimiento de la terapia en crisis para conocer la evolución y el funcionamiento de la persona en su totalidad y en sus cinco áreas o subsistemas.

La intervención en crisis se puede efectuar de manera:

- Individual
- Familiar
- Grupal:
    a) directamente a las personas afectadas o *grupo primario*
    b) familiares y amigos cercanos o *grupos secundario*
    c) personal operativo, voluntarios, etc o *grupo terciario*.
- Institucional

Otras modalidades específicas de intervención en crisis, según objetivos:

- Selección o Triage: procedimiento para seleccionar y atender a las personas inmediatamente después de ocurrido un evento, con el sólo objetivo de disminuir la desorganización cognitiva y emocional.
- Desmovilización o Debriefing: se emplea después de 12 horas de ocurrido el evento con personas pertenecientes a grupos primarios, secundarios o terciarios. El objetivo de esta modalidad es que las personas compartan sus experiencias traumáticas en un ambiente de confianza, confidencialidad, sin juicio ni críticas, de manera que movilicen sus emociones.
- Desactivación o Defusing: tiene el mismo objetivo y está orientada a las mismas personas que la modalidad de Desmovilización, con la diferencia que ésta se efectúa dentro de las primeras 12 horas de ocurrido el evento.
- Outreach: procedimiento para detectar a las personas afectadas y ayudarlas a expresar y comprender sus reacciones emocionales como consecuencia de la experiencia de una emergencia mayor o desastre.

3.1.3. COMPETENCIAS NECESARIAS PARA BRINDAR UNA INTERVENCIÓN EN CRISIS:

Ante una situación de emergencia mayor o desastre, muchas personas en forma espontánea y voluntaria ofrecen distintos tipos de ayuda a las personas que resultan afectadas. Sin embargo, en este ámbito de la atención, no todas las personas se encuentran en condiciones de poder llevar a cabo una intervención en Crisis de Primer Orden o Primera Ayuda Psicológica.

Dado lo anterior, se señalan algunas competencias necesarias para poder efectuar este tipo de intervención:

- Ser activo, directo, preciso.
- Deseable estar capacitado en esta materia.
- Poseer probada salud física y psicológica.
- Equilibrio emocional, seguridad en sí mismo y capacidad de autocontrol
- Resistencia a la fatiga psicológica y física
- Ser empático
- Capacidad de adaptación y flexibilidad
- Capacidad para el trabajo en equipos y para la toma de decisiones bajo presión.
- Agudeza en la determinación de signos de riesgo o trastornos
- Poseer alta tolerancia a la frustración
- Poseer habilidades verbales para la comunicación y la escucha
- Ser capaz de reconocer su afectación personal producto de esta intervención y pedir la ayuda necesaria.
- Capacidad de Evaluación y Planificación.
- Disciplina y Responsabilidad

BIBLIOGRAFÍA

Condori, L; Palacios, A & Ego-Aguirre, V. Impacto Psicológico en el trabajo en Emergencias y Desastres en Equipos de Primera Respuesta, Sociedad Peruana de Psicología de Emergencias y Desastres. Perú. 2002.

Gutiérrez, L. "La Presencia de Psicólogos ya se considera como un Recurso Humano más en una Gestión Eficaz de la Catástrofe", en *Revista Protección Civil*, Dirección General de Protección Civil de España, N° 14, España. Diciembre 2002.

Gutiérrez, L. El Papel del Psicólogo en los Desastres, en Conferencia Virtual sobre Teoría y Practica de las Ciencias Sociales en Situaciones de Riesgos Catastróficos, Tema IV Psicología aplicada a la Gestión de Riesgos y Catástrofes, Dirección General de Protección Civil de España y Centro Europeo de Investigación Social de Situaciones de Emergencia - CEISE. España. 2000.

Navascués, I. Apoyo Psicológico en Catástrofes, en *Revista Protección Civil*, Dirección General de Protección Civil de España, N° 3, España. Marzo 2000.

Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York, Definición de Desastres. http://www.omh.state.ny.us

Organización Panamericana de la Salud, OPS., Protección de la Salud Mental en situaciones de Desastres y Emergencias. Serie manuales y Guías sobre Desastres, N° 1. Washington, DC. Agosto 2002.

Pichot, P. Coordinador general de las ediciones española, francesa e italiana; López-Ibor, J.J. Director de la edición española; Valdés Miyar, M. Coordinador de la edición española. DSM-IV. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. Ediciones Masson S.A. España, 1995.

Slaikeu, K., Intervención en Crisis. Editorial El Manual Moderno S.A. México, 1988.

Stallings, R. Construyendo el Riesgo: Teoría sociológica sobre la Amenaza Sísmica. Revista Desastres y Sociedad, N° 4, Año 3. Enero - Junio 1995.

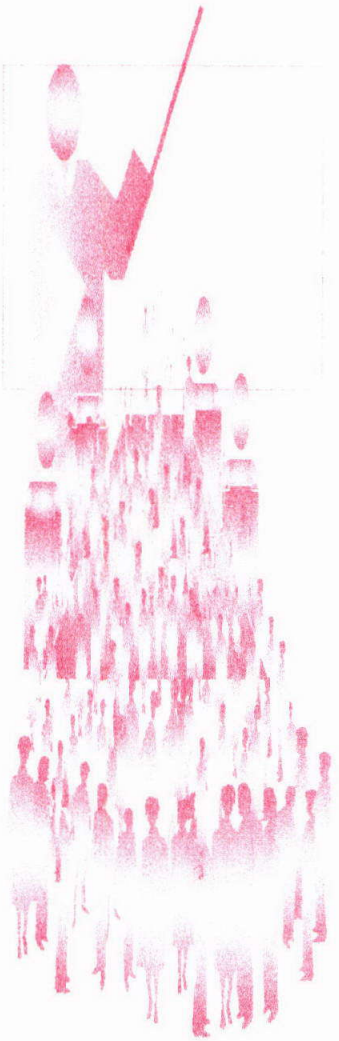
Vergara, M; Herrera, M & Castillo, A. Psicología aplicada a la Gestión de Riesgos y Catástrofes, en Conferencia Virtual sobre Teoría y Practica de las Ciencias Sociales en Situaciones de Riesgos Catastróficos, Tema IV Psicología aplicada a la Gestión de Riesgos y Catástrofes, Dirección General de Protección Civil de España y Centro Europeo de Investigación Social de Situaciones de Emergencia - CEISE. España. 2000.

Zagmutt, A. Intervención en Crisis desde el Enfoque Posracionalista y el Marco Narrativo de la Experiencia Humana, en Revista Argentina de Clínica Psicológica. Vol. VII, N° 2, Año 1998.

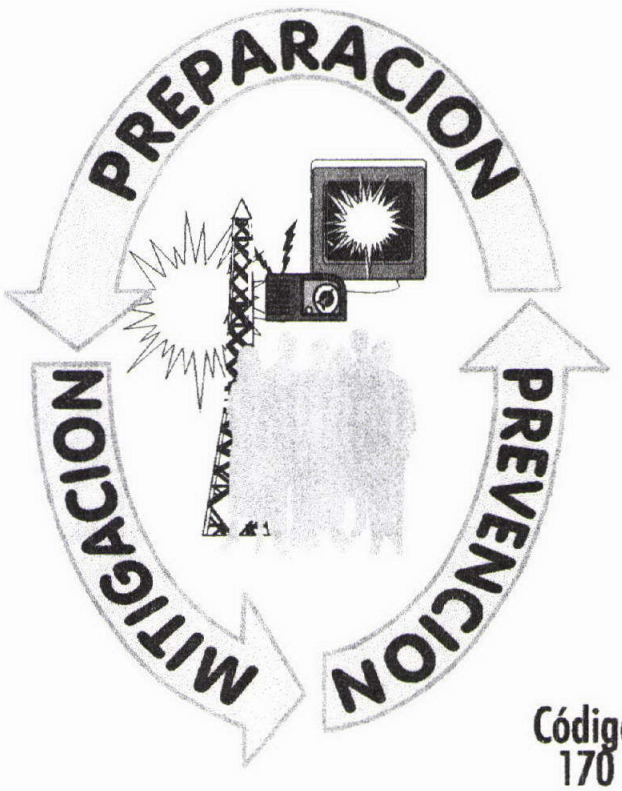
GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil



INFORMACION PUBLICA DE PROTECCION CIVIL



Nivel 1
Módulo Básico

Código 170

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

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.

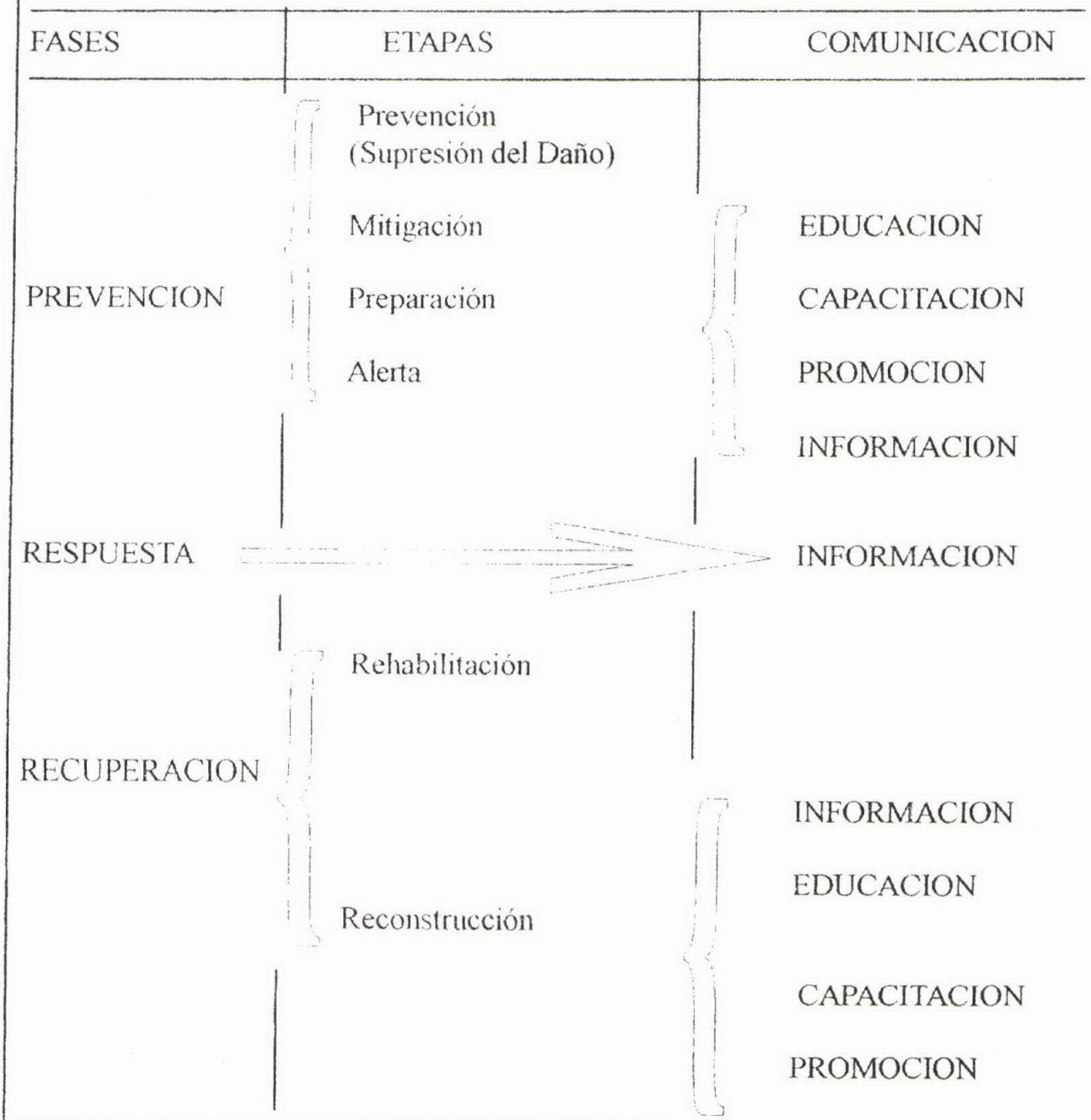
Parte importante del análisis del Contexto, debe centrarse en los públicos y/o audiencias a las que queremos llegar y la velocidad con que queremos hacerlo. De acuerdo a ello, deberemos escoger entonces las técnicas y formas de nuestra Comunicación:
Para llegar a más gente en el menor tiempo posible, 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.



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 distribuirla, 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

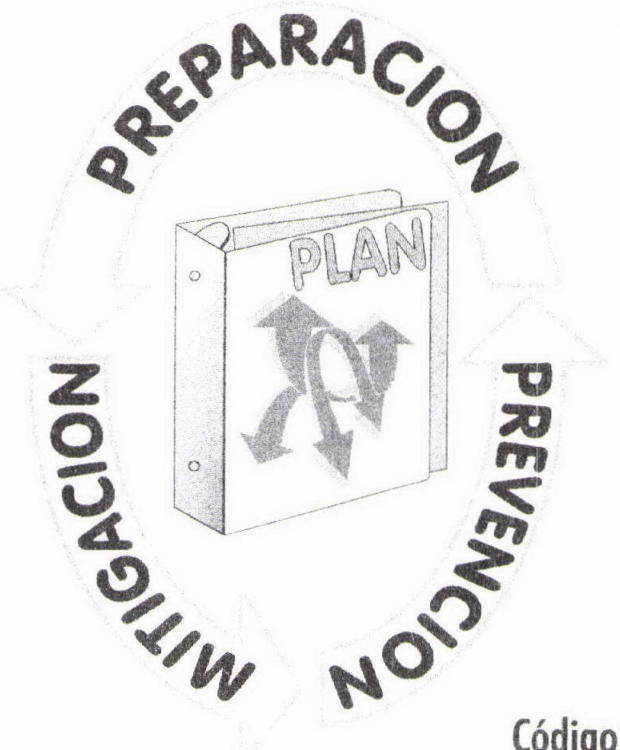
GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ONEMI

Programa de Formación Profesional en Protección Civil

TECNICAS Y METODOS DE ENTRENAMIENTO Y EJERCITACION





Nivel 1
Módulo Básico

Código 140

Plan Nacional de Capacitación
Bases Para la Acción Integral en Protección Civil

TECNICAS Y METODOS DE ENTRENAMIENTO Y EJERCITACION

La planificación es un proceso que no necesariamente culmina con la elaboración del Plan, más aún en el ámbito de la preparación para emergencias y desastres. Un Plan debe ser continuamente puesto a prueba, para la permanente actualización de procedimientos y acciones, sobre todo en lo relativo a la etapa de Respuesta. Bajo punto de vista alguno puede esperarse la ocurrencia de un conflicto real para probar la validez de nuestra planificación.

La ejercitación constituye el modo más efectivo para probar la eficiencia y eficacia de nuestros planes.

OBJETIVOS DE LA EJERCITACION

1.- **CAPACITAR** EN EL MANEJO DE DESTREZAS Y PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A LOS ORGANISMOS INVOLUCRADOS EN LA PLANIFICACION

2.- **PROBAR** LA EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LA PLANIFICACION EXISTENTE, CONFORME A LA REALIDAD LOCAL

3.- **READECUAR** LA PLANIFICACION EXISTENTE EN LOS ASPECTOS QUE LA EVALUACION DEL EJERCICIO INDIQUE

4.- **MOTIVAR** A LOS ORGANISMOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE PROTECCION CIVIL, A LAS AUTORIDADES Y A LA OPINION PUBLICA, EN TORNO A LA NECESIDAD DE HACER DE LA ADECUADA PREPARACION UNA ACCION PERMANENTE

I. TIPOS DE EJERCICIO

Ejercicio es una actividad de preparación que permite a las organizaciones con funciones de Protección Civil, practicar y medir procedimientos planificados para la respuesta ante situaciones de emergencia o desastres.

Básicamente, existen dos tipos de ejercicios de preparación: SIMULACION y SIMULACRO.

1.- SIMULACION

Ejercicio práctico administrativo y de escritorio, realizado bajo situaciones ficticias controladas, en un escenario cerrado.

Los participantes conforman un equipo de personas cautivas, en un espacio común o a distancia, que reciben información previamente procesada, y generalmente con el propósito de provocar toma de decisiones asociadas a un plan o procedimiento determinado.

2.- SIMULACRO

Ejercicio práctico en terreno, en el cual las organizaciones participantes se acercan lo más posible, a un escenario de crisis real.

Los participantes, son los actores sociales que habitualmente protagonizan una situación de emergencia o desastre: organizaciones de respuesta de emergencia como Bomberos, equipos de Salud, Carabineros, equipos municipales, Fuerzas Armadas, equipos rehabilitadores de servicios básicos, los medios de comunicación social y el público, con el propósito de evaluar la calidad de respuesta y grado de preparación alcanzados, de acuerdo a una planificación existente.

