



Respuesta organizada a desastres y acompañamiento a damnificados

Esta obra está licenciada bajo la Licencia Creative Commons Atribución–NoComercial–CompartirIgual 4.0 Internacional. Usted es libre de compartir y adaptar sus contenidos siempre y cuando de crédito de manera adecuada, no haga uso de ellos con propósitos comerciales y, en caso de remezclar, transformar o crear a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original. Para mayor información, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



Índice

Presentación	5
Advertencia	6
Etapas de atención	7
Antes de la emergencia	9
Conocer tu vivienda	10
Conocer tu entorno	11
Establecer un protocolo de emergencia con vecinos y familiares	12
Conocer tu perfil	13
Establecer planes de acción con grupos preexistentes	29
Identificar las herramientas con las que cuentas	30
La emergencia: día 0 al día 10	34
Certificar tu seguridad	35
Decidir si es conveniente participar como voluntario e integrar equipos	36
Identificar el espacio de acción	37
Vestir de manera adecuada	38
Dividir el equipo de trabajo en turnos	39

Identificar capacidades de miembros del equipo de trabajo	40
Vincularse con otros equipos y sitios	41
Diferenciar lo urgente de lo importante	42
Identificar y seguir a líderes en trabajos de rescate	43
Establecer daños de estructuras	44
Contribuir a tareas de apoyo al rescate	45
Comunicar de manera veraz y eficaz	47
Etapa de observación y planeación : día 10 al día 50	51
Identificar y fortalecer formas de organización local	53
Observar y escuchar	55
Registrar y difundir	56
Ponderar necesidades	57
Ofrecer asesoría técnica	58
Gestionar asesoría técnica externa	59
Vigilar y defender derechos	60
Vincular grupos de trabajo	62
Gestionar viviendas temporales	63
Participar en la administración de campamentos	64
Participar en la reconstrucción	65
Implementación de estrategias: a partir del día 50	67
Realizar acciones concretas y cabales	68
Evaluar resultados y replantear estrategias	69
Preservar y comunicar memoria de procesos	70
Postdata: ¿qué es un desastre?	72

Presentación

Los sismos de septiembre de 2017 revelaron que, a pesar de las experiencias previas en la Ciudad de México, no existen protocolos claros para la participación de la ciudadanía en los procesos de rescate, acompañamiento a damnificados y reconstrucción.

Aunque la respuesta de los habitantes de la Ciudad fue ejemplar, la falta de información sobre cómo ayudar generó confusiones. Muchas de las acciones espontáneas fueron poco efectivas; se recolectaron productos que no se necesitaban, se produjo información incorrecta, fallaron las redes de comunicación.

Este manual ofrece algunas sugerencias acerca del trabajo que pueden realizar personas no profesionales en atención a desastres. Se formularon a partir de la

experiencia del Consultorio de Arquitectura Práctica (CAP) en el Multifamiliar Tlalpan y de voluntarios en otros sitios.

Las propuestas parten de la idea de que el trabajo voluntario es más efectivo cuando lo llevan a cabo pequeños grupos organizados en un lugar específico, coordinados con otros grupos. Si bien las propuestas surgen de lo realizado después de un sismo, muchas de ellas son también aplicables a esfuerzos de acompañamiento a damnificados por otros tipos de desastres y emergencias.

Se recomienda complementar la lectura de este documento junto con la del Manual para la reconstrucción con dignidad, CDMX, publicado por Ciudadanía 19S, y otros como Sismos y Manual de Protección Civil, preparados por el Cenapred y el Sistema Nacional de Protección Civil.

Advertencia

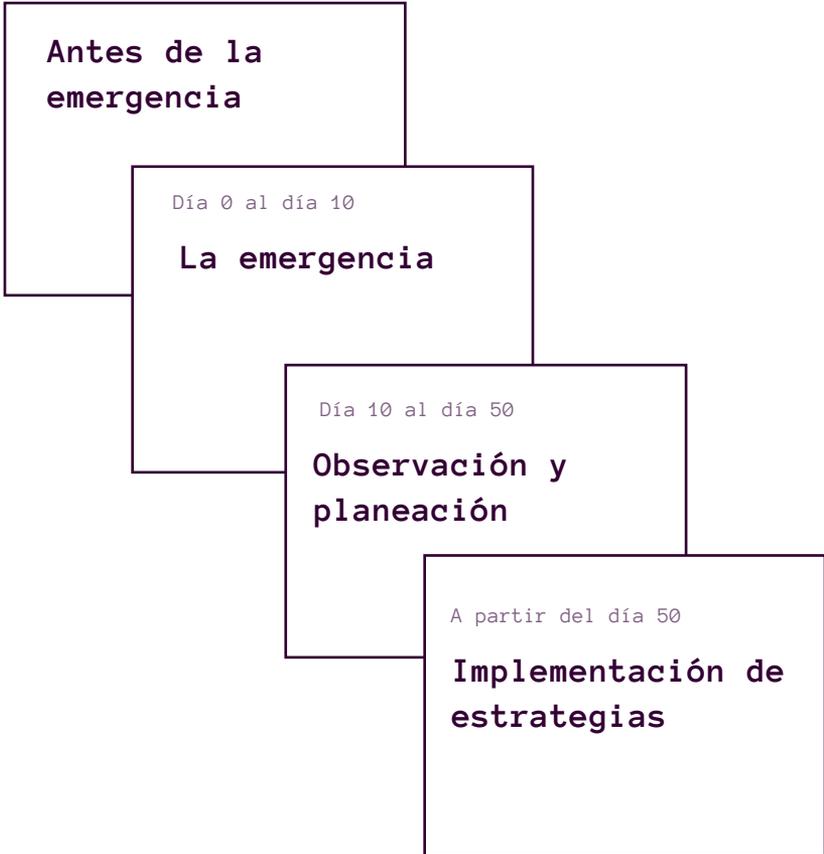
Este manual ofrece pistas para el trabajo colaborativo de acompañamiento a damnificados. Cada desastre y cada lugar es distinto. Las ideas que se desarrollan a continuación no se pueden aplicar en todos los contextos. Las presentamos no como una receta única, sino como una serie de aprendizajes que pueden enriquecerse con otras visiones y experiencias. Ante todo, es

necesario mantenerse siempre alerta a las necesidades específicas del sitio en el que se está trabajando.

Las sugerencias, sobre todo las que se refieren a lo que se puede realizar inmediatamente después de un desastre, surgieron de esfuerzos en contextos urbanos, donde hay muchos posibles voluntarios. En demarcaciones rurales o menos densas pueden requerirse otras acciones y procesos.

Etapas de atención

El manual describe procesos que se pueden realizar en cuatro etapas distintas:



Antes de la emergencia

Conocer tu vivienda

Para poder responder a un desastre de manera eficiente, debes conocer tu vivienda.

- Ubica salidas de emergencia y establece qué es conveniente hacer en caso de un sismo u otra emergencia. **Al escuchar la alerta sísmica, tienes aproximadamente cincuenta segundos.** Si no puedes salir en ese lapso, te recomendamos que ubiques un espacio seguro donde te puedas resguardar dentro de tu vivienda. Los lugares más seguros son al lado de columnas fuertes y junto a muebles resistentes. En las casas de una sola planta hay que buscar áreas con columnas cercanas, como pasillos o dentro de los baños. En los edificios, conviene localizar dónde hay muros estructurales, por ejemplo, junto a los elevadores.
- Ubica la llave del gas para poder cerrarla si es necesario.
- Mantén siempre un extintor y guárdalo en un sitio visible. Se recomienda que esté cerca de algún acceso.
- Mantén un botiquín de primeros auxilios y una mochila con artículos de primera necesidad. Guarda también documentos importantes, como escrituras, pagos de servicios e identificaciones de las personas que ocupan la vivienda, en un lugar de fácil acceso.
- Asegúrate de que tu familia o las personas con quienes compartes la vivienda sepan cómo actuar ante una emergencia.