Los ejercicios a efectuar deben ir desde lo más simple hacia lo más complejo, vale decir, la labor de ejercitación debe iniciarse con simulaciones para medir procedimientos muy específicos, e ir avanzando progresivamente en mediciones más complejas, hasta llegar a efectuar u simulacro sin previo aviso, el que constituye el examen final, luego de un largo proceso de capacitación.

3.- VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CADA TIPO DE EJERCICIO

3.1. SIMULACION

VENTAJAS

- Bajo costo
- Baja complejidad
- Pueden ser sorpresivos
- Pueden realizarse sin capacitación previa
- Permiten identificar estándares básicos de preparación

DESVENTAJAS

- Pueden alejarse de la realidad
- Jerarquizados
- No hay conflictos reales de roles y mando

3.2. SIMULACRO

VENTAJAS

- Mayor realismo
- Genera conflictos reales
- Instancia activa de capacitación
- Visualiza roles y mando (mando conjunto)
- Acciones en tiempo real (comunicaciones y coordinación)

DESVENTAJAS

- Alto costo
- Alta complejidad
- Requiere capacitación previa
- Existe un cierto grado de riesgo para los participantes

II. REQUISITO BASICO PARA UNA EJERCITACION

Con el propósito de permitir revisar y medir el cumplimiento y calidad de la respuesta, es necesario que el ejercicio se base en:

- Planes de Emergencia existentes (Comunal, Provincial, Regional, Sectorial, de organizaciones participantes, etc.)

- Plan o Procedimiento AD-Hoc

Si aplicamos la metodología indicada en el Plan **ACCEDER**, los siguientes requerimientos, entre otros, se pueden medir durante la realización de un ejercicio:

1.- ALARMA

REGISTRO
VALIDACION
AVISO / DESPACHO

2.- COMUNICACION E INFORMACION

CADENA DE COMUNICACION
MANEJO DE INFORMACION (INTERNA / EXTERNA)
LISTA DE RESPONSABLES ACTUALIZADA (DIRECTORIO)

3.- COORDINACION

CONVOCATORIA/AUTOCONVOCATORIA
INTERINSTITUCIONAL
INTERSECTORIAL
NIVELES SUPERIORES
ROLES
MANDO (MANDO CONJUNTO)

4.- EVALUACION

USO DE INFORMES
FLUJOS DE INFORMACION
EVALUACION DE DAÑOS: PERSONAS/INFRAESTRUCTURA

LINEA DE COMUNICACIONES:
OPERANTES/ INOPERANTES/ALTERNATIVAS
NECESIDADES
CAPACIDAD DE RESPUESTA

5.- DECISIONES

CONVOCATORIA/AUTOCONVOCATORIA
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS
HUMANOS
FISICOS
FINANCIEROS
REDISTRIBUCION DE RECURSOS
STOCK EMERGENCIA CRITICOS
REUBICACION DE PERSONAS (EVACUACION / ALBERGUES)
COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

III. PASOS FUNDAMENTALES PARA LA REALIZACION DE UN EJERCICIO

Para la correcta realización de un ejercicio, se deben seguir paso a paso etapas fundamentales que permiten cubrir el máximo de detalles de organización. Estas etapas son conocidas como LISTA DE VERIFICACION o «CHECK LIST».

1.- DEFINICION EQUIPO ORGANIZADOR Y DE CONTROL

Grupo de personas, representantes de los actores sociales involucrados, encargados de la organización y control del ejercicio.

- Presidido por la máxima autoridad oficial de coordinación.
- Reflejo del Mando Conjunto que se desea analizar en el escenario de crisis.

Para el control deben designarse Observadores en el escenario de crisis y ámbitos de acción a ser evaluados.

- Distribución lógica
- Metodología de evaluación estandarizada
- Instrucciones y reuniones previas

2.- DEFINICION OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

OBJETIVO GENERAL

Macropropósito global destinado al análisis de la calidad, oportunidad y complejidad de la PREPARACION y REPUESTA de las organizaciones oficiales enfrentados a un ejer cicio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Actividades concretas a medir y analizar conforme al plan o procedimiento.

Ejemplos:

- Sistema de comunicaciones
- Coordinación interinstitucional
- Cumplimiento de roles
- Mando / Mando Conjunto
- Disponibilidad de recursos
- Flujo de información
- Uso de Informes de Emergencia
- Participación de la comunidad

3.- DEFINICION ESCENARIO DE CRISIS

Corresponde a la elección del área o lugar para el desarrollo del ejercicio como también la situación o conflicto considerado.

Ejemplos:

- Terremoto en localidad costera con tsunami posterior
- Alud en centro invernal con interrupción de tránsito y comunicaciones
- Incendio Forestal que compromete áreas urbanas y causa serio impacto ambiental
- Explosión en edificio público con desplome y atrapamiento de gran número de personas
- Accidente carretero con gran número de heridos y muertos
- Convocatoria de los miembros del Comité de Emergencia local utilizando medios alternativos

4.- LOGICA DEL EJERCICIO

Corresponde al planteamiento de la situación a ejercitar presentado como un relato que detalla sucintamente los hechos.

Elementos a considerar:

- Fecha y Lugar
- Hora de inicio
- Secuencia lógica de acontecimientos

- Imprevistos (previstos)
- Conflictos propuestos
- Duración del conflicto
- Recursos involucrados
- Hora de término

5.- ELECCION DE PARTICIPANTES

El ejercicio debe quedar limitado a los actores sociales específicos, conforme a lógica de desarrollo.

Esto significa que deben **REGULARSE LOS ROLES** de los participantes, así como la abstención expresa de algunos.

Las razones de elección deben compartirse y ser lógicas, para no causar celos ni roces i nstitucionales.

6.- DESARROLLO DE GUION MINUTADO

Desarrollar la lógica del ejercicio a manera de guión, detallado y minutado.

Debe indicarse un tiempo propuesto y un tiempo real.

El desarrollo del guión debe basarse en experiencias anteriores (nacionales / internaciona les), con el propósito de enriquecer la realidad del ejercicio.

Incluye imprevistos (**previstos**) por el grupo organizador con el propósito de medir capacidades reales de respuesta, por ejemplo:

- Imposibilidad de comunicaciones con una central
- Bloqueo de una frecuencia de operación (PTT)
- Aparición de un grupo de voluntarios no informados, que desean cooperar y creen que no es un ejercicio.
- Problemas relacionados con la seguridad en el perímetro del ejercicio, vías de evacuación y rutas de acceso.

Cuando sea del caso, se incluye el día anterior, una visita a terreno o área de trabajo.

7.- NECESIDADES LOGISTICAS

Conforme al tipo de ejercicio a realizar, surgen necesidades y requerimientos que se de ben satisfacer para su buen desarrollo.

- Autorizaciones de autoridades
- Autorizaciones de uso área (Sala, Terreno)
- Transporte de personas y equipos
- Comunicaciones
- Alimentación
- Vestuario y Maquillaje
- Escenografía / Efectos especiales
- Dinero
- Necesidades especiales de seguridad

8.- ANALISIS PREVIO EN TERRENO

El equipo organizador visita en dos instancias el área de trabajo o terreno escogido:

- Proceso de selección
- Verificación, con lista de chequeo 24 a 48 horas antes de la realización del ejercicio.

9.- EJERCICIO

Es el desarrollo de lo planificado de acuerdo al guión prefijado.

El equipo de organización debe dejar REGISTRO DEL DESARROLLO del ejercicio, problemas, lecciones aprendidas, etc.

Los observadores deben registrar en sus hojas de evaluación la situación a analizar y sus resultados.

En caso de un conflicto real derivado del ejercicio o ajeno (emergencia real o desastre), los organizadores determinan su término.

10.- EVALUACION Y READECUACION

Al término del ejercicio, el Equipo Organizador y de Control junto a los representantes del COMITE DE EMERGENCIA local, realizan una revisión del ejercicio, examinando la bitácora donde quedaron registradas las actividades, problemas, preguntas, lecciones aprendidas, con el propósito de **IDENTIFICAR Y CORREGIR** en base a las recomendaciones resultantes, la planificación en evaluación.

Los ámbitos a evaluar son múltiples, sugiriéndose:

- Cumplimiento de objetivos planteados
- Aplicación de la planificación previa
- Calidad y oportunidad de la respuesta
- Coordinación interintitucional
- Roles y Mando (Mando conjunto)
- Calidad de las comunicaciones
- Calidad de las decisiones

IV. ROL DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION

Los medios de comunicación deben insertarse en el proceso de gestión y administración de emergencias y desastres y un ejercicio constituye una excelente oportunidad para motivar esa inserción. En un ejercicio, idealmente, periodistas, representantes de medios de comunicación social, pueden y deben participar mediante:

- Asignación de roles expresos

- Acceso amplio a la información

Asignando roles expresos a la prensa como víctima, rescatista, evaluador u otro, tienen la oportunidad de vivir el desarrollo del ejercicio, permitiendo una mejor comprensión de las dificultades asociadas al manejo de desastres, lo que contribuirá a un posterior desempeño profesional realmente colaborador con la gestión de emergencia.

V. PRECAUCIONES PARA ASEGURAR EXITO Y EFECTIVIDAD:

Para asegurar el éxito y efectividad de un ejercicio, deben adoptarse las siguientes precauciones:

1.- Todas las comunicaciones del Ejercicio, escritas u orales, comenzarán y terminarán con la frase:

ESTE ES UN MENSAJE DE EJERCICIO

2.- Cada vez que se emplee el término de la emergencia a ejercitar, se acompañará con la palabra **SIMULADO.**

EJEMPLO: TERREMOTO SIMULADO

3.- Participe o no la comunidad (Público), se deberán adoptar las debidas precauciones por parte de todos los participantes, incluyendo los medios de comunicación social, para enfatizar que se trata de un ejercicio y no de un evento real.

4.- Todo ejercicio debe ser percibido por los actores sociales como una actividad netamente técnica, de preparación y de evaluación con objetivos claros y concretos, y no como una acción aislada o una presentación.

5.- Los ejercicios razonablemente deben ser progresivamente más complejos. Un simulacro sin previo aviso, es el examen final de un largo proceso de capacitación.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

Servicio Informativo de la OficinaNacional de Emergencia

Beauchef Nº 1637, CLASIFICADOR 1C, CORREO 25 SANTIAGO- CHILE - FAX 6894091, TELEFONO 6718533,TELEX 240000 CI

VIERNES 28 DE OCTUBRE

EXTRA - SIMULACRO - EXTRA -SIMULA

La Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior informa :

SIMULACRO EN REGION METROPOLITANA :

Avda. San Eugenio, altura 1.200,Comuna de Ñuñoa, Santiago

AREA SIMULACRO EN QUINTA REGION :

Altura Terminal Quintero-RCP, Camino Quintero- Ventanas, Comuna de Quintero

DURACION ESTIMADA DEL SIMULACRO :

TRES HORAS - DURANTE LA MAÑANA DE HOY

Esto es sólo un **SIMULACRO**

La información contenida en este comunicado **NO ES REAL**

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

La información contenida en este comunicado **NO ES REAL** Esto es sólo un **SIMULACRO**

Esto es sólo un **SIMULACRO** La información contenida en este comunicado **NO ES REAL**

¡ Por un Chile más Seguro en el Siglo XXI !

• FICHA DE EVALUACION DE EJERCICIO

FICHA DE EVALUACION DE EJERCICIO

TIPO DE EVENTO:..... FECHA:.....
INSTITUCION:..... PROBLEMA Nº:.....
FORMA DE INGRESO:..... MENSAJE Nº :.....
HORA DE INGRESO : ..... TIEMPO DE RESPUESTA:.....
RESUMEN DEL PROBLEMA:.....
.....
.....

EVALUACION

..... OPTIMO RESPUESTA EN:.....
..... ACEPTABLE RESPUESTA EN :.....
..... INACEPTABLE NO HUBO RESPUESTA. LA RESPUESTA DEMORA MAS DEL TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO. USO DE MEDIO INVALIDADO.

COMENTARIO:.....
.....

EVALUADOR:.....
(NOMBRE)

Ejercitación del Plan de Emergencia

Concluida la etapa de confección del Plan de Emergencia, debe iniciarse un proceso de perfeccionamiento continuo, a partir del desarrollo de Ejercicios de Entrenamiento. Bajo punto de vista alguno puede esperarse la ocurrencia de un accidente o emergencia para probar la efectividad del Plan.

Los Ejercicios a organizar deben ir desde lo más simple hacia lo más complejo. El objetivo es ir probando cada elemento del Plan, sin poner innecesariamente en riesgo a la comunidad o a los roles participante aún no entrenados.
A medida que se vaya adquiriendo más conocimiento sobre cada aspecto que éste contiene, se pueden hacer ejercicios de entrenamiento con mayor participación de personas de los distintos organismos y en relación a eventos más complejos.

En estos ejercicios resulta muy importante involucrar cada vez a un número mayor de personas que integran el Comité de Protección Civil o Comité de Seguridad.

Para probar o entrenar los distintos aspectos del Plan de Emergencia, se deben efectuar ejercicios de escritorio o en ambiente computacional (**simulaciones**) y de movimientos físicos (**simulacros**), durante los cuales se ponen en práctica cada una de las operaciones establecidas en todas las etapas del Plan, determinadas según la metodología ACCEDER.

Alerta- Alarma
Comunicación y Captura Información
Coordinación (Roles)
Evaluación (Preliminar)
Decisiones
Evaluación (Secundaria)
Readecuación

La columna vertebral del ejercicio, será entonces el Plan de Emergencia, debiendo entrenarse paso a paso cada etapa del mismo o algunos de los procedimientos específicos que lo integran.

Pasos Fundamentales para la Realización de un Ejercicio:

1. **Confección del Plan de Emergencia** según la Metodología ACCEDER.

2. **Definición del Objetivo General y Objetivos Específicos del Ejercicio**: Apunta a determinar lo que específicamente o de manera general se va a entrenar o medir con el ejercicio. Por ejemplo, se puede entrenar el sistema de Alerta; se puede evaluar la calidad de las Comunicaciones en la cadena establecida; se puede evaluar la calidad del cumplimiento coordinado de las distintas funciones asociadas a los roles; se puede evaluar la participación de la comunidad ... la coordinación entre los distintos tipos de Mando: Autoridad, Coordinación y Técnico. En suma, será el Comité quien determine lo que un ejercicio se propone evaluar o entrenar.

Atención: No abarcar todo en un primer ejercicio. Se pueden desarrollar de manera sencilla en un principio, para incorporar cada vez más elementos en los siguientes que se efectúen.

De acuerdo a esa determinación, se puede organizar un Ejercicio de Simulación o un Ejercicio de Simulacro.

Simulación: **Ejercicio práctico "de escritorio", efectuado bajo situaciones ficticias controladas y en un escenario cerrado. Obliga a los participantes a un**

significativo esfuerzo de imaginación. Los participantes conforman un equipo de trabajo de personas cautivas, en un espacio común o a distancia, que reciben información simulada previamente procesada y, generalmente, con el propósito de provocar un proceso de toma de decisiones asociadas al Plan de Emergencia o algunos de sus procedimientos específicos. Este tipo de ejercicios es más económico que un simulacro, es de baja complejidad, pueden incluso ser sorpresivos y permiten identificar niveles básicos de preparación para enfrentar un accidente, emergencia, desastre o catástrofe. No obstante, pueden alejarse bastante de la realidad, sobre todo en cuanto a los tiempos simulados versus tiempos reales y respecto de conflictos reales que habitualmente en una emergencia efectiva se producen entre los distintos roles, aspecto que es prioritario perfeccionar.

Estas simulaciones pueden efectuarse en un ambiente comunicacional cara a cara (los distintos roles interactuando alrededor de una mesa); a través de un sistema de radiocomunicación o en un ambiente computacional, con uso del Sistema de Gestión y Entrenamiento frente a Emergencias, SIGEN, desarrollado por la Academia de Guerra del Ejército de Chile.

Simulacro: Ejercicio práctico en terreno, con movimiento físico de personas y recursos, durante el cual los participantes se acercan lo más posible a un escenario real de crisis. Los participantes son los actores reales que en una emergencia efectiva pueden verse afectados y los roles establecidos en el Plan de Emergencia, vale decir, quienes deben operar para controlar la situación. Este tipo de ejercicio tiene un mayor realismo, genera conflictos reales (lo que es bueno descubrir en la etapa de preparación, para superarlos antes de una crisis real), constituye una modalidad muy activa de sensibilización y capacitación y permite generar acciones en tiempo real. No obstante, implican mayor riesgo para los participantes, un mayor costo y complejidad, y requieren de capacitación previa para reducir riesgos efectivos durante el ejercicio.

3. **Definición de un Equipo Organizador**: Es el que diseñará, coordinará y ejecutará el ejercicio. Debe estar presidido por la Autoridad Superior y bajo la coordinación del Coordinador o Jefe de Emergencia o Seguridad, como secretario ejecutivo del Comité de Seguriiad o Protección Civil, participando los restantes miembros del Comité con responsabilidades específicas. Su conformación definitiva dependerá de los objetivos del ejercicio, pudiendo haber roles del Plan de Emergencia que no sean necesarios, los que podrán participar en un ejercicio posterior de otras características.

4. **Definición de un Equipo de Control**: Sus integrantes observan y guían el desarrollo del ejercicio mediante la definición y evaluación de patrones establecidos según los objetivos del ejercicio, sin asumir roles al interior del mismo. **Evalúan el ejercicio, de acuerdo a los objetivos que se ha trazado el Comité**. Resulta conveniente que el Comité genere una ficha sencilla de evaluación, como pauta para el Equipo de Control. Esa ficha deberá contener los aspectos que, en relación al objetivo general y objetivos específicos, deben ser observados, para luego proceder a perfeccionar el Plan de Emergencia en los puntos que se determinen errados o más débiles:

Ejemplo :

FICHA DE EVALUACION DE EJERCICIO

TIPO DE EJERCICIO — SIMULACION ☐ SIMULACRO ☐

OBJETIVO GENERAL:

FECHA	
LUGAR	

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

RESUMEN DEL EVENTO SIMULADO:

ROLES PARTICIPANTES EN GESTIONES DE RESPUESTA:

ROLES PARTICIPANTES EN AFECTACIONES SIMULADAS:

COMENTARIO:

COMENTARIO :

ASPECTOS ESPECIFICOS MEDIDOS

1.
2.
3.
4.
5.

RESULTADO:

OPTIMO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE

COMENTARIO GENERAL:

NOMBRE DEL EVALUADOR	FIRMA DEL EVALUADOR	FECHA DE ENTREGA DE LA EVALUACION

5. **Definición del Escenario de Crisis**: Corresponde a la determinación de la variable de accidente, emergencia, desastre o catástrofe que se simulará y el área geográfica o física que simuladamente involucrará el ejercicio. Si es una simulación, los participantes deberán tener siempre en cuenta que deben imaginar que el evento que están simulando, efectivamente se produce en el área física que ficticiamente están recreando. **Por ejemplo**: Incendio en el Departamento de Computación; Anegamiento de todo un sector poblacional; desplome de una gradería; terremoto, etc.

6. **Lógica del Ejercicio**: El Equipo Organizador debe confeccionar una Ficha del Ejercicio, más completa que la Ficha de Evaluación, puesto que en ella deberán anexarse, a los aspectos a evaluar, todos los detalles de la actividad:

   - Breve relato del evento. Ejemplo: "*A las 10:30 de la mañana, en medio de un importante partido de fútbol, se desploma la gradería poniente del Estadio Municipal, haciendo caer a los aproximadamente 150 espectadores que en ella se encontraban ...*"
   - Duración del Ejercicio: Ejemplo: 30 minutos; una hora; etc.
   - Fecha en que se efectuará el Ejercicio
   - Lugar real o simulado en que se situará el Ejercicio
   - Determinación previa de situaciones que pudieran alterar el ejercicio o de conflictos reales que pudieran ocurrir producto del mismo. Ejemplo: Accidente real de algún participante producto de los movimientos propios del Ejercicio. Para tal efecto, deben considerarse medidas reales a adoptar.
   - Recursos involucrados

7. **Elección de Participantes**: De acuerdo a los objetivos planteados y al grado de avance en el proceso de entrenamiento, se deberá escoger a quienes interpreten los distintos roles simulados, tales como afectados, lesionados, heridos, evacuados, atrapados, confinados, etc. En tanto, quienes efectivamente en el Plan de Emergencia tienen roles específicos de coordinación y/u operaciones relacionados con el tipo de evento que se está simulando, deberán ejercerlos personalmente.

8. **Desarrollo de un Guión Minutado**: El Equipo Organizador, a partir de la Lógica del Ejercicio, en función de lo indicado en el Breve Relato de los acontecimientos que ficticiamente detonan el evento de accidente o emergencia simulada, deben confeccionar un guión o relato de detalle, paso a paso e idealmente – cuando se trate de ejercicios en tiempo real - minuto a minuto sobre la forma en que se van desencadenando los hechos, para ir incluyendo de manera progresiva, las operaciones de acuerdo a la secuencia del Plan de Emergencia.

Ejemplo de Guión para Ejercicio Simple (válido para Simulación o Simulacro):

Guión Minutado:

***10:30 horas**: Partido final por la Copa Intercomunal. Se ha congregado en el Estadio Municipal entre el 15 y el 20% de los habitantes de la comuna ...*
***10:32 horas**: **ALARMA**: Se escucha un fuerte crujido y luego se observa el desplome de la fila 4, donde sus ocupantes caen hacia abajo, sobre las restantes filas inferiores, todos los cuales van cayendo unos sobre otros hasta el suelo.*
***10:33 horas**: Espectadores de las graderías del sector sur corren a socorrerlos, mientras dos guardias de Seguridad Ciudadana emiten la Alarma a SAMU, Carabineros y Bomberos (COMUNICACIÓN)*
***10:37 horas**: Coordinador de Emergencia se constituye en el lugar, acompañado del Encargado de Enlace con Salud. (**COORDINACIÓN**)*
***10**:38 horas: Carabineros establece perímetro de seguridad alrededor de la zona afectada, para impedir el acercamiento de curiosos.*

***10:38 horas**: Coordinador de Emergencia y Enlace de Salud, evalúan la situación, determinando que, a lo menos, hay 68 personas con lesiones de diversa consideración (**EVALUACIÓN preliminar**)*
***10:40 horas**: Enlace de Salud llama al 131 e indica número preliminar de lesionados. Relata brevemente las lesiones que hasta ese momento ha podido constatar. Coordinador de Emergencia comunica el hecho alAlcalde. (**DECISIONES**)*
***10:45 horas**: Bomberos de la Compañía del sector llega al lugar, determinando estabilizar a los lesionados. Comienzan a evaluar preliminarmente al resto de las personas afectadas, constatando sólo magulladuras y algunas crisis de pánico.*
***11:00 horas**: Se constituyen en el lugar dos ambulancias, una de ellas con un médico traumatólogo y personal paramédico, quienes transportan de inmediato en camillas a los lesionados de mayor gravedad, con un diagnóstico preliminar. El médico a cargo del operativo, solicita vía radio se le envíen otras dos ambulancias. (**EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA**)*
***11:10 horas**: Coordinador de Emergencia solicita directivos del Campeonato, suspender definitivamente el partido e informar de ello a los asistentes..*
***11:15 horas**. Carabineros conduce evacuación ordenada del Estadio.*
***11**:18 horas: Alcalde reúne al Comité de Protección Civil comunal y Jefe de Deportes de la Miunicipalidad e invita a los organizadores del evento a evaluar lo ocurrido, (**READECUACIÓN**)*

9. **Necesidades Logísticas**: Según el tipo de ejercicio a efectuar y cada una de las características determinadas, deben establecerse los elementos y requerimientos específicos que se deben satisfacer para su buen desarrollo, tales como: Autorizaciones, transportes, comunicaciones, alimentación, vestuario y maquillaje de simulación (muy necesarios en el caso de simulacros, para otorgar el máximo realismo a la actividad, ya que ello permite recrear un ambiente psicológico cercano a una situación real), escenografía, necesidades especiales de seguridad, etc. Se debe tener en cuenta que, aunque se esté organizando una simulación, siempre deberán cubrirse algunas necesidades de elementos.

10. **Análisis Previo en Terreno**: El Equipo Organizador debe visitar y examinar previamente el área en que se efectuará el ejercicio. Si se trata de una simulación y se escoge la misma área física donde ficticiamente ocurrirá el evento, se debe tratar de generar condiciones que acerquen la actividad al máximo de realismo posible. Si es un área distinta, se deberán recrear allí algunas condiciones parecidas a las que tiene el área real. Si es una simulación, también debe conocerse el lugar donde ésta se efectuará y dotarlo de elementos que faciliten el trabajo.

11. **Desarrollo del Ejercicio**: El ejercicio debe efectuarse según el guión minutado y con los aspectos logísticos planificados. Se debe evitar por todos los medios posibles el anexar, durante el ejercicio, situaciones o condiciones distintas a lo planificado, puesto que se estarían desviando los objetivos trazados. Durante el Ejercicio, el Equipo de Control deberá ir evaluando lo ejecutado desde que éste se inicia.

12. **Evaluación del Ejercicio**: Inmediatamente de concluido el ejercicio, el Equipo Organizador, Equipo de Control y representantes del Comité de Operaciones de Emergencia – idealmente ampliado, como Comité de Protección Civil o Comité de Seguridad - deben examinar lo efectuado, con el fin de no correr el riesgo de olvidar detalles que sí pueden resultar importantes para el perfeccionamiento de los procedimientos consignados en el Plan de Emergencia que se ha entrenado. El objetivo es corregir, para perfeccionar. Posteriormente, pasados ya algunos días, el Comité deberá nuevamente reunirse y evaluar más profundamente el ejercicio, oportunidad en que, no cabe duda, se encontrarán nuevas y valiosas lecciones.

PRECAUCIONES GENERALES PARA EL ÉXITO DE UN EJERCICIO:

1. Todo ejercicio debe acercase a la realidad lo máximo factible, puesto que ello constituye el único modo de recrear algunas condiciones de stress en la etapa de preparación y entrenar así el modo de controlarlo, puesto que en situaciones reales, si este aspecto no ha sido previamente abordado, es el que muchas veces provoca las mayores alteraciones

para una buena coordinación de respuesta a accidentes, emergencias, desastres y catástrofes.

2. Todas las comunicaciones que se generen en el ejercicio, deberán comenzar y culminar con la frase: "***ESTE ES UN MENSAJE SIMULADO***". El Objetivo es que se controle toda probabilidad de confusión con situaciones reales.

3. Todo ejercicio debe ser percibido por la comunidad como una actividad netamente técnica de entrenamiento, destinada a perfeccionar la planificación de emergencia, en bien de una mejor y mayor protección y seguridad de la población, sus bienes y ambiente.

4. Los ejercicios que programe el Comité de Protección Civil para perfeccionar su Plan de Emergencia, deben ir siempre desde lo más sencillo hacia lo más complicado.

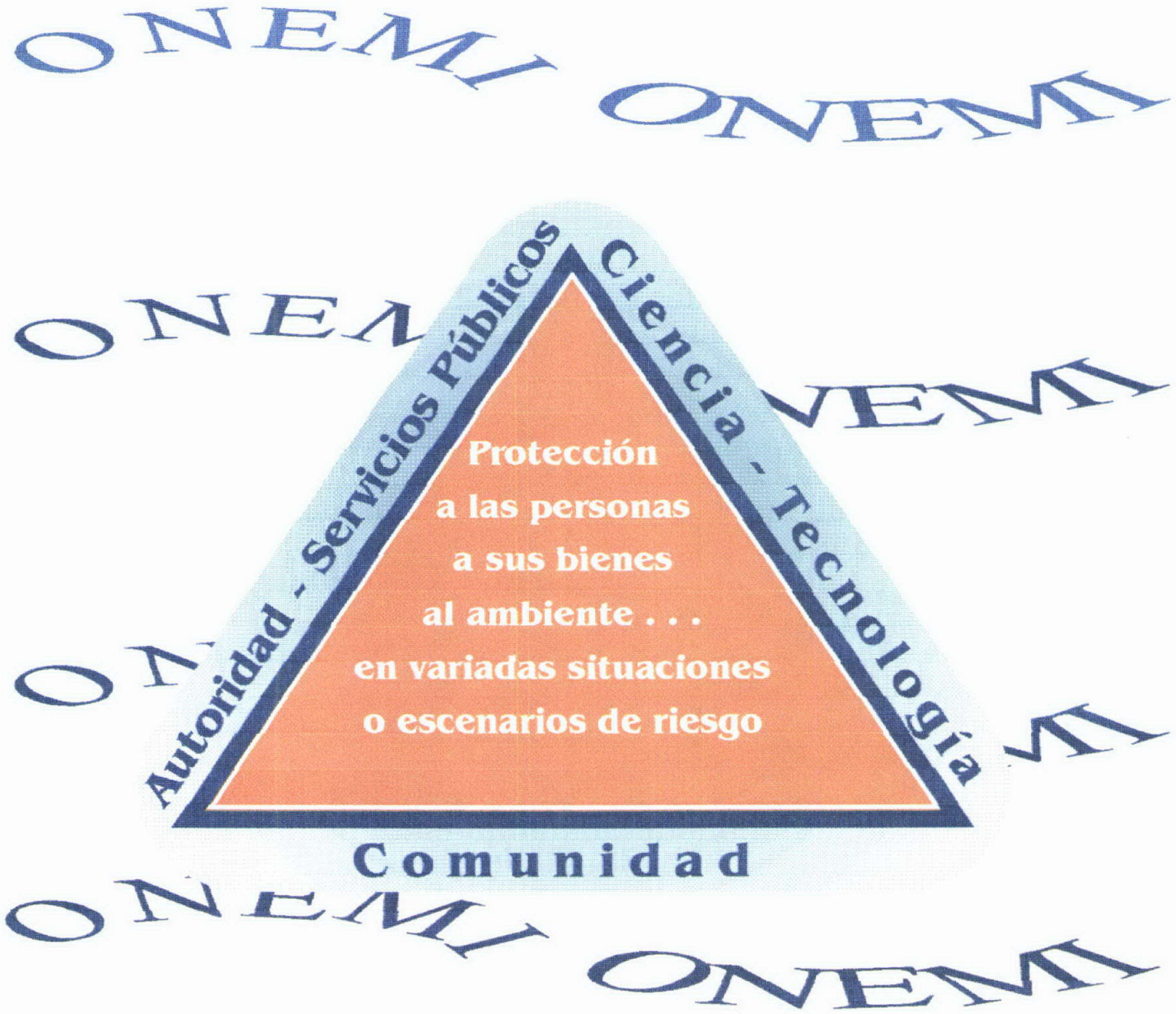
CFG/Julio 2004

20/6

PLAN NACIONAL DE PROTECCION CIVIL

Instrumento Indicativo para la Gestión Integral

Decreto Supremo N° 156 de Interior, 12 de Marzo de 2002.



GOBIERNO DE CHILE
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
MINISTERIO DEL INTERIOR

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR

APRUEBA PLAN NACIONAL DE PROTECCION CIVIL; Y DEROGA DECRETO SUPREMO DE INTERIOR N°155, DE 1977, QUE APROBÓ EL PLAN NACIONAL DE EMERGENCIA

DECRETO N° 156 /

SANTIAGO, 12 MAR 2002

VISTO: El artículo 32, N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile; el artículo 20 del Título I de la Ley 16.282, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por Decreto Supremo de Interior N° 104 , de 1977; el Decreto Ley 369, de 1974, Orgánico de la Oficina Nacional de Emergencia; y, los artículos 3° y 18°, letra b) del Decreto Supremo de Interior N° 509, de 1983, reglamentario de dicho Servicio Público dependiente del Ministerio del Interior.

CONSIDERANDO;

1. Que se hace necesario reemplazar el Plan Nacional de Emergencia por otro, que responda a los actuales requerimientos del país y al avance y desarrollo que han tenido las diversas actividades productivas y de servicios, como así también, se adecúe a las iniciativas que se consultan en el proceso de modernidad y rediseño de la Administración Pública en que se encuentra empeñado el Supremo Gobierno.

2. Que es necesidad implementar un nuevo Plan que consulte los aspectos preventivos, de mitigación, de preparación y alertamiento temprano, respondiendo a los compromisos internacionales suscritos por Chile en la "Década Internacional de Reducción de Desastres Naturales" y a la modernización del propio Sistema Nacional de Protección Civil.

DECRETO

ARTICULO PRIMERO: Apruébase el "Plan Nacional de Protección Civil", que se adjunta al presente decreto; y derógase el Decreto Supremo de Interior N° 155, de 1977, que aprobó el Plan Nacional de Emergencia, y el título del Decreto Supremo N° 509, de 1983, del mismo Ministerio.

ARTICULO SEGUNDO: Los Ministerios y los servicios, instituciones, organismos y empresas dependientes o relacionadas con el Estado a través de ellos, conformarán su acción a las directrices indicativas que se imparten en el plan aprobado y darán estricto cumplimiento a las tareas que a ellos se les asignan, de acuerdo con sus respectivas atribuciones y competencias.

ARTICULO TERCERO: El Ministerio del Interior adoptará las medidas tendientes a obtener la integral y oportuna aplicación del Plan Nacional de Protección Civil, mediante la coordinación que, conforme a su Ley Orgánica, corresponde ejecutar a la Oficina Nacional de Emergencia.