Conocer tu entorno

- Ubica si Protección Civil ha establecido un punto de reunión cerca de tu vivienda. De no ser así, los parques, plazas, estacionamientos y calles anchas serán probablemente los sitios más seguros.
- Ubica hospitales y clínicas y distintas rutas para llegar a ellas.
- Ubica edificios públicos en tu entorno, como escuelas y oficinas de gobierno, y comercios donde se puedan obtener víveres y medicamentos.
- Mantén una lista de teléfonos de emergencia actualizada.

Establecer un protocolo de emergencia con vecinos y familiares

- Forma un grupo de WhatsApp con tus vecinos y mantén una lista con sus números telefónicos. Es importante tener una lista con los nombres completos y los teléfonos de las personas que visitan con cierta regularidad donde vives, como las empleadas domésticas y otros prestadores de servicios. Se recomienda que las listas sean digitales y se guarden una copia física en un lugar de fácil acceso
- Establece un punto de reunión con familiares, por si no pueden establecer contacto telefónico.
- Identifica a los vecinos más vulnerables -adultos mayores que vivan solos, personas con discapacidad y familias con niños- para poder ayudarlos o encauzarles ayuda.

Conocer tu perfil

Identificar tus conocimientos, habilidades y los grupos organizados a los que perteneces te hará más eficiente en los trabajos de rescate, atención y acompañamiento a víctimas. En cada etapa de trabajo se requieren distintos perfiles. En todas, los grupos preexistentes con ciertas capacidades, liderazgos claros, confianza entre sus miembros y procesos de trabajo bien definidos son más eficientes que los grupos de individuos que se organizan al momento de presentarse una emergencia.

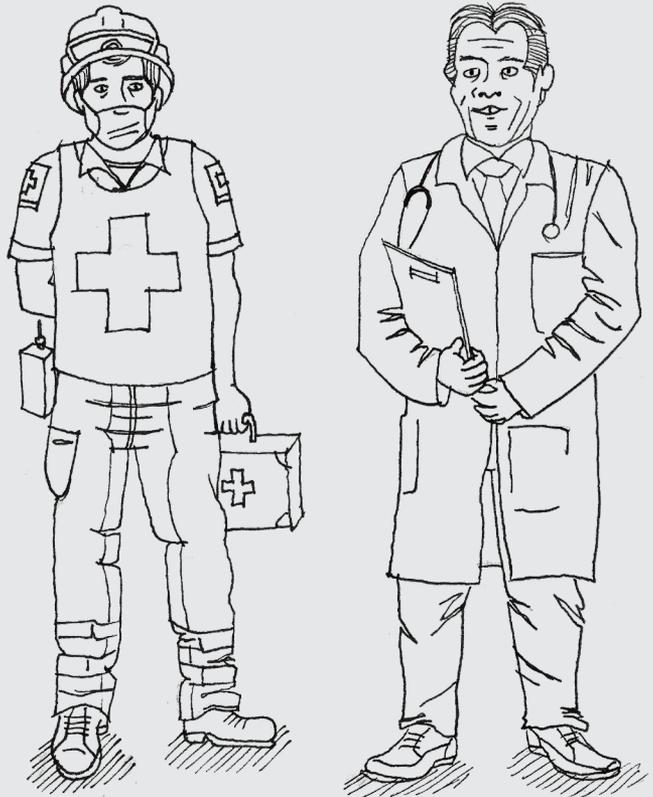
Si ninguna de las categorías a continuación describe tu perfil, puedes de todas formas participar en las labores de rescate y atención a víctimas, ayudando, por ejemplo, a difundir información veraz, sacando escombros y

consiguiendo herramientas y víveres. Sin embargo, es importante que tu voluntad de ayudar no escamotee tu capacidad de reconocer cuando no eres necesario. Si no tienes el perfil requerido, es importante que no busques asumir liderazgos y que no estorbes el trabajo de los demás. También es recomendable considerar que los procesos de acompañamiento y atención a víctimas son largos. Como voluntario, puedes sumarte en distintos momentos y no solamente inmediatamente después de una emergencia.

Entre los grupos que conviene que se integren a los trabajos de rescate y atención al momento de la emergencia se encuentran los siguientes:

Médicos y paramédicos

Durante la emergencia:
Atención médica a víctimas



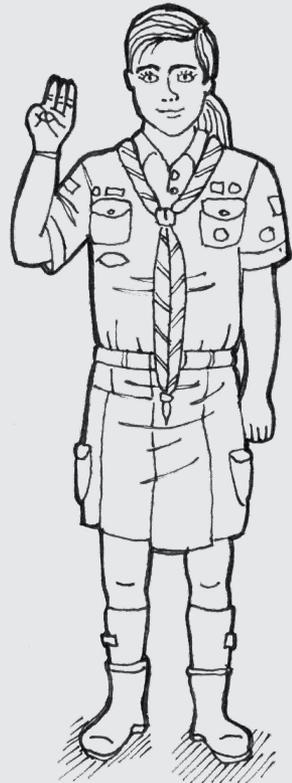
Clubes de escaladores

Durante la emergencia:
Rescate de víctimas



Grupos de montañistas y scouts

Durante la emergencia:
Rescate de víctimas



**Clubes de motociclistas y repartidores
de comida**

Durante la emergencia:
Transporte de personas, herramientas
y víveres



Albañiles

Durante la emergencia:
Rescate de víctimas
y apuntalamiento de estructuras



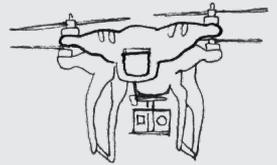
Carpinteros

Durante la emergencia:
Fabricación de insumos para
apuntalamiento de estructuras



Pilotos de naves no tripuladas
(drones)

Durante la emergencia:
Generación de insumos para la
evaluación de estructuras



Arquitectos e ingenieros con
conocimientos de construcción

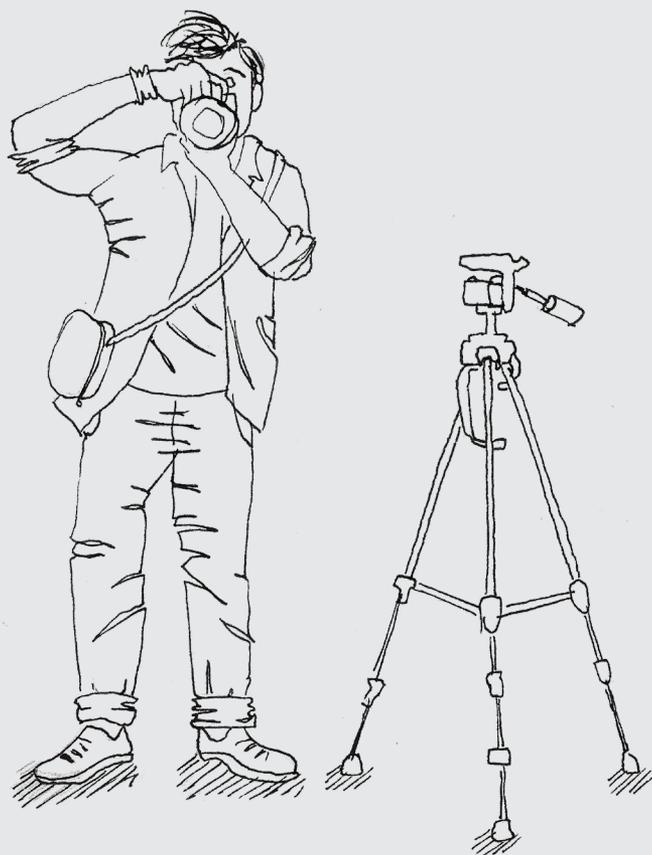
Durante la emergencia:
Evaluación de estructuras