ARTICULO CUARTO: "El Plan Nacional de Protección Civil que se aprueba por el presente Decreto es del tenor siguiente:

PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

- Instrumento Indicativo para la Gestión Integral de Protección Civil –

I. PRESENTACIÓN

II. ANTECEDENTES

III. OBJETIVOS GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICO

IV. MARCO CONCEPTUAL

1. El Concepto de Protección Civil
2. Concepto General de la Forma de Actuar

V. GESTION EN PROTECCIÓN CIVIL

1. El Comité de Protección Civil
1.1. Comité de Operaciones Emergencia
1.2. Comité de Operaciones de Emergencia
1.3. Presidencia, Coordinación y Funcionalidad

2. Metodología de Gestión
   a. Análisis Histórico
   b. Investigación Empírica
   c. Discusión de Prioridades
   d. Elaboración de Cartografías
   e. Planificación Integral
2.1. Gestión Participativa

3. Planificación ACCEDER para el Manejo de Emergencias y Desastres
3.1.1. Alarma
3.1.2. Comunicación e Información
3.1.3 Coordinación
3.1.4. Evaluación (Preliminar)
3.1.5. Decisiones
3.1.6. Evaluación (Complementaria)
3.1.7. Readecuación

VI. PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE EMERGENCIA

1. Procedimientos para Eventos Destructivos de Manifestación Lenta
A. Activación y Alerta
B. Evaluación Operacional
C. Desactivación y Evaluación

2. Procedimientos para Eventos Destructivos de Manifestación Súbita
A. Activación y Alerta
B. Evaluación Operacional
C. Desactivación y Evaluación

VII. FLUJOS E INFORMES DE EMERGENCIA

1. Flujos de Información de Emergencia
2. Informes de Emergencia
2.1. Tipos de Informes de Emergencia

VIII. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

1. Administrativas
2. Económicas

IX. RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN

ANEXOS

Anexo N°1 **Referencias Legales**

Anexo N°2 **Principios Básicos de la Protección Civil**

Anexo N°3 **Riesgo en el Ambito de la Protección Civil**

Anexo N°4 **Ciclo Metodológico para el Manejo del Riesgo**
Prevención, Mitigación, Preparación, Alerta, Respuesta, Rehabilitación, Reconstrucción, Interrelación entre Fases y Etapas

Anexo N°5 **Ambitos de Gestión de la Protección Civil**
Ambito de la Prevención
Ambito de la Respuesta
Sistema Nacional de Alertas: Tipos de Alerta, Amplitud y Cobertura, Establecimiento de una Alerta

Anexo N°6 **Mandos:**
Mando Técnico
Mando de Coordinación
Mando de Autoridad

Anexo N°7 **Organigrama del Sistema de Protección Civil**

Anexo N°8 **Manual del Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades**
Plan Dedo$

Anexo N°9 **Direcciones de Protección Civil**

PLAN NACIONAL DE PROTECCION CIVIL

I. PRESENTACION

La experiencia de nuestro país frente al tema de los desastres de origen natural o provocados por el hombre, tanto en su impacto inmediato como en sus repercusiones, es amplia y variada. Desastres como, por ejemplo: terremotos, sequías, inundaciones, erupciones volcánicas, incendios urbanos y forestales, accidentes químicos, deslizamientos, aludes, etc., son recurrentes en Chile.

El ámbito de experiencia que se asocia al impacto inmediato, sea en pérdidas humanas como materiales, ha desarrollado en los chilenos la capacidad de sobreponerse a los innumerables eventos destructivos que han afectado a la nación durante toda su historia. El otro ámbito, se asocia a las secuelas que estos mismos eventos producen, afectando directamente al desarrollo y a la calidad de vida de las personas, marcando su idiosincrasia, como igualmente las posibilidades de mejoramiento sostenido de sus condiciones de vida, sobre todo de la población más vulnerable, lo que progresivamente ha ido conformando una conciencia nacional sobre la necesidad de anteponerse a esta realidad.

El proceso nacional de desarrollo sostenible, pone también un fuerte énfasis en la administración y manejo de riesgos, como estrategia efectiva de prevención, con un claro enfoque participativo, integrando instancias sectoriales, científico-técnicas, regionales, provinciales, comunales, del voluntariado y de la comunidad organizada.

El Presente Plan busca precisamente, potenciar las capacidades preventivas, sin descuidar el continuo perfeccionamiento de las actividades de preparación y atención de emergencias o desastres, pasando a constituirse en un **instrumento indicativo** para la gestión descentralizada, de acuerdo a las específicas realidades de riesgos y de recursos de cada área geográfica del país.

II. ANTECEDENTES

La Constitución Política de la República de Chile, al consagrar las Bases de la Institucionalidad, dispone que es deber del Estado «dar protección a la población y a la familia» (art. 1°, inciso quinto). De ello se desprende que es el Estado, ente superior de la nación, es el encargado de la función pública denominada Protección Civil.

Para la ejecución y desenvolvimiento de las acciones derivadas o vinculadas con la atención de aquella función pública, se han asignado competencias y otorgado facultades y atribuciones a diversos órganos de la Administración del Estado, de distinto nivel, naturaleza y contexto jurisdiccional, mediante disposiciones legales dictadas en diferentes épocas, lo cual ha ido estructurando un Sistema de Protección Civil que, en esencia, tiende a lograr la efectiva participación de toda la nación para mejorar las capacidades de prevención y respuesta frente a eventos destructivos o potencialmente destructivos, de variado origen y manifestaciones.

Al respecto, la Ley N° 16.282 dictada en el año 1965 a raíz del terremoto registrado ese año en la zona central, otorga en su Título I facultades para la adopción, en casos de sismos o catástrofes -previo a la dictación de un decreto supremo fundado que declare Zona Afectada por Catástrofe a las comunas, localidades o sectores geográficos de las mismas que hayan sido afectados -, de una serie de medidas especiales que pueden ser aplicadas por un lapso de doce meses contados desde la fecha del sismo o catástrofe, plazo que podrá ser extendido hasta por igual período. Asimismo, previene que el Ministerio del Interior tendrá a su cargo la planificación y coordinación de las actividades que establece esa ley y la atención de aquel tipo de evento (art. 2 l).

Posteriormente, el D.L. N° 369, de 1974, crea la Oficina Nacional de Emergencia con el carácter de servicio público centralizado dependiente del Ministerio del Interior, cuya misión es la planificación, coordinación y ejecución de las acciones destinadas a prevenir o solucionar los problemas derivados de sismos o catástrofes. Además, previno que las funciones que competen al Ministerio del Interior en virtud de lo dispuesto en el Título I de la ley 16.282, y sus modificaciones, serán ejercidas por éste a través de ONEMI, con excepción, actualmente, de aquellas a que se refieren los artículos 61 y 70 de la citada ley.

La creación de este órgano técnico especializado refleja la permanente preocupación del Estado de velar por el desarrollo de la protección civil, incluidos sus aspectos de prevención de desastres y de coordinación de las actividades de las entidades públicas o privadas, relacionadas con la temática, y del empleo de los recursos humanos y materiales disponibles.

A su turno, la Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional (Ley N°19.175), ha asignado expresamente a los Intendentes y Gobernadores la función de adoptar todas las medidas necesarias para prevenir y enfrentar situaciones de emergencia o catástrofe, y al Gobierno Regional la de adoptar las medidas necesarias para enfrentar situaciones de emergencia o catástrofe en conformidad a la ley y desarrollar programas de prevención y protección ante situaciones de desastre, sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades nacionales competentes.

Por su parte, la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (ley No 18.695), dispuso, también expresamente, que estas corporaciones autónomas de derecho público pueden desarrollar directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia. Resulta pertinente anotar que las municipalidades deberán actuar, en todo caso, dentro del marco de los planes nacionales y regionales que regulen la respectiva actividad (art. 7 °).

Finalmente, es útil señalar que en cumplimiento de lo establecido en la ley N° 16.282 (art. 22) y en el D. L. N° 369, de 1974 -art. 11, ya citados, el Reglamento de la Ley orgánica de ONEMI -D. S. N° 509, de 1983, de Interior-, dispuso la constitución de Comités de Emergencia Regionales, Provinciales y Comunales, con el carácter de comisiones de trabajo permanentes, presididos por el Intendente, Gobernador o Alcalde respectivo, y la constitución de los Centros de Operaciones de Emergencia, C.O.E, esto es, el lugar o espacio fisico que debe ser habilitado por la respectiva Autoridad Regional, Provincial y Comunal, para que se constituyan en él, en su oportunidad, las personas encargadas de administrar las emergencias o desastres que se produzcan y de adoptar o proponer, según proceda, las medidas de solución que de tales eventos se deriven (arts. 27, 28 y 29).-
(Anexo N°1)

III. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo General

1 Disponer de un planificación multisectorial en materia de Protección Civil, de carácter indicativo, destinada al desarrollo de acciones permanentes para la prevención y atención de emergencias y/o desastres en el país, a partir de una visión integral de manejo de riesgos.
(Anexo N°3)

Objetivos Específicos

1. Disponer de un marco nacional de gestión en protección civil que, bajo una perspectiva de administración descentralizada, sirva de **base estructurada para las planificaciones regionales, provinciales y comunales, según las respectivas realidades de riesgos y de recursos.**

2. Establecer el ámbito general de las coordinaciones entre los distintos sectores y actores.

3. Delimitar las responsabilidades tanto políticas, legales, científicas, técnicas, como operativas, del Sistema Nacional de Protección Civil, en cada una de las etapas del ciclo del manejo de riesgos.

4. Establecer el marco de acción global para abordar sistematizadamente las distintas etapas de ciclo de manejo del riesgo.

5. Normalizar los elementos básicos a considerar en un Plan de Respuesta ante situaciones de emergencia o desastre.

IV. MARCO CONCEPTUAL

1. El Concepto de Protección Civil

La Protección Civil, entendida como la protección a las personas, a sus bienes y ambiente ante una situación de riesgo colectivo, sea éste de origen natural o generado por la actividad humana, es ejercida en Chile por un sistema integrado por Organismos, Servicios e Instituciones, tanto del sector público como del privado, incluyendo a las entidades de carácter voluntario y a la comunidad organizada, bajo la coordinación de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI.

En este Sistema todos mantienen su propia estructura y tienen plena libertad para adecuar su organización, con el objetivo de lograr máxima eficiencia en el cumplimiento de sus tareas de prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación frente a un evento destructivo, concurriendo cada uno con sus recursos humanos y técnicos especializados, en forma coordinada, según corresponda.

Desde esta perspectiva, actualmente de reconocimiento internacional, la protección no sólo debe ser entendida como el socorro a las personas una vez ocurrida una emergencia o desastre.

La misión de la Protección Civil abarca la Prevención, como supresión del evento, y la Mitigación, para reducir al máximo el impacto de un evento destructivo; la Preparación adecuada, mediante Planes concretos de respuesta; Ejercitación y clara información, para responder eficaz y eficientemente cuando una emergencia o desastre no ha podido evitarse.
(Anexo N°2)

2. Concepto General de la Forma de Actuar

Las líneas estratégicas de reducción de las probabilidades de ocurrencia y/o de los efectos de emergencias y desastres, ponen especial énfasis en las actividades que dicen relación con la **prevención,** la **mitigación y la preparación,** lo que por consecuencia lógica disminuirá las necesidades de recursos, medios y esfuerzos en **la respuesta** durante un conflicto.

Al centrar la atención en estos elementos, se logra un mejor resguardo de vidas humanas, de las estructuras y bienes, en la medida que se genera una Cultura Preventiva y una Conciencia de las Acciones pertinentes en cada una de estas fases. Esto permitirá ir contando con una comunidad organizada, prevenida, preparada y entrenada, para que el curso de la vida nacional no se vea alterado y no se comprometa el desarrollo del país.

La acciones en prevención son el primer y gran objetivo, incluyendo la preparación para la respuesta, que se logra a través de una estructura que genera una coordinación participativa, interinstitucional e intersectorial que identifique las amenazas, vulnerabilidades y recursos, que analice las variables de riesgo y valide la planificación correspondiente.

Ocurrido un evento destructivo, la aplicación de lo planificado para la gestión de respuesta debe ser coordinada por esa misma estructura, con el principal objetivo de orientar la toma de decisiones y la labor de los organismos de respuesta en el corto plazo, priorizando directamente la atención a las personas.

La rehabilitación, que corresponde al restablecimiento de los servicios básicos indispensables en el corto plazo luego de ocurrida una emergencia, y **la reconstrucción** que corresponde a las reparaciones de infraestructura y a la restauración del sistema de producción, a mediano y largo plazo, con el objetivo de alcanzar e incluso superar en lo factible el nivel de desarrollo previo a la ocurrencia de la emergencia o desastre, deben considerar decisiones, procedimientos y conductas que favorezcan la prevención y preparación, con lo que se articula lo que técnicamente se denomina Ciclo del Manejo de Riesgos.
(Anexo N°4)

Para una eficiente y efectiva gestión en emergencias y desastres, los niveles regional, provincial y comunal deben trabajar coordinadamente con los organismos de Protección Civil de su respectiva área jurisdiccional, a través del funcionamiento permanente de Comités de Protección Civil.

V. GESTION EN PROTECCION CIVIL

La gestión en Protección Civil debe responder a la realidad de un área jurisdiccional determinada, interrelacionando amenazas, vulnerabilidades y recursos, como base de orientación de la acción en prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación, como un proceso participativo y continuo en el tiempo, de revisión y perfeccionamiento permanente.
(Anexo N°5)

La estructura para la gestión en Protección Civil para cada nivel jurisdiccional - comuna, provincia, región o país - se configura de la siguiente manera:

1. El Comité de Protección Civil

Para una eficiente y efectiva acción en Protección Civil, y frente a la emergencia o desastre, se debe trabajar coordinadamente con los organismos o instituciones del Sistema de Protección Civil de un área jurisdiccional determinada. Este Equipo de Trabajo se denomina Comité de Protección Civil y lo deben integrar instituciones y organismos públicos y privados, que por mandato legal, competencia o interés, puedan aportar a la gestión de protección civil.

Debe constituirse Comités de Protección Civil a nivel Nacional y en cada Región, Provincia y Comuna del país, siendo presididos cada uno de ellos, según corresponda, por el Ministro del Interior, por el Intendente Regional, Gobernador Provincial y Alcalde respectivos, quienes tendrán la facultad de fijar, por resolución fundada, las normas especiales de funcionamiento de los mismos, convocar a los miembros que los integrarán y el orden de subrogación.

Deberán estar representados en estos Comités los servicios, organismos, cada una de las ramas de las Fuerzas Armadas y Carabineros del área jurisdiccional respectiva, e instituciones de los sectores públicos y privados que, por la naturaleza de sus funciones e importancia de sus recursos humanos y materiales disponibles, sean necesarios para la prevención de riesgos y solución de los problemas derivados de emergencias, desastres y catástrofes.

Actuará como Secretario Ejecutivo de cada uno de estos Comités el funcionario del respectivo nivel político-administrativo que la correspondiente autoridad designe, mediante decreto o resolución, como "Director Nacional", "Director Regional", "Director Provincial", "Director Comunal" de Protección Civil y Emergencia, quien será el asesor directo de aquella en todo lo relacionado con la organización, coordinación y ejecución de las actividades destinadas a prevenir, mitigar, preparar, atender y solucionar los problemas derivados de emergencias, desastres y catástrofes que puedan ocurrir u ocurran en su respectiva área jurisdiccional.

Los Comités de Protección Civil, como órganos de trabajo permanente, se constituyen en Comités de Operaciones de Emergencia, cuando se registran emergencias, desastres o catástrofes en su respectiva área jurisdiccional.

1.1. Comité de Protección Civil

El **Comité de Protección Civil** representa los recursos humanos, técnicos y materiales del Sistema de Protección Civil para la Prevención, Mitigación, Preparación y cumplimiento de planes y programas.

Su convocatoria es amplia, por lo tanto, en el Comité de Protección Civil deben participar, de acuerdo a la realidad local, los representantes de los organismos e instituciones que sean necesarios para desarrollar y ejecutar programas que privilegien las actividades de prevención, mitigación y preparación y que respondan a una gestión integral de Protección Civil, incorporados al proceso de desarrollo de su área jurisdiccional.

A nivel nacional, regional, provincial y comunal, en el Comité están representadas las instancias Sectoriales, Técnicas, Científicas, de Servicios y Comunitarias bajo la dirección de la Autoridad respectiva.

1.2. Comité de Operaciones de Emergencia

Constituidos los **Comités de Operaciones de Emergencia,** éstos representan a las entidades, organismos, servicios del Sistema de Protección Civil, cuyos recursos humanos, técnicos y materiales sean necesarios de coordinar para la Respuesta y la Rehabilitación ante la ocurrencia de un evento adverso o destructivo, sea éste emergencia, desastre o catástrofe en su respectiva área jurisdiccional.