Después de la emergencia:
Evaluación de estructuras y
desarrollo de proyectos de
reforzamiento y reconstrucción



Fotógrafos y cineastas

Durante la emergencia:
Iluminación de áreas de rescate



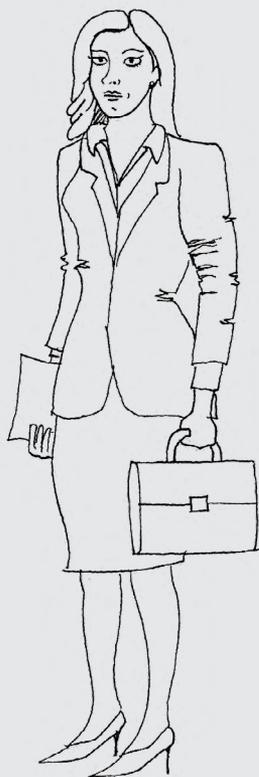
Abogados

Durante la emergencia:

Observación y documentación para la futura defensa de víctimas

Después de la emergencia:

Acompañamiento legal a víctimas



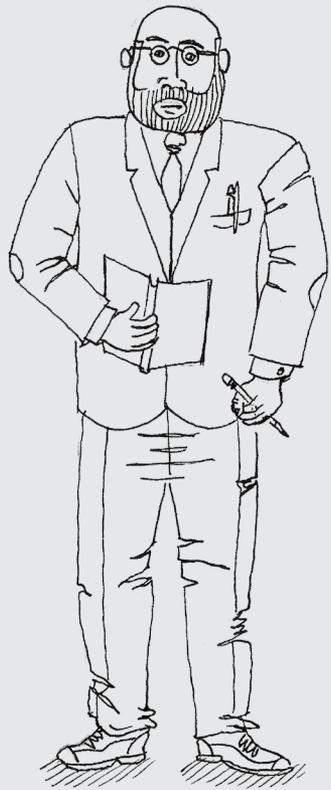
Carroñeros y transportistas

Durante la emergencia:
Remoción de cascajo



Psicólogos

Después de la emergencia:
Acompañamiento psicológico a víctimas



Académicos y periodistas

Después de la emergencia:
Registro y difusión de experiencias



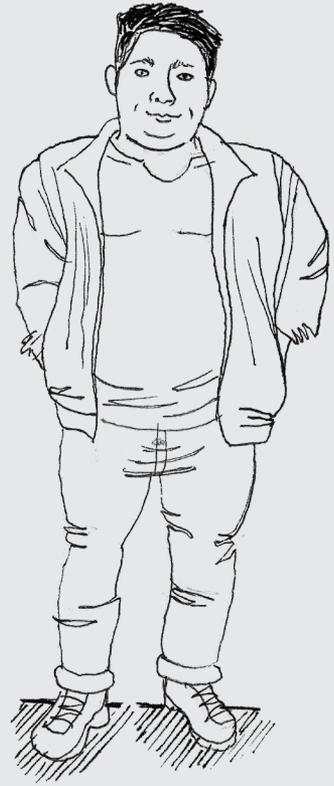
Otros profesionistas y activistas

Después de la emergencia:
Acompañamiento en procesos de gestión
ante autoridades



Estudiantes universitarios

Después de la emergencia:
Apoyo en tareas de reforzamiento,
reconstrucción y otras



Establecer planes de acción con grupos preexistentes

Si perteneces a un grupo capaz de contribuir a las labores de atención a víctimas, te recomendamos comentar con sus miembros las maneras en que podrían responder a un desastre de manera colectiva. Así, de presentarse una emergencia, tendrán un protocolo de acción establecido.

Identificar las herramientas con las que cuentas

Si cuentas con el perfil para participar en labores de rescate y apoyo, es posible que cuentas con las herramientas necesarias para estas labores. Donarlas puede representar una gran ayuda.

Herramientas para los rescatisatas



- Líneas de vida
- Arnese
- Cuerdas
- Picos y palas
- Esmeriles con disco de diamante (para concreto)

- Cascos de distintos colores
- Botas para construcción
- Chalecos brillantes
- Cubrebocas
- Guantes de carnaza
- Fajas para prevenir lesiones



- Lámparas de mano
- Lámparas de minero
- Barras de luz (glow sticks)
- Martillos de demolición (macetas)

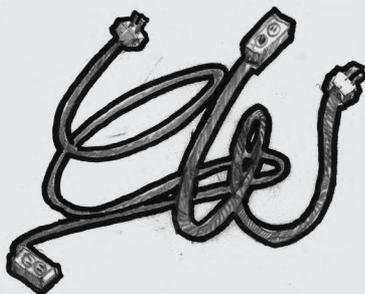
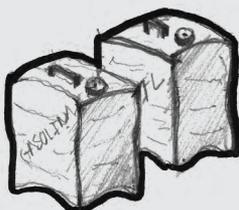
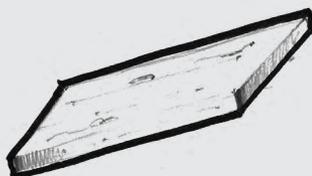
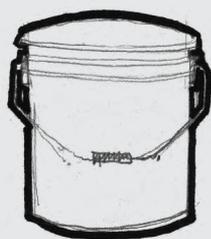


Herramientas para los carpinteros

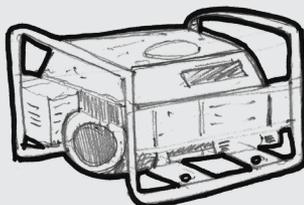


- Vigas de madera
- Tablas y tablones de madera
- Sierras de mesa
- Espárragos, tuercas, rondanas y tornillos para unir piezas de madera
- Brocas de todos tipos
- Taladros y desatornilladores
- Clavos y martillos de carpintería
- Serruchos

Herramientas para el personal de apoyo a los rescatistas



- Botes de 19 litros
- Plumones permanentes
- Plantas pequeñas de luz de diésel o gasolina
- Diésel y gasolina
- Extensiones eléctricas
- Clavos y martillos
- Arcos con segueta
- Lonas de plástico
- Tablones de madera
- Drones y cámaras fotográficas



La emergencia: día 0 al día 10

Certificar tu seguridad

Antes de ayudar a otras personas, debes asegurarte de que estás a salvo.

- **Revisa si tu vivienda sufrió daños.** De ser así, busca un espacio seguro y notifica a tus vecinos y a las autoridades.
- Independientemente de los daños que observes, es conveniente que cierres la llave de paso del gas.
- No enciendas cerillos, cigarrillos u otras flamas.

Decidir si es conveniente participar como voluntario e integrar equipos

Cuando ocurre una emergencia, muchas veces nos sentimos motivados a ayudar. Antes de decidir si lo harás, conviene reflexionar si puedes desempeñar un papel que no esté practicando ya alguna autoridad o grupo especializado. La respuesta probablemente será afirmativa tras desastres de gran magnitud.

- Si tienes el perfil que se requiere para apoyar en las labores de rescate y ayuda inmediata, puedes empezar por contactar a otras personas con tu mismo perfil o a miembros de tu grupo o equipo de trabajo. Juntos pueden decidir dónde es conveniente trabajar.
- Si tienes uno de los perfiles requeridos, pero no formas parte de un grupo o cuadrilla organizada, puedes acudir a las zonas de desastre y conformar ahí un equipo con personas de tu mismo perfil o de otros, dependiendo del tipo de tareas que se requieran y de las personas disponibles.

- Si no tienes ninguno de los perfiles requeridos pero consideras oportuno ayudar, puedes acudir a sitios de emergencia e identificar tareas factibles y significativas. Puedes, por ejemplo, participar en el movimiento de escombros y víveres, y en la comunicación de información a través de redes sociales, siempre y cuando respetes las dinámicas y liderazgos de la zona de desastre.

Es muy importante que tus acciones no obstruyan el trabajo de personas especializadas. Sobre todo en las horas inmediatamente posteriores al desastre, te sugerimos mantenerte a cierta distancia de los sitios en los que se realizan labores de rescate y no obstruir calles, pasillos o andadores.

Al asumir el papel de voluntario, debes considerar que, probablemente, tendrás que abandonar tus actividades habituales durante algunos días. La ayuda sostenida es preferible a las acciones aisladas.

Identificar el espacio de acción

Si decides ayudar como voluntario, es conveniente que lo hagas en el espacio afectado más cercano a tu vivienda. Trabajar cerca de casa te hará más efectivo, ya que es un espacio que conoces, en el que te sabes movilizar y en el que probablemente conozcas a otras personas que se incorporen a las labores de rescate, apoyo y acompañamiento. Además, al permanecer cerca del sitio donde vives, contribuirás a evitar congestiones que obstaculicen la llegada de personal de rescate y herramientas.

Vestir de manera adecuada

Si estás capacitado para participar en labores de rescate, lleva contigo camisa y pantalones de tela gruesa, casco, chaleco brillante, botas con casquillo o zapatos resistentes y guantes de carnaza. Sin este equipo serás más vulnerable y es posible que no se te permita el acceso.

Si planeas estar cerca de construcciones derrumbadas o dañadas, independientemente del tipo de acciones que realizarás, es conveniente que lleves casco y zapatos adecuados.

Todos los voluntarios deben llevar identificación oficial con fotografía. Además, en caso de contar con ella, te recomendamos llevar otra identificación que certifique tus habilidades o tu pertenencia a un grupo con capacidad de ayudar.

Dividir el equipo de trabajo en turnos

Es recomendable dividir a los miembros de un equipo de trabajo en turnos, con brigadas de dos o tres personas cada una. Los voluntarios podrán descansar y cada brigada podrá comunicar a la siguiente las tareas realizadas y las necesidades detectadas. Así no se perderá la línea de trabajo iniciada.

Trabajar en equipo también permitirá documentar lo que sucede a distintas horas. Esto será útil al momento de formular estrategias de mediano y largo plazo.

Identificar capacidades de miembros del equipo de trabajo

Si no conoces bien a los miembros de tu equipo de trabajo, es necesario tomarse un momento para hablar de las aptitudes y perfiles profesionales que tiene cada uno. Incluso si se conocen bien, una sesión de intercambio de puntos de vista sobre qué puede aportar cada uno ayudará a coordinarse mejor. Conviene comunicar las capacidades de los voluntarios a otros equipos de trabajo y a las personas damnificadas.

Será útil que otras personas –incluyendo a los damnificados y a las autoridades– identifiquen a los miembros del equipo como una unidad de trabajo. Esto agilizará los procesos de comunicación en el sitio y la capacidad de respuesta de los voluntarios.

Vincularse con otros equipos y sitios

Es posible que en una situación de emergencia haya muchas personas, organizaciones y grupos de voluntarios. Cada uno tendrá distintas capacidades e insumos que aportar. Al atender la emergencia, conviene conocer el trabajo que realizan distintos equipos en un mismo lugar. Es pertinente también establecer comunicación con personas que trabajan en otras ubicaciones. Esto permitirá compartir estrategias de trabajo exitosas y abonar, con una base sólida de información, a la toma de decisiones en cada sitio.

Diferenciar lo urgente de lo importante

Después de un sismo, la tarea más apremiante es el rescate de personas con vida. Las distintas acciones que se realicen en torno a una zona de derrumbe deben estar orientadas a expeditar el rescate. Al establecer planes de acción, conviene enfocarse, durante los primeros días, en facilitar el trabajo de los rescatistas. Otras tareas son secundarias y pueden realizarse más adelante.

Identificar y seguir a líderes en trabajos de rescate

En experiencias previas de rescate en la Ciudad de México, los líderes han surgido de manera orgánica. Por lo general son personas que tienen las capacidades técnicas y de liderazgo necesarias para coordinar equipos complejos y cambiantes.

Si participas en tareas de rescate, es importante identificar a los líderes y seguir sus indicaciones. Como voluntario, debes fortalecer la autoridad de quien demuestre mayor claridad, conocimientos técnicos y experiencia, independientemente de su edad o sexo, e ignorar a otras personas. A menos que tengas la preparación necesaria y no haya otra persona para realizar esta tarea, no busques asumir liderazgos.

En el mismo sentido, es importante no expresar opiniones si no te consideras capacitado para emitir las. Las opiniones especulativas pueden ser contraproducentes.

Establecer daños de estructuras

Después de un sismo, muchas estructuras quedan dañadas pero en pie. Sus habitantes tendrán que decidir si permanecer en ellas o resguardarse en otro sitio. Para ello, es importante que cuenten con la asesoría técnica de arquitectos, ingenieros y otras personas con conocimientos de construcción. Para observar lugares de difícil acceso, pueden apoyarse en pilotos de drones.

Debe tenerse en cuenta que la asesoría que ofrezcan arquitectos e ingenieros no es definitiva. Si se tienen dudas sobre la estabilidad de una estructura, se recomienda solicitar una evaluación de daños visibles a Protección Civil o a un ingeniero DRO (Director Responsable de Obra). Si no se puede contar con la asesoría de un DRO de manera inmediata, se aconseja permanecer fuera de la estructura dañada hasta que se tenga la certeza de que se trata de un inmueble seguro.

Es importante registrar los daños que se observen. En caso de que las autoridades busquen demoler predios dañados poco después de un sismo, la existencia de un registro fotográfico puede permitir a los damnificados acceder a ciertos beneficios más adelante. La ausencia de ese registro puede hacerlos más vulnerables.

Contribuir a tareas de apoyo al rescate

Será provechoso que los miembros del equipo de trabajo se sumen a alguna de las tareas que se enlistan a continuación tras evaluar sus propias capacidades y las necesidades más apremiantes en el sitio. Como en el rescate, los liderazgos en cada una de estas tareas los deben asumir las personas más capacitadas. La actitud de los voluntarios debe ser la de apoyar. Esto implica identificar a las personas con mayor capacidad y experiencia, y seguir sus instrucciones.

Atención médica a damnificados. Los casos urgentes por lo general no se atienden en la zona de desastre; las víctimas son canalizadas a hospitales y clínicas. Es probable, sin embargo, que se forme una enfermería en el sitio para responder a eventualidades menos apremiantes.

Recepción de voluntarios y asignación de tareas. Hay que establecer un punto único para recibir a los voluntarios, asignarles tareas en el sitio, organizarlos en grupos de trabajo y

ofrecerles una capacitación básica. Se debe considerar el rechazo de voluntarios o su canalización a otros espacios cuando ellos sean innecesarios o cuando no cuenten con las aptitudes necesarias.

Producción de insumos para apuntalar estructuras. Los polines, cuñas y otras piezas de madera permiten mantener en pie estructuras dañadas mientras se realizan tareas de rescate. Algunas de estas piezas tienen que ser de dimensiones específicas para cumplir su propósito. Para ello, se sugiere instalar carpinterías en las zonas de desastre con el material y la herramienta necesarios.

Iluminación de áreas de rescate. En muchos desastres se interrumpe el suministro eléctrico. Para poder trabajar de noche se requiere instalar plantas de energía y lámparas que iluminen distintas áreas. Las plantas requieren de atención constante para evitar interrupciones en su funcionamiento.