El Ministro del Interior, Intendentes Regionales y Gobernadores Provinciales y Alcaldes dispondrán la habilitación, en la ciudad donde tengan su asiento, de un "**Centro de Operaciones de Emergencia", C.O.E.**, que corresponde a un lugar físico que debe contar con las facilidades necesarias de comunicación para centralizar la recopilación, análisis y evaluación de la información de modo que permita, de acuerdo al tipo de evento destructivo realizar las coordinaciones, tomar decisiones oportunas y precisas, diseminar información procesada a los servicios técnicos ejecutores, autoridades superiores y medios de comunicación social.

En el C.O.E. se constituyen los representantes operativos de los organismos e instituciones integrantes del Comité de Operaciones de Emergencia del nivel jurisdiccional correspondiente, que tienen directa relación con las actividades a desarrollar para la atención y recuperación ante la ocurrencia de una emergencia o desastre.

El local, los elementos de trabajo, útiles de escritorios y demás que sean necesarios para el funcionamiento de los Comités de Protección Civil y Centros de Operaciones de Emergencia, serán suministrados a nivel nacional por ONEMI y a nivel regional, provincial y comunal, por la Intendencia Regional, Gobernación Provincial y Municipalidad respectiva.

1.3. Presidencia, Coordinación y Funcionalidad

En las Reuniones de Trabajo y actividades que se desarrollen como Comités de Protección Civil, la presidencia la asume el Ministro del Interior, Intendente, Gobernador o Alcalde, en sus correspondientes niveles, cada uno asesorado técnicamente por el Director de Protección Civil y Emergencia respectivo, como Coordinador Ejecutivo de todo el proceso.

Las organizaciones e instituciones convocadas por el Comité de Protección Civil o Comité de Operaciones de Emergencia, mantienen su propia estructura y tienen plena libertad para adecuar su organización, con el objetivo de lograr máxima eficiencia en el cumplimiento de sus tareas a ejecu-

tar en las fases de prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación, según corresponda, que para ser eficaces requieren trabajar coordinadamente en equipos multidiciplinarios e interinstitucionales asumiendo un rol y funciones específicas.
(Anexo N°7)

En la funcionalidad del Sistema de Protección Civil en sus fases de Prevención, Atención y Recuperación y actividades relacionadas al Ciclo del Manejo del Riesgo, siempre es posible identificar un **Mando Técnico,** asociado a una organización o sector, un **Mando de Coordinación,** asociado a los Directores de Protección Civil o Emergencia y un **Mando de Autoridad,** asociado a las Autoridades de Gobierno Interior (Alcalde, Gobernador, Intendente, Ministro del Interior).
(Anexo N° 6)

2. Metodología de Gestión

La gestión nacional en Protección Civil debe estar sustentada en el desarrollo adecuado de la identificación de riesgos y de recursos de una unidad geográfica. Este proceso se basa en cinco elementos que comprenden una metodología base para el análisis de la realidad, que además considera una permanente retroalimentación.

Esta metodología debe considerar, a lo menos, las siguientes acciones:

a. **Análisis Histórico**

b. **Investigación Empírica (Técnica, Científica, Económica, en terreno, etc.)**

c. **Discusión (Para priorizar participativamente las amenazas, vulnerabilidades y recursos)**

d. **Elaboración de Mapas y Cartografías, (identificando Riesgos y Recursos para Prevención y Respuesta)**

e. **Planificación Integral en Protección Civil.**

2.1. Gestión Participativa

En el Marco de la Gestión Integral en Protección Civil, la Participación y Compromiso de la sociedad en su conjunto, deben **constituir** una estrategia clave a considerar en los distintos programas de trabajo.

Se debe ir gradualmente motivando un compromiso nacional de autoprotección, **por medio de una metodología interactiva y participativa en todos y cada uno de los Niveles Político-Administrativos,** como un reconocimiento expreso a la capacidad de las personas **para** ser partícipes en la generación de sus propios procesos de desarrollo.

Esta participación debe constituir un proceso en sí mismo, que parte en el nivel local y bajo la conducción del Municipio, como instancia administrativa más cercana a las personas.

La percepción de la gente del riesgo o peligro en su entorno, de los recursos de que dispone para enfrentarlo, deben ser fuente de información sustantiva a considerar en la gestión de Protección civil, la que, sumada a los antecedentes validados aportados por el ámbito científico-técnico, servirán de base **diagnóstica** para la Planificación de acuerdo a las específicas realidades locales.

3. Planificación ACCEDER para el Manejo de Emergencias y Desastres

ACCEDER es una **Metodología** simple, de fácil manejo, estructurada en una sola hoja, destinada a elaborar una planificación para situaciones de emergencia local, considerando los principios de Ayuda Mutua y Uso Escalonado de Recursos, que sustentan al Sistema de Protección Civil, a partir de una adecuada coordinación.

La metodología cubre por etapas, las acciones y medidas fundamentales a tener en cuenta en la acción de respuesta, como son: **A**larma, **C**omunicaciones, **C**oordinación, **E**valuación Primaria o Preliminar, **D**ecisiones, **E**valuación Secundaria y la **R**eadecuación del Plan, con lo que se conforma el acróstico ACCEDER.

El Plan ACCEDER permite a los Administradores de Emergencias recordar fácilmente los aspectos que siempre deberán estar presentes en un Plan de Respuesta y que necesariamente requieren una adecuada preparación para su efectiva articulación.

Al estructurar un Plan de Respuesta, el Comité de Protección Civil, debe tener presente los siguientes elementos:

3.1 Alarma

Ocurrido un evento destructivo, éste debe ser de conocimiento de un organismo o institución responsable de atender ese tipo de situaciones. Mientras no se reciba el aviso correspondiente, no existe ninguna posibilidad de dar respuesta oportuna. Por lo tanto, los sistemas de atención y aviso de la ocurrencia de emergencias deben ser muy conocidos por la comunidad para que ésta las comunique oportunamente al organismo responsable. El organismo de respuesta primaria o atención directa de la emergencia, con el propósito de optimizar el uso de sus recursos, procede a validar la información y despachar recursos sólo si la alarma recibida es correcta. Los servicios de respuesta primaria tienen procedimientos normalizados para validar alarmas. De no ser así, en el proceso de elaboración del plan específico de respuesta, basado en esta metodología, deberán quedar establecidos.

3.2 Comunicación e Información

El plan debe reflejar claramente las relaciones de comunicaciones entre los organismos y servicios involucrados. Esta cadena de comunicación se inicia con el organismo que recibe la alarma y comienza a extenderse a los servicios de respuesta primaria. De acuerdo al nivel de impacto del evento, se involucran escalonadamente otros organismos superiores y también los medios de comunicación social, en resguardo al derecho a saber de las personas.

El proceso de comunicaciones es un ciclo, una cadena en la cual cada una de las partes alimentará permanentemente al todo. Puede ir desde abajo hacia arriba o viceversa.

Dentro del manejo de información es necesario considerar dos áreas de trabajo; la interna, es decir, la correspondiente a toda aquella información que es propia de cada institución, para coordinar sus recursos y acciones; y la externa, es decir, toda aquella información que es traspasada de un organismo a otro, a través de la Cadena de Comunicaciones con el objetivo de lograr una mejor toma de decisiones de repuesta en los niveles que corresponda, como igualmente informar adecuada y oportunamente a la opinión pública.

Es necesario mantener un listado de los organismos, instituciones y servicios considerados en el plan. Este listado - debe contener los nombres de los responsables institucionales frente al Plan y su forma de ubicación las 24 horas del día. Conocida o generada una Alarma, los responsables tendrán que autoconvocarse, es decir, concurrir **sin** necesidad que se les llame a participar en la superación de las situaciones de emergencia.

3.3 Coordinación

La coordinación es la armonía entre los elementos y acciones que se conjugan en una determinada situación, en función de un mismo objetivo. Supone trabajar en acuerdo, lo que resulta indispensable para controlar una situación de emergencia.

Para cada organismo, institución y servicio identificado en el Plan, deben establecerse previamente sus roles y las funciones específicas de cada rol al ser activada esta Planificación. Por otra parte, es fundamental que durante una situación de emergencia se establezca un Mando Conjunto, a través del cual cada uno cumpla con su respectivo rol.

En la Planificación se debe considerar la coordinación y comunicación entre los organismos, como también las relaciones intersectoriales e interinstitucionales con los niveles superiores.

3.4 Evaluación (Preliminar o Primaria)

En esta fase se debe establecer una valoración de las consecuencias producidas por la emergencia. Constituye una tarea destinada a objetivar las reales dimensiones del problema. Para tal efecto, el presente Plan dispone como anexo integrado (N°8), el **Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades, Plan DedoS**, el que apunta a objetivar respuestas para consultas claves, tales como **¿Qué pasó? ¿Qué se dañó? ¿Cuántos y quiénes resultaron afectados?** El énfasis de la evaluación debe estar en las personas.

Como primera tarea es necesario clasificar el tipo de emergencia y su manifestación, lo que determinará las acciones y recursos que se destinen.

Luego se determinan los daños, es decir, los perjuicios o efectos nocivos ocasionados por la emergencia. Lo anterior se constata con efectos sobre las personas (heridos, damnificados, etc.); en la infraestructura (caída de puentes, edificios, cortes de caminos, etc.) y servicios básicos (suspensión de energía eléctrica, comunicaciones, agua, etc.); y en el medioambiente (contaminación del agua, polvo en suspensión, etc.)

De acuerdo al tipo de emergencia y los daños registrados, se generan necesidades que deben ir satisfaciéndose progresivamente para reestablecer la normalidad del área afectada.

La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros al momento de ocurrir una emergencia, asociada a los daños y necesidades, determina la capacidad de respuesta del sistema social expuesto.

3.5 Decisiones

De acuerdo a los daños y, a las respectivas necesidades evaluadas, el Mando Conjunto adoptará las decisiones de atención y normalización de la situación en el menor plazo posible.

La prioridad de satisfacción de necesidades de las personas, puede considerar, de acuerdo al tipo de emergencia, la disposición de evacuaciones, traslados, reubicaciones, habilitación de albergues, asignación de tareas especiales, reunión de responsables, etc.

3.6 Evaluación (Secundaria o Complementaria)

La evaluación secundaria o complementaria, tiene por objetivo contar con antecedentes más acabados sobre las repercusiones del evento destructivo que afectó o aún se encuentra afectando un área determinada. Esta evaluación incluye un seguimiento de la comunidad afectada, si la hay, y una profundización sobre los daños a la infraestructura, los servicios y el ambiente. De acuerdo con los antecedentes que se recopilen, se adoptarán nuevas decisiones en función de normalizar la situación del área afectada. También en esta etapa se evalúa la efectividad de las decisiones adoptadas a partir de la primera evaluación.
(Anexo N°8)

3.7 Readecuación (Reformulación de Planes)

Esta fase, a cargo del Comité de Protección Civil, permite un recordatorio de la importancia de aprovechar la experiencia, partiéndose del convencimiento que no existe, por muchas similitudes puntuales que se observen, ninguna emergencia igual a otra. Cada nueva experiencia va indicando medidas correctivas, para perfeccionar la planificación, como igualmente para evitar errores.

La metodología ACCEDER debe ser utilizada por los integrantes del Comité de Protección Civil para elaborar el Plan de Respuesta, con todos los antecedentes que ésta indica, como los necesarios a tener en cuenta de acuerdo a cada realidad local, para actuar armónicamente en el control de una situación de emergencia. Es el Comité el que deberá, con todos sus integrantes, abocarse al diseño del Plan de Respuesta de acuerdo a esta metodología, determinando, en primer lugar, las capacidades y competencias de cada organismo o instancia representada. A partir de ese diagnóstico, deberá darse a cada cual un rol y en el plan especificarse funciones concretas para cada rol de acuerdo a competencias y capacidades y en función de cada una de las acciones a considerar para el cumplimiento de cada etapa de ACCEDER. Resulta pertinente en esta etapa, consultar esta metodología para los diversos tipos de riesgos, puesto que las distintas variables de emergencia obligan a distintas acciones de respuesta.

Se debe tener siempre presente que el núcleo o soporte clave de una respuesta eficaz a emergencias, es la evaluación oportuna de la misma, para disponer las acciones y recursos que sean necesarios para el control de la situación.

Estructurado el plan de respuesta, no se puede esperar la ocurrencia de una emergencia para probar su efectividad. El plan debe ponerse a prueba efectuando ejercicios de escritorio (simulaciones) y de movimientos físicos (simulacros), durante los cuales se examinan los roles, las coordinaciones, los accesos, los recursos, y en general, todo lo previsto en el Plan.

Los antecedentes que se obtengan de los ejercicios, servirán de base, si se estima necesario, para readecuar el plan. De las experiencias adquiridas y antecedentes que se recopilen, surgirán recomendaciones que permitan mejorar el sistema de respuesta a nivel local.

VI. PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE EMERGENCIA

De acuerdo al tipo de emergencia o desastre, el Sistema de Protección Civil se activa de acuerdo a los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para eventos destructivos de manifestación lenta

A.- Activación y Alerta

1. Ante la inminencia o real ocurrencia de una situación de emergencia, reacciona a lo menos, un organismo o institución componente del Sistema de Protección Civil, emitiendo un Informe Preliminar.

2. El responsable del Servicio involucrado analiza la información relativa a la situación y si determina que la capacidad de respuesta con los recursos disponibles se verá sobrepasada, informará de la situación al **Director de Protección Civil y Emergencia** del nivel correspondiente.

3. El Director de Protección Civil y Emergencia coordina la activación del sistema, teniendo presente que los organismos y/o servicios directamente involucrados en la atención de una emergencia ejecutarán automáticamente procedimientos de respuesta local, como también, medidas preventivas.

4. El Director de Protección Civil y Emergencia asumirá la coordinación del Plan de Respuesta específico en aplicación, teniendo presente en forma permanente, el informar a la Autoridad sobre la situación, los requerimientos y medidas adoptadas.

B.- Evaluación Operacional

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

2. Las necesidades de recursos se canalizan aplicando los principios de ayuda mutua y uso escalonado de recursos de acuerdo al Plan de ejecución y de acuerdo a las necesidades indicadas por el Mando Técnico, a través del Director de Protección Civil y Emergencia.

3. Una evaluación permanente, conforme a la evolución de la situación, determina la necesidad de activar o no al Comité y el Centro de Operaciones de Emergencia (C.O.E.).

C. Desactivación y Evaluación

1. Controlada la situación, evaluaciones sucesivas permiten desactivar la estructura del sistema de respuesta, en forma escalonada.

2. La situación de emergencia se considera superada cuando los organismos y/o servicios del Sistema de Protección Civil retornan a sus actividades habituales, no siendo necesaria la permanencia de una autoridad de coordinación superior.

3. Finalizado el evento generador que activó el plan de respuesta específico, éste debe evaluarse a nivel de Comité de Protección Civil y readecuarse, si es el caso, conforme a la experiencia adquirida, optimizando las medidas de prevención, mitigación y respuesta.

2. Procedimiento para eventos destructivos de manifestación Súbita

A.- Activación y Alerta

1. Un evento destructivo de gran impacto sobre la población y/o bienes materiales e infraestructura, constituye una base de juicio suficiente para activar el Comité de Operaciones de Emergencia y el Centro de Operaciones de Emergencia (C.O.E.)

2. En caso de eventos destructivos de gran severidad y extensión, como por ejemplo un terremoto, la señal o alerta es el evento mismo, generando una autoconvocatoria a los miembros del Comité de Operaciones de Emergencia en el Centro de Operaciones de Emergencia (C.O.E).

3. En caso de eventos limitados o circunscritos a un área de impacto puntual, o cuando su activación, corresponda a necesidades según la evolución de una emergencia de generación lenta, la señal de alerta fluye por los medios de comunicaciones previstos en la planificación.

4. Los miembros del Comité de Operaciones de Emergencia integrados en el C.O.E., durante las primeras horas posteriores al impacto o convocatoria, centralizan la recolección de información, con el propósito de evaluar los peligros que afectan a la población y su sistema social, determinando los daños más significativos, identificando las necesidades y movilizando los recursos locales de respuesta.

B.- Evaluación Operacional

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

2. Las necesidades de recursos se canalizan aplicando los principios de ayuda mutua y uso escalonado de recursos, de acuerdo al plan de respuesta específico en ejecución y de acuerdo a las necesidades requeridas por los Mandos Técnicos ejecutores a través del C.O.E.

3. Análisis y evaluaciones sucesivas permiten en el tiempo afinar la apreciación inicial, con el propósito de proveer información más completa a los miembros integrados en el C.O.E., permitiéndoles tomar decisiones oportunas y precisas, como a su vez diseminar la información procesada a los Mandos Técnicos ejecutores, autoridades y medios de comunicación social.

C. Desactivación y Evaluación

1. Controlada la situación, evaluaciones sucesivas permiten desactivar el C.O.E. y la estructura del sistema de respuesta en forma escalonada.

2. Cuando la autoridad correspondiente estima cumplido el objetivo para el cual se activó el C.O.E., se considera superada la situación de emergencia, descentralizándose la toma de decisiones y canalizándose la información por los conductos regulares.