Administración de centro de acopio. En desastres previos en la Ciudad de México, muchas personas han decidido participar donando víveres, ropa, herramientas y dinero. Algunas de estas donaciones serán muy útiles en la etapa de emergencia, otras servirán más adelante, y algunas más resultarán innecesarias. Es importante contar con un punto único de recepción y separar los insumos según su utilidad en el sitio, así como llevar un registro ordenado. Quienes administren el centro de acopio podrán también establecer qué donaciones solicitar .

Administración de almacén de herramientas y víveres. Después de recibir donaciones, se recomienda almacenarlas en un solo lugar y

distribuir las de manera ordenada a distintos puntos de la zona de desastre. En el caso de las herramientas, es preferible regresarlas al almacén cuando no se estén usando. Desde ahí también se puede establecer un sistema para el manejo de basura.

Transporte de personas, herramienta y víveres. Es posible que las calles de la Ciudad estén congestionadas y sea difícil movilizarse. Muchas personas buscarán llegar a sus casas y encontrarse con sus familiares. Las motocicletas son idóneas para apoyar en esta tarea. Los motociclistas pueden ayudar a trasladar herramientas y víveres a distintos puntos, convirtiéndose en emisarios de zonas afectadas.

OJO: Si decides donar víveres, herramientas o materiales, infórmate sobre qué se necesita, para evitar la acumulación de cosas innecesarias y su posterior desecho. En muchos casos, es preferible aportar dinero que hacer donaciones en especie. Para hacerlo, busca a un grupo organizado en el que puedas depositar tu confianza. Considera también que se presentarán necesidades por muchos días, e incluso meses. Si bien es importante actuar de manera inmediata, te recomendamos no olvidar que las emergencias persisten en el tiempo.

Comunicar de manera veraz y eficaz

La comunicación es una de las tareas más importantes y delicadas en los procesos de rescate y acompañamiento. La información falsa puede entorpecer distintas tareas, generar paranoia y hacer más vulnerables a los damnificados. Por ello, es imprescindible adoptar estrategias claras de comunicación entre rescatistas y voluntarios, entre los voluntarios mismos y desde una zona de desastre hacia el exterior.

Recopilación de información para facilitar el rescate. Es fundamental comenzar a recabar información incluso antes de que los rescatistas lleguen a una zona de desastre y de que exista un plan de acción. Se recomienda reunir los siguientes datos:

- Número de personas que se encuentran en el predio y sus nombres.
- Posible ubicación de estas personas (piso y habitación).

- Distribución arquitectónica de las plantas del predio.
- Factores de riesgo (fugas de gas, presencia de tanques de oxígeno, cortos circuitos, etcétera).
- Nombre e información de contacto de todas las personas que habitan o que trabajan en un predio colapsado o dañado.

Estos datos se pueden obtener con los habitantes que hayan logrado salir de un predio o que se encontraban afuera de él cuando ocurrió el sismo.

Identificación de fuentes de información confiables. Además de quienes sean designados como responsables de comunicación dentro de los equipos de voluntarios, otros ofrecerán información sobre lo que sucede en las zonas de desastre, de sus necesidades y de las intenciones y acciones de las autoridades. Es importante establecer quiénes son

confiables y mantener una actitud escéptica ante otros actores. Se proponen las siguientes reglas generales:

- Los testigos inmediatos son más confiables que los testigos lejanos.
- La información más fidedigna es la que puedan corroborar tres o más testigos inmediatos.
- Los dichos y datos que ofrezcan los damnificados y sus familias tienen más credibilidad que los de otras personas.
- Las autoridades de Protección Civil son confiables. Las autoridades no especializadas en desastres no siempre lo son.

Comunicación entre voluntarios. Se recomienda que, entre los voluntarios, se designe a responsables de comunicación interna. Estas personas deberán estar en contacto constante con una persona en cada área de la zona de desastre (enfermería, recepción de voluntarios, carpintería, centro de acopio, almacén, etcétera), para coordinar la comunicación de sus necesidades.

Es necesario, además, que los responsables de comunicación hagan reportes de lo acontecido y los dirijan a todas las áreas de manera periódica. Estos reportes se pueden comunicar de viva voz, a través de periódicos murales y por grupos de WhatsApp. Es muy importante que la información compartida sea sólo la verificada personalmente por los responsables. El tener una fuente constante y certera de información prevendrá que los voluntarios creen rumores que los confundan y generen caos en los procesos de rescate y acompañamiento.

Comunicación hacia el exterior. Hay que realizar informes periódicos para la población en general. Es probable que, conforme avance el proceso de rescate, se congreguen los medios de comunicación. Se recomienda que quienes hablen con ellos sean las personas con mayor experiencia en manejo de medios. Ante todo, es importante comunicar el punto de vista de los damnificados y evitar dar la voz a quienes buscan exposición con el fin de obtener beneficios personales.

Comunicación en redes. La difusión vía redes sociales es una tarea que prácticamente todos los voluntarios pueden realizar. No obstante, debe hacerse de manera estratégica y veraz. Comparte únicamente información que tú mismo puedas confirmar.

Si te encuentras en una zona de desastre, es importante decirlo, sobre todo si escribes para solicitar algún insumo específico o la presencia de una persona con cierto perfil. Cuando se satisfaga la necesidad que compartiste, debes realizar una nueva publicación para anunciarlo e impedir que se dupliquen tareas.

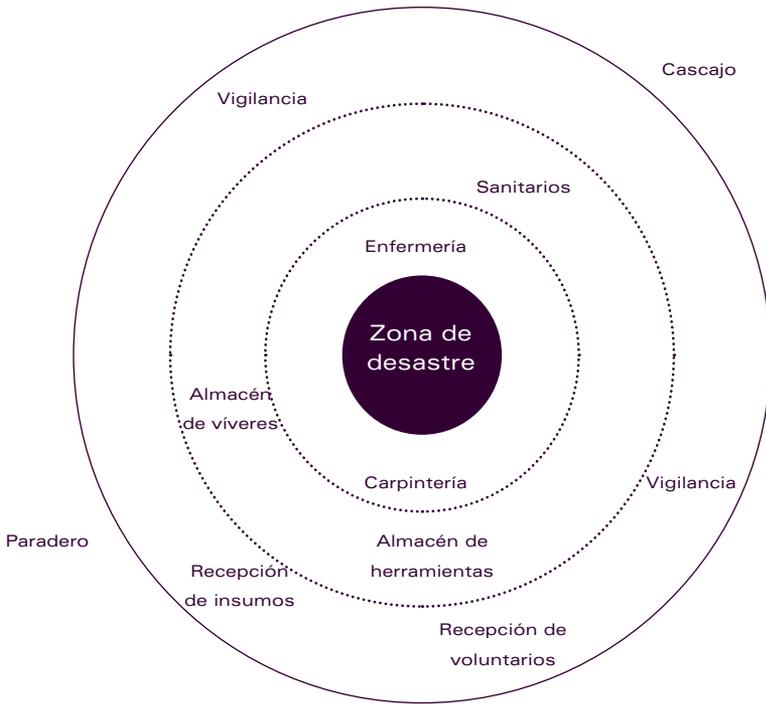
Si crees ventajoso compartir información que no puedas verificar tú mismo, asegúrate de confirmarla directamente con al menos tres personas en las que confíes. Es preferible que sean testigos directos. Así, atajarás la multiplicación de rumores, los cuales entorpecen de manera considerable los trabajos de rescate.

OJO: Es importante no tomar o compartir fotografías que puedan usarse para fines amarillistas o que vulneren a los damnificados. La circulación de imágenes de personas que han sufrido desastres rara vez las beneficia. Más bien, reproduce su condición de víctimas. Es recomendable que, a menos que tengas razones de peso para hacerlo, no tomes fotografías en zonas de desastre.