3. Finalizado el evento generador que activó la planificación de emergencia específica, ésta debe evaluarse a nivel de Comité de Protección Civil y readecuarla, si es el caso, conforme a la experiencia adquirida, optimizándose las medidas de prevención, mitigación y respuesta.

VII. FLUJOS E INFORMES DE EMERGENCIA

1. Flujos de Información de Emergencia

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, 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.

2. Informes de Emergencia. Evaluación de Daños y Necesidades

Para la administración de la información de emergencia, el Sistema Nacional de Protección Civil de Chile cuenta con el **Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan Dedo$ de ONEMI,** que se aplica desde el nivel local, bajo administración municipal.
(Anexo N°8)

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 misma información que pueda recibirse desde otras fuentes.

2. l. Tipos de Informes de Emergencia

Al ocurrir un evento destructivo se generan informes que permiten conocer situaciones en instantes diferentes de acuerdo a su evolución, lo que determina 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 DE EMERGENCIA:** es un informe emitido por cada organismo técnico que actúa directamente en la atención de un evento destructivo. Este informe entrega información sobre víctimas, damnificados, daños a la propiedad pública, bienes y servicios, daño forestal, recursos, entre otros, de acuerdo al objetivo y el rol institucional específico del organismo que lo emite.

c.- **INFORME ESTADO DE SITUACION:** es un informe normalizado que registra en forma resumida los daños a las personas, los bienes públicos y privados, los servicios básicos, como también las decisiones adoptadas, oportunidades de restablecimiento de la situación, recursos involucrados, necesidades, entre otros, permitiendo determinar la severidad de un evento destructivo en un momento determinado y analizar integralmente sus conse-

cuencias, a la vez que proponer las acciones prioritarias dentro de la mayor objetividad posible.

Este documento se basa en los Informes de Emergencia que entregan o elaboran los organismos e instituciones involucradas en la respuesta ante la ocurrencia de un evento destructivo. Se canaliza a través de las vías o canales de **Gobierno Interior**. Permite a las Autoridades y Coordinadores de Emergencia facilitar la toma de decisiones y la información pública.

El Informe de Estado de Situación es, por lo tanto, el Informe de Emergencia de los responsables de la gestión de Protección Civil en los niveles comunal, provincia], regional y nacional.

En el ámbito estrictamente técnico, el Informe de Estado de Situación de un evento destructivo se denomina **Informe de Evaluación de Daños y Necesidades.**

Las evaluaciones, de acuerdo al momento que se realicen, pueden ser:

a. **Inicial,** que se efectúa inmediatamente de ocurrido el evento. Normalmente el informe inicial se desarrolla en dos instancias, primero un Informe Preliminar (Aviso), que posteriormente se precisa con un Informe Complementario.

   La evaluación inicial permite determinar el impacto y capacidad de respuesta local del evento, afectación de daños a las personas, vivienda, servicios e infraestructura básica, decisiones y acciones **inmediatas,** como también los recursos involucrados.

   Este Informe estima el tipo de ayuda prioritaria y detecta puntos críticos para restablecer las condiciones de normalidad mínimas para las personas y sus bienes.

b. **Avance,** registra la evolución del evento en forma continua a través del tiempo, correspondiendo a verdaderas fotografías que reflejan las acciones o soluciones de emergencia, recursos involucrados y decisiones adoptadas para controlar y superar la situación.

c. **Final o Consolidado,** se efectúa una vez superada la situación de emergencia o desastre y cuando se ha entrado a la etapa de reconstrucción. Este informe entrega un diagnóstico inicial de la situación, evolución de las apreciaciones a través de una visión global y una profundización sectorial. Este tipo de evaluaciones constituyen verdaderos 'Estudios de Casos», de gran valor para la reconstrucción y perfeccionamiento o actualización de la planificación.

Es importante destacar que **todos** los eventos destructivos generan una evaluación Inicial (Preliminar y Complementaria). Algunos, de mayor impacto o gravedad, requieren uno o más informes de Avance. Todos los eventos deben culminar con un

Informe Final o Consolidado, con el propósito de impulsar actividades de prevención, preparación y respuesta con antecedentes reales, que incidan directamente en el desarrollo de un área jurisdiccional determinada.

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 descentralizadamente** a través de los medios de comunicación social, es el recurso más directo e inmediato para evitar la proliferación de rumores infundados.

El Sistema de Evaluación de Daños y de Necesidades, Plan Dedo$ de ONEMI, consulta los diversos instrumentos y respectivos procedimientos de uso, para administrar adecuadamente la información de emergencia como base para la adopción de decisiones más efectivas y eficaces de respuesta, a la vez que permite sustentar de modo más objetivo la información que se entrega a la población.

VIII. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

1. Administrativas

1. 1. Todos los organismos e instituciones participarán en la planificación en aquellos ámbitos que le competen, derivados del marco de gestión general. Para materializar el cumplimiento de los objetivos, instruirán a sus servicios dependientes, según corresponda, para incorporarlo en su planificación específica.

1.2. Para un adecuado cumplimiento de la planificación de Protección Civil es necesario considerar la debida asignación presupuestaria para la ejecución de programas de Prevención y Respuesta.

1.3. El desarrollo de estudios y estadísticas permanentes y valorizadas de los avances de los programas de Gestión en Protección Civil; la evaluación de daños directos e indirectos producto de emergencias y desastres; análisis pormenorizados del impacto social y económico generado por tales eventos, deben servir de base informativa para los procesos nacional y locales de Desarrollo Social.

2. Económicas

2.1. El costo de la ejecución de los aspectos que le comprometen, en Gestión de Prevención, serán de cargo de cada uno de los Ministerios, Servicios, Intendencias, Gobernaciones y Municipios, además de los servicios afines.

2.2. Los viáticos de los funcionarios que deben cumplir Comisiones de Servicio motivadas por la Planificación que resulte, para los fines antes vistos, serán cancelados por la Organización o Servicio a la cual pertenezca el o los funcionarios.

2.3. Cada Ministerio, Servicio u Organización empleará sus propios recursos, pudiendo éstos ser incrementados de acuerdo a circunstancias y disposiciones vigentes.

IX. RESPONSABILIDAD Y COORDINACION

La **responsabilidad** de la Gestión en Protección Civil es de las autoridades de cada nivel administrativo del Estado, según corresponda: Ministro del Interior, Intendente, Gobernador o Alcalde.

A nivel nacional, la **coordinación** es de responsabilidad de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI -; a nivel regional, provincial y comunal es de responsabilidad de los Directores de Protección Civil y Emergencia respectivos.

ANEXO N° 1: Referencias Legales

1. ESTRUCTURA BASICA DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION CIVIL:

1.1. **CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE CHILE.** El art. 1°, inciso 5°, establece que es deber del Estado dar protección a la población. El art. 32, N° 7, previene que es atribución del Presidente de la República declarar los estados de excepción constitucional.

1.2. **LEY N° 18.415, LEY ORGANICA CONSTITUCIONAL SOBRE ESTADOS DE EXCEPCION.** Complementa la regulación del «Estado de Catástrofe'.

1.3. **DFL. N° 7.912, DE 1927, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, LEY ORGANICA DE MINISTERIOS.** Conforme a su art. 30, letra a), corresponde al Ministerio del Interior todo lo relativo al mantenimiento de la seguridad, tranquilidad y orden públicos.

1.4. **LEY NO 16.282, TITULO I, DISPOSICIONES PERMANENTES PARA CASOS DE SISMOS O CATASTROFES.** Texto refundido fijado por DS. N° 104, de 1977, de Interior. Modificaciones posteriores: leyes N°s, 18.522 y 19.905. Autoriza para declarar **«ZONA AFECTADA POR CATASTROFE',** en casos de sismos o catástrofes que provoquen daños de consideración en las personas o en los bienes.

1.5. **DL N° 369, DE 1974, LEY ORGANICA DE LA OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA.** Servicio público dependiente del Ministerio del Interior, encargado de planificar, coordinar y ejecutar las actividades destinadas a prevenir o solucionar los problemas derivados de sismos a catástrofes.

1.6. **DS.N° 509, DE 1983, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.** Reglamento para la ley orgánica de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI.

1.7. **LEY N° 19.175, ORGANICA CONSTITUCIONAL SOBRE GOBIERNO Y ADMINISTRACION REGIONAL.** Texto refundido fijado por DS. N° 291, de 1993, de Interior. Sus arts. 2°, letra ñ), y 4° letra e), asignan a los **Intendentes y Gobernadores,** respectivamente, la función de adoptar todas las medidas necesarias para prevenir y enfrentar situaciones de emergencia o catástrofe. Conforme al art. 16, letra f), es función general del **Gobierno Regional** adoptar las medidas necesarias para enfrentar situaciones de emergencia o catástrofe y desarrollar programas de prevención y protección ante situaciones de desastre.

1.8 **DFL. N° 22, DE 1959, LEY ORGANICA DEL SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR.** Deben considerarse las normas que otorgan facultades para casos de emergencia que se entienden aún vigentes, por ej. arts. 20 y 26.

1.9 **LEY NO 18.695, ORGANICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES.** Texto refundido fijado por el DFL 1/19704 de 2001 de Interior. El art. 4°, letra i), se refiere a las funciones de las **Municipalidades,** relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia.

2. EJEMPLOS DE NORMAS DE IMPORTANCIA RELATIVAS A PROTECCION CIVIL.

2.1 **CODIGO SANITARIO.** Contiene normas para casos de amenazas o peligro de epidemias, epidemias declaradas y emergencias que signifiquen grave riesgo para la salud o la vida de los habitantes.

2.2 **CODIGO DE AGUAS**. Confiere facultades para prevenir inundaciones y otros riesgos y para declarar zonas de escasez en épocas de extraordinaria sequía.

2.3 **LEY N° 19.061.** Establece normas sobre Fomento a Obras de Riego en Zonas Afectadas por Sismos o Catástrofes. Modificada por ley N° 19.316.

2.4. **DS. N° 294, DE 1984, DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS.** Contiene el texto refundido de la Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas. El art. 86 le otorga facultades especiales para la contratación de obras en casos de emergencia calificados por decreto supremo.

2.5. **DS. N° 119, DE 1984, DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES.** Reglamento del Servicio de Aficionados a las Radiocomunicaciones. Su Título X, arts. 70 y sgtes., contienen normas sobre Redes de Emergencia.

2.6 **DS. N° 298, DE 1994, DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES.** Contiene el Reglamento del Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos.

2.7 **DS. N° 733, DE 1982, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.** Reglamento sobre Prevención y Combate de Incendios Forestales.

2.8 **DS. N° 26, DE 1966, DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.** Designa al Instituto Hidrográfico de la Armada (denominado actualmente Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile -SHOA- según lo dispuso la ley N° 19.002) ante el Sistema Internacional de Alarma Tsunami del Pacífico y Crea un Sistema Nacional de Alarma de Maremotos.

2.9. **DS. N° 708, DE 1989, DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.** Reorganiza el Servicio de Búsqueda y Salvamento Aéreo (SAR) que tiene por misión efectuar la búsqueda de aeronaves y salvamento de sus ocupantes, que se hallen en peligro o perdidos dentro de su área jurisdiccional. Además, en la medida que su función primaria y medios lo permitan, prestará ayuda en la búsqueda y salvamento de personas en otro tipo de **emergencias.**

2.10 **DS. N° 753, DE 1975 DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.** Actualiza Normas y Métodos recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I.) sobre Búsqueda y Salvamento.

ANEXO N° 2

Principios Básicos de la Protección Civil

La Protección Civil se sustenta en dos principios: Ayuda Mutua y Empleo Escalonado de Recursos.

1. La **AYUDA MUTUA** plantea que para ser eficaces en sociedad, las personas e instituciones requieren trabajar en equipos multidisciplinarios e interinstitucionales en el diseño y establecimiento de programas de Seguridad y Protección Civil.

2. El **EMPLEO ESCALONADO DE RECURSOS** plantea la utilización eficiente de los medios disponibles; vale decir, un uso o movilización gradual de recursos humanos, técnicos y materiales desde el nivel individual hasta satisfacer las necesidades que demande un plan o un programa en particular.

Estos principios deben estar presentes en todo el proceso de planificación, sirviendo de sustento en el momento de la ejecución de los distintos programas que conforman el Marco de Acción en Protección Civil.

ANEXO N°3

Riesgo en el Ambito de la Protección Civil

La acción principal de la Protección Civil está centrada en el concepto de **Riesgo.** Por lo tanto, es importante acordar cual es el significado de Riesgo y de los factores que lo condicionan, vistos desde el sujeto, objeto o sistema expuesto.

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 a las pérdidas que la comunidad está dispuesta a asumir, y se conoce como Riesgo Aceptable.

El Riesgo se configura por la relación entre factores de Amenaza y factores de Vulnerabilidad, y son interdependientes y directamente proporcionales. Los Escenarios de Riesgos, en tanto, se configuran de acuerdo a las variables de riesgo independientes o interrelacionadas en una área determinada, todo lo cual requiere de rigurosos estudios para acceder a una adecuada estimación de Riesgos a considerar en las respectivas planificaciones de desarrollo sostenible.

La **Amenaza** se concibe como un factor externo de riesgo, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas.

La **Vulnerabilidad** se concibe como un factor interno de riesgo de un sujeto, objeto o sistema expuesto a una amenaza, que corresponde a su disposición intrínseca a ser dañado.

ANEXO N°4

Ciclo Metodológico para el Manejo del Riesgo

Se entiende por Gestión y Manejo del Riesgo al conjunto de actividades derivadas de la administración de la Protección Civil y que corresponden al esfuerzo de detección y dimensionamiento de los mismos, para prevenir su degeneración en eventos destructivos, (emergencias o desastres), o bien, frente a los inevitables, responder minimizando las pérdidas y acrecentando las capacidades de recuperación ante sus efectos: emergencias

Sólo recientemente en el mundo, las instancias a cargo del manejo de emergencias y desastres, han ido incorporando en su base de gestión una visión analítica del riesgo. Para ello, el Riesgo, presente en todo sistema social se aborda metodológicamente a partir de una secuencia cíclica, con etapas relacionadas. Estas etapas son la **Prevención (Supresión), Mitigación, Preparación, Alerta, Respuesta, Rehabilitación y Reconstrucción. El ciclo se conforma por sí solo frente a cada reconstrucción emprendida con enfoque preventivo.**

Todas las actividades a ejecutar en cada una de las etapas, llevan integrado el concepto de **DESARROLLO SOSTENIBLE,** entendido como el aumento acumulativo y durable o sostenible de cantidad y calidad de bienes, servicios y recursos de una comunidad, unido a cambios sociales y culturales, en función de un mejoramiento continuo y equitativo de la seguridad como factor de calidad de vida humana, sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.

1. **Fases y Etapas del Ciclo del Manejo del Riesgo**

Para una mejor comprensión, las etapas de Ciclo del Manejo del Riesgo se han agrupado en tres fases, Prevención, Respuesta y Recuperación:

PREVENCIÓN

En la Prevención están involucradas todas aquellas actividades destinadas a intervenir en el Riesgo, vale decir, las acciones y gestiones **previas** a la ocurrencia del daño o del evento adverso, a fin de evitarlo o suprimirlo definitivamente y, de no ser posible, reducir al máximo los efectos que sobre las personas, los bienes y el medio ambiente puedan llegar a provocar los fenómenos naturales o antrópicos (de origen humano).

Esta fase metodológica considera las etapas de: Prevención, propiamente tal; Mitigación; Preparación y Alerta, comprendiendo todas aquellas actividades destinadas a evitar o reducir la amenaza y/o la vulnerabilidad ante el riesgo o sus consecuencias.

Prevención - (Supresión): Son todas aquellas actividades destinadas a **suprimir o evitar definitivamente** que sucesos naturales o generados por la actividad humana causen **daño.** (Ejemplo: Erradicación de viviendas desde lugares de riesgo; erradicación de industrias localizadas en zonas urbanas; sistema de cierre automático de válvulas para evitar escapes de sustancias químicas, y de extinción rápida para impedir incendios).

Mitigación: Son todas aquellas actividades tendientes a **reducir** o **aminorar** el riesgo, reconociendo que en ocasiones es imposible evitar la ocurrencia de un evento. (Ejemplos: códigos de construcción sismorresistentes de edificios; obras de represamiento o encauzamiento de ríos o canales; construcción de vías exclusivas para transporte, de carga peligrosa).

Preparación: conjunto de medidas y acciones previas al evento destructivo, destinadas a reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas y otros daños, organizando las medidas y procedimientos de respuesta y rehabilitación para actuar oportuna y eficazmente. (Ejemplos: Inventario de recursos humanos y financieros; elaboración de Planes de Respuesta; determinación de coordinaciones y sus procedimientos, ejercicios de simulacros y simulaciones; Capacitación de personal y de la comunidad; entrenamiento operativo; información a la comunidad).

Alerta: En su fase temprana, es un estado de vigilancia y atención permanente; a la vez que pasa a ser un estado declarado cuando se advierte la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso, con el fin de tomar precauciones específicas. La declaración de alerta debe ser: **Clara** y **comprensible, accesible,** vale decir, difundida por el máximo de medios; **inmediata,** sin demora, puesto que cualquier retardo puede sugerir que el evento no es ni probable ni cercano; **coherente,** sin contradicciones; **oficial,** procedente de fuentes autorizadas.

RESPUESTA

Corresponde a las actividades propias de atención ante un evento destructivo y se llevan a cabo **inmediatamente** de ocurrido el evento. Tienen por objetivo salvar vidas, reducir el impacto en la comunidad afectada y disminuir pérdidas. (Ejemplos: búsqueda y rescate, asistencia médica, evacuación, alojamiento temporal, suministro de alimentos y abrigo)

RECUPERACION

Corresponde a las actividades posteriores al evento destructivo y tienen por objetivo volver al estado de desarrollo previo y, más aún, intentando superar ese nivel. Considera las etapas de Rehabilitación y Reconstrucción.

Rehabilitación: corresponde al período de transición comprendido entre la culminación de las acciones de respuesta y el inicio de las acciones de reconstrucción.

La Rehabilitación consiste en la recuperación, en el corto plazo, de los servicios básicos e inicio de la reparación del daño físico, social y económico. (Por ejemplo: restablecimiento del servicio de agua potable, de la energía eléctrica; despeje de caminos)

Reconstrucción: consiste en la reparación y/o reemplazo, a mediano y largo plazo, de la infraestructura dañada y, en la restauración y/o perfeccionamiento de los sistemas de producción. (Ejemplos: Construcción de viviendas y edificios públicos; reparación de carreteras y aeropuertos; reforestación; recuperación agrícola; pavimentación de carreteras; ordenamiento territorial).

2. Interrelación entre las Fases y Etapas

Existe una estrecha interdependencia entre las distintas actividades de cada fase y sus respectivas etapas, lo que no permite delimitar con exactitud cada una de ellas. No hay precisión sobre el comienzo y término de cada una de ellas; de allí que el modelo se aborde a partir de un ciclo. Por tanto, el administrador en Protección Civil puede tomar decisiones en la etapa de respuesta que promuevan una rehabilitación más rápida (Fase Recuperación); o en la etapa de Reconstrucción (Fase Recuperación) decidir conductas que favorezcan la reducción del riesgo o mejoren la preparación (Fase Prevención).

ANEXO N° 5

Ambitos de Gestión de la Protección Civil
Ambito de la Prevención / Ambito de la Respuesta

La gestión en Protección Civil debe responder a la realidad de un área jurisdiccional determinada, interrelacionando amenazas, vulnerabilidades y recursos que permitan orientar la acción en prevención, mitigación y preparación como un proceso participativo y continuo en el tiempo, de revisión y perfeccionamiento permanente.

La estructura para la gestión en Protección Civil para cada nivel jurisdiccional - comuna, provincia, región o país - está dada por los siguientes ámbitos:

1. AMBITO DE LA PREVENCION

Parte importante del proceso de consolidación del Desarrollo de un País está asociado fuertemente a las acciones de Prevención y de Mitigación en todo orden de materias. Esta perspectiva obliga a diseñar líneas de acción integrales y participativas, invitando a todos los sectores, instituciones y actores sociales a aportar lo que corresponda a sus capacidades y competencias, en los contextos económico, social y político, basados en estudios técnicos rigurosos y en la percepción de las personas frente al riesgo.

Para ello, deben estructurarse permanentemente Programas de Trabajo, para una labor continuada en cada nivel jurisdiccional, siendo los básicos:

1. Programa Permanente de Microzonificación de Riesgos y de Recursos, como base diagnóstica para la Planificación, de actualización periódica.

2. Programa de Educación, desde el Sistema Escolar

3. Programa de Coordinación Interinstitucional e Intersectorial, a partir de los Comités de Protección Civil, de gestión Permanente.

4. Programa de Alerta Temprana por Riesgos Específicos, de acuerdo a mecanismos de coordinación y de análisis de información técnica.

5. Programa de Sensibilización y Orientación Masiva

6. Programa de Participación Comunitaria en el nivel local.

7. Programa de Preparación y de Manejo de la Información

8. Programa Global de Capacitación

9. Programa de Actualización permanente de los Planes Operativos de Respuesta por Riesgos Específicos

10. Programa de Mejoramiento continuo de los Sistemas de Comunicación para las Coordinaciones de Gestión Preventiva y de Respuesta

2. AMBITO DE LA RESPUESTA

Para la planificación global de respuesta, se deben considerar:

1. Clasificación de los eventos destructivos

Desde el punto de vista de su origen, las emergencias o desastres se clasifican según su Origen y Manifestación:

1.1. Según su Origen

Desde el punto de vista de su origen, las emergencias y desastres se clasifican en:

a. De Origen -Natural

Son aquellas derivadas de la manifestación de **amenazas generadas por fenómenos naturales** sobre un sistema vulnerable. Se enmarcan en dos grandes ámbitos, las de tipo geológico - terremotos, erupciones volcánicas, tsunamis - y las de tipo hidrometeorológico - sequía, temporales, aluviones, nevadas, sin embargo algunas de ellas pueden relacionarse, al confluir dos o más en un mismo momento, o pueden ser gatilladas por ambas, como lo son los deslizamientos y la erosión.

b. De Origen Antrópico

Emergencias o desastres que se manifiestan a partir de la acción del propio hombre y sus interrelaciones, muchas veces en función de su desarrollo, o a veces originadas intencionalmente. Son eventos adversos de origen humano (antrópico) los incendios, los accidentes de tránsito, aéreo, marítimos, etc., las explosiones, los derrames, la contaminación ambiental, el terrorismo, etc.

1.2. Según su Manifestación

Desde el punto de vista de su manifestación, las emergencias o desastres se clasifican en:

a. De Manifestación Lenta

Son aquellos fenómenos o eventos de lento desarrollo, que por su duración, extensión y severidad, terminan generando daños materiales y/o humanos, con características de emergencia o desastre, por ejemplo: sequías, algunos temporales, contaminación ambiental, desertificación, etc.

b. De Manifestación Súbita

Son aquellos eventos de desarrollo intempestivo, las más de las veces violento, generando daños materiales y humanos con características de emergencia o desastre; por ejemplo: terremotos, explosiones químicas, etc.

2. Sistema Nacional de Alertas

Los integrantes y recursos del Sistema de Protección Civil, ante la presencia o la posible ocurrencia de una emergencia o desastre, se ponen en sobreaviso mediante una **señal de alerta**, la que determina una **acción conjunta,** bajo una **coordinación superior** orientada por los principios de ayuda mutua y empleo escalonado de los recursos.

2.1. Tipos de Alerta

Entendiendo la Alerta Verde, como instancia primaria, que implica la vigilancia permanente de las distintas áreas y escenarios de riesgos, el Sistema Nacional de Alertas establece la señal de **Alerta del Sistema de Protección Civil** , en dos grados:

Alerta Amarilla

Se establece cuando una amenaza crece en extensión y severidad, lo que lleva a suponer que no podrá ser controlada con los recursos locales habituales, debiendo alistarse los recursos necesarios para intervenir, de acuerdo a la evolución del evento destructivo.

Alerta Roja

Se establece cuando una amenaza crece en extensión y severidad, requiriéndose la movilización de todos los recursos necesarios y disponibles, para la atención y control del evento destructivo.

Una Alerta Roja, de acuerdo al tipo de evento destructivo, podrá establecerse de inmediato, sin que medie previamente una Alerta Amarilla,

2.2. Amplitud y Cobertura de una Alerta.

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

La **Amplitud** de la Alerta depende de la emergencia o desastre que haya determinado su activación, pudiendo abarcar a la totalidad de las instituciones y organismos del Sistema de Protección Civil del área afectada, o solamente a aquellos involucrados directamente en la atención de una emergencia determinada. La **Cobertura (Extensión)** de la alerta depende de la superficie geográfica afectada o que pudiera ser afectada por una emergencia o desastre obedeciendo a la división político-administrativa del país. La cobertura puede incluir a:

- una o más comunas
- una o más provincias
- una o más regiones
- todo el país

2.3. Establecimiento de una Alerta

Una Alerta es solicitada por los organismos técnicos, a través de los Directores de Protección Civil y Emergencia, a la Autoridad del nivel que corresponda, quién la calificará y la establecerá con la Amplitud y Cobertura necesarias. También puede ser solicitada a la Autoridad por estos Directores, de acuerdo a la evaluación que efectúen de los antecedentes que los organismos técnicos y/u operativos le proporcionen.

3. Evaluación del Impacto de un evento destructivo

La capacidad de respuesta en relación a los daños, es el único factor objetivo que permite determinar, **en el mínimo tiempo posible,** la dimensión de un evento, con el fin de priorizar y disponer las acciones más efectivas para el control de la situación.

De acuerdo a este criterio, los eventos destructivos se clasifican según cuatro niveles de impacto:

- 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 y/o coordinados por el nivel nacional.

Los Niveles I y II se asocian al concepto de Emergencia; el Nivel III al de Emergencia Mayor o Compleja y el Nivel IV al concepto de Desastre.

La **información** destinada a dimensionar el evento y, por tanto, sustantiva para la toma de decisiones de respuesta, se registra según los instrumentos normalizados que integran el **Sistema de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones de Emergencia y Desastre, Plan Dedo$ de ONEMI.**

Por lo tanto, los niveles descritos, se relacionan con dos factores interrelacionados: Recursos Necesarios y Coordinaciones Necesarias.

Estos niveles de respuesta pueden verse alterados en las decisiones a adoptar, cuando el área o personas afectadas por el evento, revisten determinada prominencia o incidencia en la economía, opinión pública o habitualidad de vida de las personas. En tales casos, muchas veces deben establecerse coordinaciones superiores, de modo independiente de las necesidades de recursos.

ANEXO N° 6

Mandos:
Técnico, de Coordinación y de Autoridad

1. Al ocurrir una emergencia siempre participa por lo menos un organismo de respuesta, que se relaciona con el conocimiento y manejo del evento específico, constituyendo un **MANDO TECNICO** frente a esa situación. Este Mando Técnico es reconocido por otros organismos que concurren a la emergencia y tácitamente se convierten en servicios de apoyo a la función principal de acuerdo a sus funciones específicas.

Ejemplo: En la ocurrencia de un incendio urbano se reconoce que el Mando Técnico lo ejerce Bomberos. Concurren además, Carabineros, unidades de Salud, servicios Municipales - asistencia social-, servicios básicos, como de electricidad, gas, etc. -; que giran en torno a la actividad que realiza Bomberos, reconociendo su liderazgo en la materia. Así también los Medios de Comunicación centran su actividad principalmente en la información que pueda entregar Bomberos.

2. De acuerdo al tipo o desarrollo de una emergencia, el Mando Técnico detecta que, para poder controlar la situación, requiere de recursos o acciones que no puede obtener por si mismo, como tampoco de los organismos que participan habitualmente en este tipo de situaciones, por lo tanto, se requiere una instancia que coordine.

   Se establece de esta forma una **Coordinación** que, basada en la información y evaluaciones que efectúa el Mando Técnico, genera la instancia de relación entre los recursos destinados a cubrir una emergencia, y la Autoridad de Gobierno Interior de un área jurisdiccional determinada. Corresponde asumir la coordinación al Director de Protección Civil y Emergencia.

Ejemplo: En la ocurrencia de un incendio forestal se reconoce como Mando Técnico a Conaf, que recibe el apoyo habitual de Bomberos, Carabineros y frecuentemente de empresas privadas. El Mando Técnico (CONAF), de acuerdo a una evaluación de la emergencia, determina que con los recursos habituales no es posible controlar la situación y se comunica con el Director de Protección Civil y Emergencia informando la situación y solicitando la activación del Plan específico en sus grados de alerta convenidos, estableciéndose así la instancia de coordinación.

Se establece así una relación entre los recursos destinados al combate de incendios forestales, las disponibilidades de recursos y la Autoridad de un área jurisdiccional determinada.

3. En emergencias complejas o mayores donde existen diferentes organismos técnicos asociados a una temática particular y que individualmente no pueden dar solución a una situación de índole general, se establece un Mando Técnico Sectorial, que permite estructurar bajo una Autoridad Sectorial todas las actividades y a los organismos técnicos asociados.

Ejemplo: Para el caso de la sequía las acciones iniciales son abordadas por organismos técnicos del sector Agricultura separadamente. Al detectarse la necesidad de abordar el problema más integralmente, se crea una instancia sectorial denominada Comisión Sequía, que puede cumplir acciones concretas con respecto a un mejor aprovechamiento del recurso agua en el sector, forraje, créditos, etc.

4. La instancia de Coordinación adquiere vital importancia dado que tiene una visión global sobre un área jurisdiccional determinada. Es así que en emergencias complejas y desastres los escenarios pueden ser múltiples y, considerando que los recursos son limitados, resulta la instancia clave por el manejo de información, permitiendo a través de esta vía detectar las prioridades y proponer a la Autoridad de Gobierno Interior, las acciones que técnicamente resultan convenientes adoptar.

Ejemplos:

4.1. Según el mismo ejemplo de la sequía, se detecta que pese a los esfuerzos y acciones que realiza la Comisión Sequía, el problema de fondo está en el recurso Agua, que no sólo afecta al sector agricultura en su globalidad, sino también a las personas fuera del sector y también a fuentes generadoras de energía. El sector agricultura no puede resolver el problema del agua, por lo tanto adquiere relevancia el Sector Obras Públicas. Esta situación hace sugerir que la instancia de trabajo pase a ser una Comisión Multisectorial, liderada por el sector agricultura (Mando Técnico) conjuntamente o con el apoyo directo del sector Obras Públicas. Aquí se requiere la constitución de la instancia de Coordinación -ONEMI- que maneje la información global y se establezca una relación con otros sectores y la Autoridad, en este caso, Ministro del Interior.

4.2. En el sector Salud para el caso del cólera, se estableció rápidamente un Mando Técnico Sectorial, que involucró bajo una estrategia común a todos los organismos técnicos del sector. Cabe hacer presente en este caso, que el cólera ha sido siempre manejado bajo el término emergencia y nunca como desastre. Esto significa que la opción de generar un Mando Técnico sectorial o de nivel superior, es válido siempre, y que las decisiones preventivas durante una situación de emergencia (anticiparse a una situación peor), resultan eficientes y eficaces. Estas decisiones no dependen de la emergencia en sí, sino del conocimiento acabado sobre el comportamiento de un fenómeno, que permita anticiparse de manera más eficiente a una situación peor.

4.3. En casos de terremotos, se presentan múltiples escenarios, donde en primera instancia actúan los organismos de respuesta primaria en tareas de búsqueda, rescate, atención de personas y albergue. Una vez superado el primer instante, las soluciones fluyen sectorialmente, En este caso la instancia de Coordinación resulta clave, ya que permite manejar centralizadamente la información, priorizar los niveles de impacto, permitiendo una solución integral a los problemas generados por el desastre.

4.4. En el caso de los incendios forestales, la instancia de Coordinación se establece inmediatamente a nivel superior (Gobernación o Intendencia), dado que la experiencia indica que para una eficiente y efectiva acción en este tipo de emergencias, debe situarse la coordinación en un nivel que permita movilizar recursos a través de la Autoridad que abarca más allá del área jurisdiccional denominada comuna.

5. En la administración de emergencias o desastres siempre existe un Mando Técnico, ejercido por la organización que por disposiciones legales o de procedimientos es reconocido como tal. En torno a este Mando Técnico actúan diferentes organizaciones en su respectivo ámbito operativo, que necesitan trabajar coordinadamente para superar la situación adversa. Se genera así un **Mando Conjunto,** donde las instituciones que apoyan al Mando Técnico requieren de una instancia de intercambio de ideas y visiones, ya que sus distintas estrategias deben ser canalizadas hacia un objetivo común.