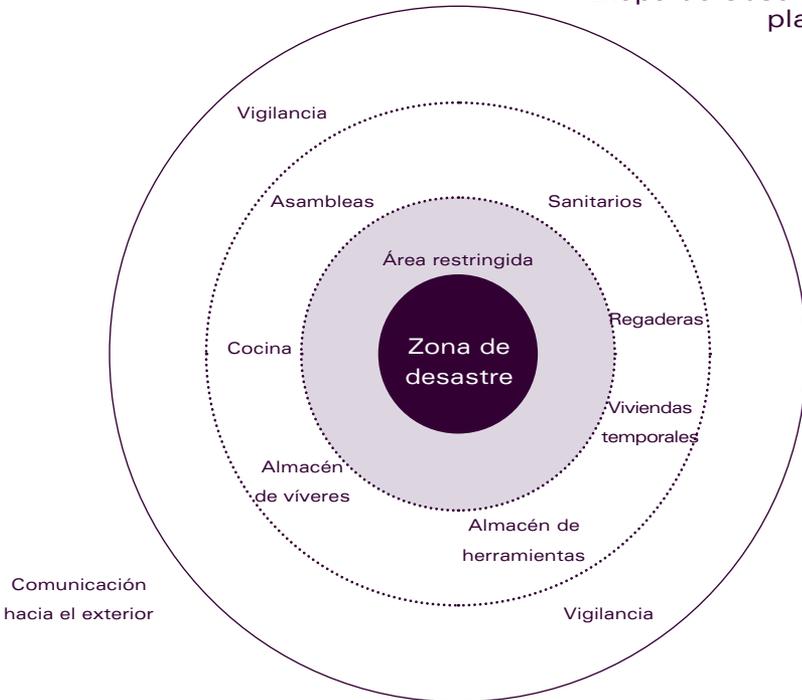
Verificado 19S

Verificado 19S es un colectivo que integró a distintas organizaciones y voluntarios para reunir y difundir información veraz tras los sismos de septiembre de 2017 en la Ciudad de México. El colectivo surgió como estrategia para prevenir la difusión de rumores e información falsa en redes y medios de comunicación. Su principal herramienta fue un “mapa de crisis” en Google, donde se identificaron puntos críticos y se realizaron actualizaciones en tiempo real. Para alimentar el mapa, el colectivo diseñó un formulario digital accesible al público en general. La información recabada mediante este formulario era verificada por más de 500 voluntarios en campo. Una vez verificada la información, se publicaba en el mapa. Este mapa se convirtió en un insumo clave para voluntarios, personas que querían donar víveres o herramientas, e incluso para las autoridades. Verificado 19S fue un esfuerzo ciudadano, realizado sin el apoyo de instituciones o funcionarios de gobierno. Su funcionamiento ofrece un modelo para el trabajo de comunicación en respuesta a desastres futuros.

La emergencia



Etapas de observación y planeación



**Etapa de observación y
planeación:
día 10 al día 50**

Al terminar las tareas de rescate, cobran prioridad las tareas de acompañamiento a damnificados. Se exhorta a que los voluntarios que participen en la etapa de emergencia se mantengan cerca de los sitios y de las personas con que trabajaron. Junto con los damnificados, pueden participar en la formulación de planes de trabajo.

Como en la etapa de emergencia, en la de observación y planeación sólo deben participar quienes tengan las capacidades para hacerlo y estén dispuestos a terminar las acciones que inicien. Tras los sismos de 2017 en la Ciudad de México, muchos grupos de jóvenes prometieron proyectos que nunca concretaron. Esto desgasta a las comunidades y las distrae de labores importantes. Las zonas de desastre no son espacios adecuados para realizar proyectos escolares o experimentales.

Identificar y fortalecer formas de organización local

Conforme avancen las tareas de rescate y apoyo a damnificados, comenzarán a configurarse grupos de trabajo locales. En algunos casos, los damnificados tienen formas de organización previa. Esto ocurre, por ejemplo, en algunos edificios de condominios o que cuentan con comité vecinal. En otras ocasiones no existen formas previas de organización, pero la emergencia hace que surjan. El hecho de que los vecinos se conozcan les permite establecer con mayor claridad los roles que cada uno puede asumir.

En todo momento, deben ser los damnificados quienes tengan la primera y última palabra en los procesos de trabajo. Por su parte, los voluntarios habrán de apoyar a los actores locales y no buscar asumir liderazgos. Idealmente, las decisiones en

una zona de desastre se deben tomar en asambleas en las que los damnificados voten según sus opiniones e intereses. De estar en desacuerdo con las decisiones locales, se recomienda a los voluntarios retirarse del sitio. De lo contrario, pueden generar conflictos y entorpecer el trabajo de los damnificados organizados.

Es posible que existan varios grupos organizados de damnificados en un mismo sitio. Como equipo de apoyo, es vital dejar bien claro qué servicios específicos se pueden brindar. Si estableces cuáles son tus responsabilidades, podrás generar vínculos con distintos grupos. Además, prevendrás que te soliciten tareas que no te corresponden o que no tengas la capacidad de realizar.

Damnificados Unidos

Tras los sismos de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, el gobierno capitalino propuso financiar la reconstrucción de predios mediante créditos a damnificados y densificación de las zonas afectadas. La Ley de Reconstrucción aprobada por la Asamblea Legislativa de la Ciudad contempla estas dos opciones, las cuales implican favorecer los intereses de empresas particulares. Muchos damnificados no estuvieron de acuerdo con las medidas y promovieron que se realizaran programas de reconstrucción a partir de sus necesidades. Esto implica realizar proyectos que atiendan a sus situaciones específicas y su nivel de ingreso. Para promover esta visión se formó Damnificados Unidos. Mediante plantones, estrategias de comunicación, gestión ante distintas áreas de gobierno y procesos de deliberación colectivos, este colectivo logró encauzar los recursos disponibles para acciones de reconstrucción.

Un elemento clave en Damnificados Unidos ha sido que sus miembros han asumido responsabilidades según sus capacidades. Entre ellos hay abogados, funcionarios públicos, ingenieros, geólogos y comunicadores capaces de transmitir mensajes de manera efectiva. Para distintas tareas, el colectivo se ha apoyado en voluntarios. El trabajo de Damnificados Unidos demuestra que los grupos organizados pueden alcanzar sus objetivos, incluso ante instituciones orientadas a sobreponer los intereses de las empresas inmobiliarias sobre los intereses de los damnificados. Es también un recordatorio de que no existen soluciones únicas que puedan aplicarse de manera indiferente en distintas zonas de desastre.

Observar y escuchar

La paciencia es fundamental en las tareas de acompañamiento a damnificados. En muchas ocasiones, al concluir las labores de rescate, parece no haber nada que hacer en las zonas de desastre. Sin embargo, para entender la situación local y más tarde desarrollar estrategias de trabajo congruentes con el sitio, conviene permanecer y observar lo que ocurre en distintos días y horarios.

Además de observar, es fundamental escuchar atentamente a los damnificados. En ciertos momentos, escuchar servirá para recopilar información para desarrollar estrategias posteriores. Ahora bien, prestar atención es una acción significativa en sí misma: hablar y ser escuchado es importantísimo para muchos de los damnificados.

Registrar y difundir

En la medida de lo posible, todos los voluntarios deben registrar en una bitácora personal lo que ocurre diariamente en la zona de desastre. Conforme avance el proceso de trabajo, este registro permitirá aclarar dudas y detectar necesidades y soluciones que de inicio no son evidentes. El registro también permitirá narrar el trabajo realizado. Las crónicas precisas de los procesos de acompañamiento pueden aportar lecciones útiles para otros esfuerzos.

En este caso, producir información de más es preferible. Es aceptable e incluso deseable que distintos miembros de un equipo de trabajo registren los mismos eventos y datos. Se sugiere también invitar a los damnificados para que ellos mismos lleven bitácoras, generen minutas y archiven oficios, correos y otros documentos.

Ponderar necesidades

Todo desastre agrava condiciones anómalas preexistentes. Los más afectados suelen ser, por lo general, aquéllos que vivían en condiciones de mayor vulnerabilidad. Los grupos de apoyo deben distinguir las necesidades surgidas del desastre y las que la población ya sufría desde antes. Esto permitirá desarrollar planes de acompañamiento adecuados y, en su caso, obtener fondos de distintas fuentes y canalizar a los damnificados a distintas organizaciones e instituciones de gobierno.

Ofrecer asesoría técnica

Al terminar la etapa de emergencia se requieren formas de apoyo más especializadas. Es pertinente aquí comunicar a los damnificados las capacidades de los miembros del equipo de trabajo para establecer si éstos pueden responder a las necesidades locales. Este encuentro entre capacidades y necesidades permitirá formular un nuevo plan de acompañamiento. Es probable que ya no sea necesaria una presencia permanente en el sitio, sino puntual: por ejemplo, en reuniones entre damnificados, entre damnificados y autoridades, o de damnificados con expertos.

Gestionar asesoría técnica externa

En diálogo con los damnificados se puede establecer qué tipos de apoyo técnico se requiere. Una tarea del equipo de trabajo puede ser contactar a profesionistas y expertos para que ofrezcan asesorías sobre temas puntuales. Estas opiniones servirían para establecer los pasos a seguir en la comunidad afectada.

Con frecuencia, los damnificados quieren entender el porqué del desastre. Invitar a ingenieros, geólogos, meteorólogos u otros especialistas que puedan ofrecer explicaciones técnicas puede ser muy valioso en el plano emocional. Entender lo que ocurrió puede ayudar a procesar sentimientos de ansiedad o culpa.

Vigilar y defender derechos

Las violaciones de los derechos de los damnificados se dan durante la emergencia y en meses posteriores. Se sugiere mantener un registro de los daños a distintos predios y de las interacciones de cada uno de los damnificados con autoridades de distintos niveles de gobierno. Conocer los abusos de las autoridades en emergencias previas facilitará su prevención. En 2017, los principales abusos fueron los siguientes:

- Demolición de viviendas antes de que se evaluaran los daños de manera escrupulosa. En algunos casos, las demoliciones no eran necesarias. Con ellas se eliminaron evidencias de que una familia era damnificada.
- Detención de las labores de rescate cuando aún podía haber sobrevivientes entre los escombros.
- Demora en la entrega de dictámenes de daños. Esto puso en riesgo a quienes permanecieron en sus viviendas y mantuvo a otros fuera de sus casas cuando era innecesario. Los dictámenes deben tardar máximo tres o cuatro semanas.
- Malos tratos a damnificados en albergues y campamentos y falta de apoyos que es responsabilidad del gobierno otorgar.
- Difusión de información contradictoria a los damnificados. Por ejemplo, inmediatamente después del sismo, algunos funcionarios anunciaron que la reconstrucción se realizaría mediante créditos pero otros aseguraron que se realizaría a cuenta del gobierno. Esto generó confusión y ansiedad.

Documenta desde abajo

Documenta desde abajo es un colectivo formado por académicos, estudiantes y defensores de los derechos humanos que surgió, después de los sismos de septiembre de 2017, para generar un registro preciso de lo sucedido en distintas zonas de desastre. En septiembre de 2018, Documenta presentó Contra el desamparo del Estado: informe ciudadano sobre las violaciones a los derechos humanos de las personas damnificadas por el sismo 19S. El trabajo fue realizado por 40 brigadas de estudiantes y organizaciones civiles, coordinadas por profesores de distintas universidades articulados como red. La idea central del reporte es que la documentación es fundamental para la defensa de los derechos de los damnificados.

En paralelo a la preparación del reporte, Documenta ha realizado distintas acciones de carácter político, como la denuncia de irregularidades observadas en distintos sitios y la revisión y crítica de la Ley de Reconstrucción de la Ciudad de México. El colectivo demuestra la importancia del trabajo interdisciplinario y colaborativo en la atención y acompañamiento a damnificados. Al presentar información precisa de distintas zonas de desastre, ofrece elementos para que la ciudadanía esté mejor preparada y organizada para hacer frente a desastres, y para que pueda responder a abusos y faltas por omisión de las autoridades.

Vincular grupos de trabajo

Ciertas tareas semanas o meses después del desastre requieren de voluntarios. Éste es el caso de la construcción de viviendas temporales o del mejoramiento de los campamentos en general. Para ello, se aconseja a los voluntarios vincularse con universidades, organizaciones especializadas y entidades públicas.

Es importante no generar una gran burocracia para el apoyo a damnificados. Es preferible que los grupos involucrados

funcionen de manera autónoma; que cada uno tenga sus propios liderazgos, procesos de trabajo y tareas a realizar. Si están en constante comunicación, podrán encaminar sus acciones en una misma dirección.

En la medida en que más grupos de damnificados se integren en una red que pueda establecer posicionamientos y hacer demandas de manera conjunta, es más probable que se obtengan resultados.

Gestionar viviendas temporales

Después de un desastre, muchas viviendas quedan completamente destruidas; otras, estropeadas al punto de volverse inhabitables. Algunos damnificados tienen la posibilidad de mudarse con familiares o amigos. Ésta es la solución más rápida y eficiente para solventar la necesidad de vivienda en una situación de emergencia. Sin embargo, no todos los damnificados tienen el privilegio de ser recibidos en otras viviendas. En estos casos, es importante acondicionar las viviendas afectadas o construir nuevas. Por cuestiones de tiempo y recursos, las que se construyan muy probablemente serán temporales. Es decir, se realizarán con materiales ligeros, como madera y lámina, y carecerán de cimientos.

Las viviendas temporales reducirán drásticamente la vulnerabilidad de los damnificados y les permitirán integrarse a procesos de reconstrucción de largo plazo. Una tarea que pueden realizar los grupos de apoyo es la coordinación de distintos actores para construir o financiar la construcción de viviendas temporales. Estudiantes de arquitectura y disciplinas afines pueden participar en estas acciones. Se recomienda pedir apoyo o asesoría a organizaciones con experiencia en la rápida construcción de viviendas económicas como TECHO y Hábitat para la humanidad.

OJO: Algunas organizaciones y expertos aseguran que la construcción de viviendas temporales no es deseable, ya que, por lo general, se convierten en viviendas permanentes inadecuadas. Esto es cierto, especialmente en contextos rurales o en las periferias de las ciudades. Sin embargo, al interior de las ciudades, en espacios consolidados, las viviendas temporales pueden ser adecuadas, ya que, difícilmente permanecerán más tiempo del estrictamente necesario en parques, plazas y calles públicas. Para lograr mejores resultados, se sugiere desarrollar prototipos adecuados a sitios específicos y no utilizar prototipos genéricos. Es fundamental involucrar a los propios damnificados en el diseño y construcción de sus viviendas.

Participar en la administración de campamentos

Los campamentos se ubicarán, idealmente, en parques, plazas o canchas deportivas cercanas a la zona de desastre. Comúnmente, estos espacios están conformados por conjuntos de viviendas temporales y ciertas amenidades comunes, como cocinas y comedores, bodegas, sanitarios y regaderas. Los damnificados tendrán que establecer reglas para su uso y para la convivencia. De ser necesario, los voluntarios pueden asumir el papel de mediadores.

En los campamentos, los damnificados organizados y los voluntarios pueden asumir tareas relacionadas con las que desempeñaron durante la emergencia. Por ejemplo, quienes hayan participado en la administración del centro de acopio y el almacén, podrán auxiliar en la cocina y en el comedor de los campamentos. La transformación de tareas se realizará de manera progresiva.