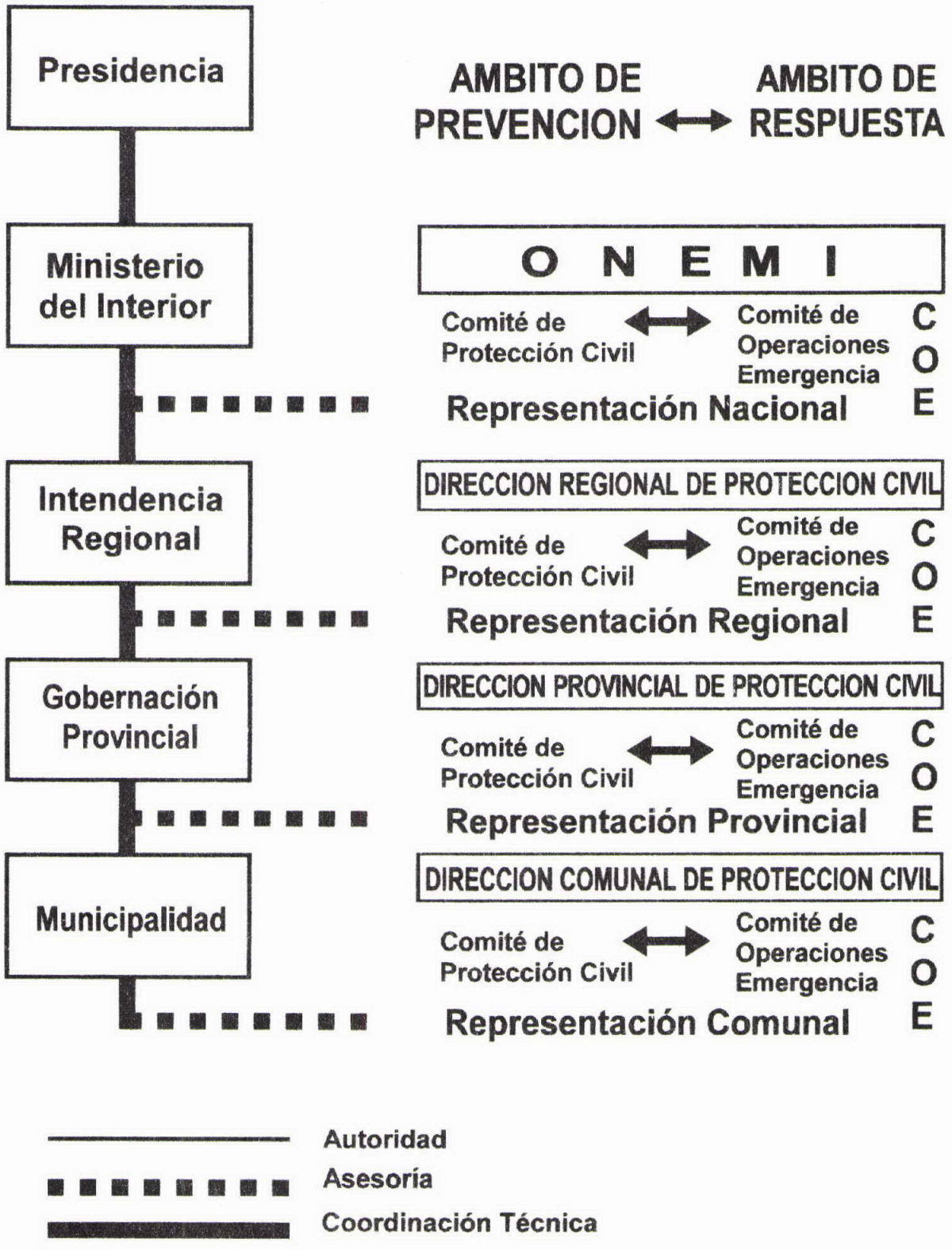
En el Sistema de Protección Civil todas las organizaciones participantes **tienen y** obedecen a sus

propios jefes, no existiendo una subordinación formal, pero reconociendo tácitamente un mando superior representado por el Mando Técnico.

6. Por lo tanto, en la funcionalidad del Sistema de Protección Civil en sus fases de Prevención, Respuesta y Recuperación y actividades relacionadas al Ciclo del Manejo del Riesgo, siempre es posible identificar tres tipos de Mando:

   Mando Técnico, asociado a una organización o sector con especialidad en el tipo de evento
   Mando de Coordinación, radicado en los Directores de Protección Civil y Emergencia
   Mando de Autoridad, radicado en las Autoridades de Gobierno Interior (Alcalde, Gobernador, Intendente, Ministro del Interior).

ANEXO N° 7
Organigrama del Sistema de Protección Civil



ANEXO N° 8

Manual del Sistema
de Evaluación de Daños y Necesidades en Situaciones
de Emergencia y Desastre

Plan Dedo$

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 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.
$	**RECURSOS**	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 evento destructivo - emergencia o desastre - en el ámbito comunal; el Informe **DELTA**, que es complementario al Informe ALFA, y se utiliza cuando el evento sobrepasa la capacidad de respuesta local emergencias graves y 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 Directores de Protección Civil y 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 Informes 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 origen 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, vale decir, Director de Protección Civil y Emergencia, 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, organiza-

ciones 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 (Directores de Protección Civil y Emergencia), 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 de Protección Civil y 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 de Protección Civil y 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 de Protección Civil y Emergencia Comunal procederá en consecuencia, a utilizar el Informe DELTA

El Director de Protección Civil y Emergencia Comunal, junto con informar a su Alcalde, deberá remitir los Informes ALFA o DELTA a la Dirección Provincial de Protección Civil. 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 Provincial de Protección Civil y 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 Provincial de Protección Civil y 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 Protección Civil, como antecedentes específicos y válidos para elaborar, por ejemplo, un Plan de Rehabilitación o Reconstrucción a nivel Regional.

El Director Provincial de Protección Civil y Emergencia deberá coordinar el correc-

to 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 Protección Civil y 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 Regional de Protección Civil y 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 Regional de Protección Civil y 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 Regional de Protección Civil y 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 :

INCIDENTE O EMERGENCIA	EMERGENCIA GRAVE O DESASTRE	
ONEMI	**CONSOLIDADA**	**REDES NACIONAL**
INTENDENCIA	CONSOLIDA	REDES REGIONAL
GOBERNACION	CONSOLIDA	REDES PROVINCIAL
MUNICIPAL		
ALFA	ALFA / DELTA	REDES COMUNAL
	EFU/EDANIS	

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

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 Protección Civil y 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 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 origen 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 FORMULARIOS 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.

GOBIERNO DE CHILE ONEMI

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA-MINISTERIO DEL INTERIOR

GOBIERNO DE CHILE ONEMI

INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA N°_____/

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 _____

OCURRENCIA:
HORA ____ DIA ____ MES ____ AÑO 200__

DESCRIPCION DEL EVENTO: _____

DIRECCION/UBICACION: _____ U
_____ R

3. DAÑOS

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

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:

C:/DOC/DEDOS11.PM5

¡Use letra clara!

INSTRUCTIVO INFORME DE INCIDENTE O EMERGENCIA (INFORME ALFA)

1.- IDENTIFICACIÓN :
- Indicar Región, Provincia y Comuna
- Fuente responsable de la Información entregada y teléfono para consultas.

2.- TIPO DE EVENTO

Marcar con una cruz el casillero correspondiente. En caso de sismos se señala con un círculo la intensidad Escala Mercalli de la comuna. Si se trata de un evento no indicado, se anotará el tipo de evento en el ítem OTRO.

DESCRIPCION DEL EVENTO : Se explican 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 indica la hora y fecha de ocurrencia del evento destructivo.

DIRECCION/UBICACION : Se indica el lugar exacto del evento destructivo o si 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

- **Afectadas** : N° de personas que con ocasión de la emergencia o desastre ven perturbado directamente su quehacer habitual afectando su calidad de vida. Incluye, cuando corresponde, damnificados, heridos, muertos, desaparecidos y albergados, si los hay.
- **Damnificadas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre resultan afectados perdiendo su habitación o trabajo.
- **Heridas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre son atendidos en los servicios de salud.
- **Muertas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre fallecen y han sido plenamente identificadas como tales por las instancias correspondientes.
- **Desaparecidas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre no han sido habidas o presuntivamente han fallecido y no han podido ser calificadas como tales, por las instancias correspondientes.
- **Albergadas** : N° de personas que con ocasión de una emergencia o desastre están siendo atendidas en lugares especialmente habilitados para la atención de damnificados.

3.2. Viviendas

- **Daño Menor Habitable** : Vivienda con daños hasta un 30%. Los ocupantes permanecen en la vivienda. Con una reparación menor puede ser recuperada totalmente en el corto plazo.
- **Daño Mayor, no habitable** : Vivienda con daño entre 31% y 65%. Los ocupantes 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 afectadas por una situación determinada.

3.3. Servicios Básicos, Infraestructura y otros Daños

- Indicar daños en Servicios Básicos como agua, energía, gas, comunicaciones; de 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 ítems Vivienda, Servicios Básicos 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, 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.
- Indicar estimativamente, en miles o millones de pesos, los fondos comprometidos o gastos involucrados de los recursos comprometidos. (Esta información puede ser completada posteriormente)

6.- EVALUCION DE NECESIDADES

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

7.- CAPACIDAD DE RESPUESTA

Entrega 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

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 circulo, 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 item 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.

(Habitualmente los eventos de Niveles I y II se asocian al concepto de emergencia. Los de nivel III al de emergencia grave o compleja y los de Nivel IV se asocian al concepto de desastre y/o catástrofe).

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

PLAN DEDOS

INFORME DELTA
Para Nivel Local

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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						

1

3.6 .- **Localidades o personas aisladas**

Localidades aisladas (sin acceso directo alternativo).

Localidades	N° Familias	Total Personas	Motivo	Solución Emergencia

Personas aisladas

Lugar	N° Familias	Personas		Motivo	Solución Emergencia
		Adultas	Menores		

3.7.- **Establecimientos de Salud y Educación**

Establecimientos de Salud

Nombre	Daños			Atención			Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)
	Men.	May.	Dest.	Normal	Parcial	No Hay		

Establecimientos Educacionales

Nombre	Daños			Actividades			Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)
	Men.	May.	Dest.	Normal	Parcial	No Hay		

3.8.- **Infraestructura: Vías y Desbordes**

Caminos Intransitables

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

Ríos, esteros, canales desbordados

Nombre	Punto de Desborde	Solución Emergencia	Monto Estimado Daños (M$)

Puentes.

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

Badenes.

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

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	Tránsito 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$):

4.- Decisiones (Acciones y Soluciones Inmediatas)

Acciones y Soluciones en Ejecución	Oportunidad (Tiempo de restablecimiento)

5.- Recursos y Servicios involucrados

Recurso Humano / Material / Monetario	Cantidades	Gasto (M$)
	Total	

6.- Evaluación de Necesidades

Elemento	Cantidad	Motivo (Para qué)

7.- Observaciones

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

8.- Responsable del Informe

Nombre	Fecha	Hora	Firma

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, accidentes. 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 presuntamente han fallecido y 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 esta 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 Fronterizo.

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) 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 INVOLUCRADO

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

PLAN DEDO$ OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR *EFU*

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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

Su domicilio ☐ Domicilio de Familia ☐ Indicar:
Albergado ☐ Otro Domicilio ☐ _____
_____

6.- SITUACION ECONOMICA

Ingreso Jefe de Hogar $_____ Beneficios o subsidios:_____
Otros Ingresos $_____ _____
_____
Total $_____

7.- EVALUACION PRELIMINAR DE LA VIVIENDA

Breve descripción del daño: _____

Sin daño	☐
Con daño menor	☐
Con daño mayor recuperable	☐
Destruída/irrecuperable	☐

8.- DETERMINACION CALIDAD DE DAMNIFICADO

El grupo familiar, ¿Sufrió daños en las personas o en sus bienes a tal punto que le impidan desarrollar sus actividades en su hogar en forma normal?

No ☐ Si ☐ Explique _____

El Jefe de Hogar, ¿Perdió su ocupación o empleo como consecuencia de la emergencia o desastre?

No ☐ Si ☐ Explique _____

9.- NECESIDADES BASICAS DETECTADAS

		Especificar
Alimentos	☐	
Vestuario	☐	
Colchones/frazadas	☐	
Mat. de Construcción	☐	
Viv. de Emergencia	☐	
Atención de Salud	☐	
Traslado albergue	☐	
Otros	☐	

10.- SOLUCIONES ADOPTADAS DURANTE LA VERIFICACION

_____

_____

_____

_____

11.- DEFINICION DE PRIORIDADES

1 ☐ Albergados y/o Viv. Destruida 2 ☐ Damnificados y Viv. Daño Mayor 3 ☐ Damnificados y Viv. Daño Menor 4 ☐ Otro caso: _____

_____ Nombre Encuestador

_____ Firma Encuestador

SOLUCION DE EMERGENCIA ***(USO MUNICIPALIDAD)***

☐ No corresponde ☐ Requiere otro tipo de solución ☐ Entrega de solución según guías municipales.

Informe de Soluciones de Emergencia:

_____ NOMBRE _____ FECHA _____ FIRMA

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 origen natural o humano (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.

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.

Las solicitudes 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 humano (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 reúne 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 items 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.

PLAN DEDO$

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR

INFORME UNICO DE EVALUACION DE DAÑOS Y NECESIDADES
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

EDANIS

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

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 M$** ☐ **Sectoriales M$ ☐ **Otros M$** ☐

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

_____ Nombre _____ Fecha _____ Firma

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 recuperación en el corto, mediano y largo plazo.

Este formulario se utiliza específicamente ante la ocurrencia de situaciones de emergencia o desastre de origen 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 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.

PLAN DEDOS

REDES

OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA - MINISTERIO DEL INTERIOR

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

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

GOBIERNO DE CHILE
ONEMI

REGION:_____ PROVINCIA: _____ COMUNA: _____, AL DIA_____ MES _____ AÑO_____ HOJA _____ DE _____

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

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:_____

©COCOPRIFICOR 1985

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 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 Director de Protección Civil y Emergencia.

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

Se debe informar a través de los Directores de Protección Civil y Emergencia, 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.

ANEXO Nª 9
Direcciones de Protección Civil

Para una más eficiente gestión en Protección Civil, se deben constituir Direcciones de Protección Civil y Emergencia a nivel Regional, Provincial y Comunal.

El propósito de una Dirección de Protección Civil y Emergencia es eminentemente técnico y de nivel superior, asesora de la Autoridad y coordinadora de los recursos del Sistema de Protección Civil en actividades de Prevención, Mitigación, Preparación, Respuesta y Rehabilitación referidas a Emergencias, Desastres y Catástrofes.

Para el cumplimiento de este propósito, una Dirección de Protección Civil y Emergencia debe desarrollar las siguientes funciones:

a.- Asesorar al Intendente, Gobernador o Alcalde, según corresponda y a los miembros del Comité respectivo de Protección Civil en materias de planificación, organización, coordinación y control de actividades de prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación para situaciones de emergencias y desastres.

b.- Mantener una coordinación técnica permanente con la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior.

c.- Promover y organizar permanentemente actividades de integración, para la adecuada sociabilización, entre los organismos e instituciones integrantes del sistema de Protección Civil y en la Comunidad, de las visiones, estrategias y acciones de prevención.

d.- Promover y ejecutar, con los integrantes del Sistema de Protección Civil y en la Comunidad, acciones de extensión, educación y capacitación permanentes en prevención y preparación.

e.- Coordinar el desarrollo de un proceso de actualización permanente de procesos de Microzonificación de Riesgos y de Recursos a nivel comunal, con la activa participación del ámbito científico-técnico, de organismos públicos y privados especializados y de la comunidad organizada.

f.- Propiciar la asignación de la debida prioridad a todas aquellas iniciativas e inversiones sectoriales públicas o privadas, de carácter preventivo o mitigador destinadas a evitar o minimizar daños provocados por los eventos destructivos.

g.- Recopilar y mantener estadísticas por variables de eventos destructivos que ocurren en su respectiva área jurisdiccional.

h.- Mantener un Directorio de contactos institucionales con su respectivo Plan de Ubicación y Llamado fuera de las horas de servicio, cuando corresponda, el que deberá actualizarse continuamente.

i.- Mantener, operar y controlar un Sistema de Comunicaciones de Emergencia, que permita asegurar las comunicaciones entre Intendencia Regional, Gobernaciones Provinciales y Municipalidades con los organismos integrantes del sistema de Protección Civil y con los medios de comunicación social, procurando su desarrollo y mejoramiento permanente.

j. Mantener permanentemente operativas las instalaciones y servicios anexos de apoyo a las actividades a desarrollarse en el Centro de Operaciones de Emergencia, C.O.E.

k. Mantener archivos actualizados de planes, directivas y procedimientos de administración de situaciones de emergencia, emitidas por el nivel central, regional, provincial y comunal, según corresponda, como de las instituciones y organizaciones integrantes del Sistema de Protección Civil.

l. Mantener actualizada la relación de los elementos que conforman el acopio de emergencia orientado a la realidad y experiencia local.

m. Ante la ocurrencia de un evento destructivo, coordinar y centralizar la información de emergencia, para apoyar la toma de decisiones e información pública y comunicar rápida y oportunamente la situación a sus respectivas autoridades y a la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

ANOTE, TOMESE RAZON, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE

RICARDO LAGOS ESCOBAR
PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

MICHELLE BACHELET JERIA
MINISTRA DE DEFENSA NACIONAL

JOSE MIGUEL INSULZA SALINAS
MINISTRO DEL INTERIOR

Nivel I - Modulo Básico
Programa de Formación Profesional en Protección Civil
ONEMI

DATE	ISSUED TO

Nivel I Modulo Básico
Programa de Formación Profesional en Protección Civil
ONEMI

GAYLORD S