Participar en la reconstrucción

En la etapa de planeación para la reconstrucción, los voluntarios pueden ayudar a gestionar recursos económicos y materiales, y a negociar apoyos con organizaciones no gubernamentales e instituciones de gobierno.

Se recomienda que, de ser posible, los diseños se realicen mediante procesos participativos con los damnificados. De forma ideal, los propios damnificados deben coordinar estos procesos, contando con la asesoría técnica externa que complemente sus capacidades. Si los predios que se reconstruirán son pequeños –es decir, si se trata de casas o pies de casa–, los voluntarios pueden tener un papel clave en la producción de componentes para la construcción e incluso en la construcción misma.

Contexto político del acompañamiento

Al trabajar en procesos de acompañamiento a damnificados, es importante recordar que la emergencia no termina al concluir la búsqueda de sobrevivientes. El trabajo de los voluntarios debe continuar hasta que acabe la reconstrucción o adecuación de los predios dañados. Quienes participen en estos procesos deberán asumir ciertos posicionamientos políticos. Es un error imaginar que la ayuda puede ser neutral o estrictamente técnica; por lo general, implica negociaciones con autoridades y, a nivel local, entre las personas que se ven obligadas a establecer nuevas maneras de distribuir y ejercer el poder.

Para los voluntarios, una manera de participar de manera constructiva en los escenarios políticos que se susciten es asumiendo siempre un papel de apoyo a los damnificados. Es importante reconocerlos como los principales expertos sobre su entorno y experiencias, y respetar sus decisiones. A diferencia de lo que muchos pueden esperar, después de un desastre las situaciones complicadas no se resuelven solas y difícilmente se puede regresar a la "normalidad". Si bien los riesgos son muchos, los desastres son también oportunidades para reconstituir formas de organización vecinal y afirmar redes de solidaridad entre ciudadanos. En este contexto, el acompañamiento puede convertirse en una acción transformadora.

Implementación de estrategias: a partir del día 50

Realizar acciones concretas y cabales

El tedio puede disuadir la continuidad de procesos de acompañamiento. Lo mismo sucede en los procesos de organización de damnificados: la falta de resultados puede conducir a que menos personas se involucren en las asambleas y otros procesos de toma de decisiones. Una estrategia para mantener el entusiasmo y la participación activa es, al contemplar un plan de trabajo complejo y largo, dividirlo en cuantas etapas sea posible. Idealmente, la conclusión de cada una de ellas debe representar la consumación de una acción significativa en sí misma. Así, el proceso de trabajo se convertirá en una serie de pequeños logros. Por ejemplo, si se decide la construcción de viviendas temporales, puede plantearse cada una de ellas como una meta alcanzada.

Evaluar resultados y replantear estrategias

El trabajo a partir de metas permite la evaluación constante de los procesos. Cada paso es una oportunidad para reflexionar y, de ser necesario, replantear estrategias.

La capacidad y disponibilidad para modificar planes es primordial. Ya que cada desastre y contexto es distinto, es probable que surjan dificultades que no correspondan con lo esperado. Ante este panorama, el principal papel de los equipos de apoyo es mantener claros los objetivos generales y concebir distintas formas de alcanzarlos.

Preservar y comunicar memoria de procesos

En el largo plazo cambia el tipo de registros. Por ejemplo, tomar fotografías conlleva menores riesgos. Igualmente, se pueden recoger testimonios de damnificados y de personas que hayan participado en las tareas de rescate y apoyo.

Contar con sus propias historias permite a las comunidades reconocer su capacidad de adaptación y transformar experiencias comunes en lazos de solidaridad. Para los grupos de apoyo, el registro posibilita la sistematización de trabajos para compartir y contribuir a que la Ciudad esté mejor preparada para responder a desastres futuros.

Los riesgos de la imagen

Como parte de la reconstrucción, después de los sismos de 2017 se han construido muchas viviendas que suponen que las necesidades de los damnificados requieren soluciones de diseño y no de un acompañamiento integral. Algunos de estos proyectos se han difundido ampliamente en medios de comunicación. Su uso publicitario evidencia que no todas las acciones solidarias son políticamente constructivas; muchas fortalecen a los poderes fácticos que sustentan la desigualdad en México. Cuando no surgen del diálogo horizontal con damnificados, las acciones de reconstrucción pueden fácilmente convertirse en ejercicios de simulación.

Ante estos riesgos, se recomienda trabajar siempre con equipos integrados con personas de distintos perfiles, en los que la primera y última palabra la tengan los damnificados. Asimismo, es importante estudiar la respuesta organizada a desastres en distintos tiempos y lugares. Por ejemplo, una lección clave de 1985 es que, en un estado de emergencia, los grupos previamente organizados pueden asumir liderazgos que transformen el ejercicio y la distribución del poder. En todos los casos, es fundamental no improvisar y conocer el trabajo de organizaciones y despachos con experiencia probada en procesos de reconstrucción.

Postdata:
¿qué es un desastre?

Las tácticas y procesos que se describen en este manual surgieron del trabajo del Consultorio de Arquitectura Práctica tras los sismos de septiembre de 2017. Muchas de ellas pueden implementarse como respuesta a otro tipo de desastres: inundaciones, deslaves y explosiones, entre otros. Además, el trabajo de escucha y acompañamiento también puede ser clave para responder a emergencias que no son detonadas por eventos catastróficos.

¿Qué sucedería si, juntos, reconociéramos la pobreza en México como una emergencia?

¿Qué sucedería si asumiéramos que la migración es resultado y motor de una crisis humanitaria global y que podemos responder a ella de manera colectiva?

¿Qué tipo de ciudades construiríamos si las hiciéramos juntos, con la intención de revertir décadas de políticas de vivienda y planeación urbana que consolidan la desigualdad y amparan la violencia?

La cooperación de miles de personas después de los sismos de 2017 evidenció que la población civil organizada tiene la voluntad y capacidad de conducir procesos de gobierno complejos, muchas veces al margen de las instituciones públicas. Esta guía ofrece algunas ideas para trabajar organizadamente e iniciar transformaciones sociales y políticas en nuestro país.

La formación de grupos de trabajo para tareas de acompañamiento con un enfoque local y visión de largo plazo puede conducir al empoderamiento de damnificados y voluntarios y a la formación de nuevos espacios de acción política.

Este documento es una síntesis de los aprendizajes de Jimena Acosta González, Abraham Buenrostro Valadéz, Cipactlic Casas Cruz, Daniel Filloy Ring, Lillián Martínez Villazón Robledo, Silvia Reza Cisneros y Úrsula Schwuchow Machorro, miembros del Consultorio de Arquitectura Práctica, y de Rodrigo Saavedra, voluntario en procesos de rescate en septiembre de 2017.

Las ilustraciones fueron realizadas por Alonso Misael Cruz Ñonthe, Oskar Alberto Favila Pérez, Alberto Gabriel Hernández López y Fernando Robles Cholico, estudiantes del Taller Carlos Leduc Montañó de la Facultad de Arquitectura de la UNAM.

Pablo Landa Ruiloba realizó la edición general del documento.

Diseño editorial por Edgar Robles e Isabel Sierra.

Ciudad de México — 2018

Laboratorio para la Ciudad | El Centro del Espacio

www.labcd.mx | www.elcentrodelespacio.xyz

Este manual está basado en las experiencias del Consultorio de Arquitectura Práctica después de los sismos de 2017 en la Ciudad de México. Sus contenidos proponen que, a partir del trabajo acorde a su experiencia y capacidades, y mediante la colaboración ordenada con otras personas, los voluntarios pueden hacer la diferencia en procesos de rescate, apoyo y acompañamiento después de un desastre. Además, el manual sugiere que la formación de grupos de trabajo para tareas de acompañamiento con un enfoque local y una visión de largo plazo puede conducir al empoderamiento de damnificados y voluntarios y a la formación de nuevos espacios de acción política.