



LESSONS LEARNED

From School Crises and Emergencies



Volumen 3, número 2, año 2008

LA COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN DURANTE CATÁSTROFES NATURALES: LAS LECCIONES APRENDIDAS DE EXPERIENCIAS ANTERIORES

El incidente

Los incendios arrasadores no tienen límites. Cientos de miles de ciudadanos en el condado de San Diego se vieron afectados de alguna forma debido a los incendios arrasadores de 2007. En 2003 y de nuevo en 2007, la región de San Diego experimentó los vientos de Santa Ana que provenían del este con las condiciones necesarias para producir incendios arrasadores de una intensidad y proporciones extraordinarias. Cuando se producen incendios arrasadores en San Diego, generalmente se producen varios incendios en toda la región sur de California, por no decir en todo el estado. En consecuencia, el sistema desarrollado de ayuda mutua del estado funciona al límite.

Los incendios arrasadores, que consistieron en siete incendios distintos dentro del condado de San Diego, empezaron el 21 de octubre de 2007, durante un importante episodio de vientos de Santa Ana que duró tres días. Estos vientos, conocidos también como los “vientos del diablo”, se caracterizan por temperaturas cálidas, humedad relativamente baja y altas velocidades. A medida que los vientos de Santa Ana se encauzan a través de los desfiladeros, pueden llegar a alcanzar la fuerza de un huracán. La combinación de viento, calor y sequedad convierte al chaparral que se encuentra en toda la región en un combustible explosivo.

Muchos han denominado a estos incendios arrasadores “tormentas de fuego”. Debido a la fuerza y naturaleza de los vientos de Santa Ana, estos incendios arrasadores son muy impredecibles, incluso más que los que se producen en otras partes del país. Se mueven

“Con esa magnitud e intensidad y el viento empujándolo con tanta fuerza, se dirigirá directo al océano antes de detenerse... Podemos salvar algo, pero no podemos detenerlo”. (Kirk Humphries, capitán del Departamento de Bomberos de San Diego, 23 de octubre de 2007. Fuente: <http://abcnews.go.com/US/wireStory?id=3767141>)

como un frente de tormenta, extremadamente rápido, y pueden cambiar de dirección de forma aleatoria a medida que los vientos cambian. Por lo tanto, resulta altamente imprevisible determinar qué áreas están seguras o no. Un cambio rápido en el viento puede producir que un área previamente a salvo de repente se encuentre en peligro. En 2007 los vientos de Santa Ana soplaron hasta 70 mph. Esto, combinado con temperaturas de alrededor de 90 °F y humedad extremadamente baja, creó las peores condiciones posibles para incendios.

Los incendios arrasadores de octubre de 2007 fueron los más grandes en la historia del condado de San Diego. Se evacuaron alrededor de 515 000 habitantes del condado; la evacuación por incendio más grande de la historia del país. Los 7 incendios dejaron un

Esta edición de *Lessons Learned* se centra en los esfuerzos de respuesta y recuperación para incendios arrasadores de la SDCOE y sus socios escolares y comunitarios. Su historia implica la colaboración y comunicación entre la SDCOE y los distritos escolares locales, así como entre la SDCOE y las agencias de apoyo del condado en su respuesta colectiva a los incendios arrasadores y la recuperación durante el período subsiguiente. Las lecciones aprendidas de esta experiencia pueden ayudar a los distritos escolares en todas partes a responder y recuperarse mejor de una catástrofe natural similar.

saldo de 10 civiles fallecidos, 23 civiles heridos y 93 bomberos heridos. Más de 6200 miembros del personal de bomberos lucharon para controlar los incendios arrasadores.

Oficina de Educación del Condado de San Diego (San Diego County Office of Education, SDCOE)

La SDCOE es una organización de servicios que brinda una variedad de servicios a 42 Agencias Educativas Locales (Local Education Agency, LEA) diferentes, cada una de las cuales tiene su propio superintendente y junta escolar. En total, en el condado de San Diego hay 700 escuelas y 500 000 estudiantes. Los distritos varían en tamaño, desde el Distrito Escolar Unificado de San Diego (San Diego Unified School District) con 140 000 estudiantes hasta distritos pequeños con menos de 100 estudiantes.

En septiembre de 2007, la SDCOE reunió los recursos y estableció el Centro de Operaciones de Emergencias (Emergency Operations Center, EOC) a fin de asegurarse el espacio adecuado para dicho compromiso. La SDCOE planificó establecer el EOC nuevamente para realizar un ejercicio de simulación¹ el lunes 22 de octubre. Sin embargo, los incendios comenzaron el domingo 21 de octubre, de modo que cuando el personal de la SDCOE llegó el lunes a la mañana se encontró con un EOC o Sistema de Comando de Incidentes (Incident Command System, ICS) funcional, en vez de un ejercicio de simulación. El personal de Tecnología de la Información (Information Technology, IT) había llegado al lugar temprano esa mañana para organizar el EOC, de modo que resultó funcional para la emergencia del momento. La SDCOE contaba con un plan de administración de emergencias formal. Sin embargo, como muchas de las personas que originalmente debían estar en el EOC, según lo planeado, se vieron afectadas por los incendios, se recurrió a personal secundario y terciario para que

¹ Un ejercicio de simulación representa una situación de emergencia en un escenario informal; está diseñado para generar una discusión de ideas entre los participantes. School Crisis Management Exercise Development Guide (2001). Virginia Department of Emergency Management.

se ocupe del EOC. Pocas de estas personas habían participado en ejercicios de simulación u otros ejercicios relacionados con el EOC de la SDCOE.

Las relaciones de trabajo con los 42 distritos escolares del condado, así como con las diversas agencias de apoyo locales, fueron de suma importancia durante los incendios arrasadores. El EOC sirvió como un lugar de reunión durante la emergencia. Coordinó los recursos de información y las acciones de respuesta y recuperación en todos los distritos escolares. Además, funcionó como un punto de contacto para interrelacionarse y coordinar con los EOC de otras agencias en el condado durante los incendios arrasadores.

La colaboración y la comunicación entre la SDCOE, los distritos escolares y las agencias de apoyo del condado son de interés principal para la planificación de futuras actividades de respuesta y recuperación en caso de que este tipo de catástrofe natural vuelva a ocurrir. La respuesta colectiva de los distritos escolares durante los incendios arrasadores y la colaboración durante el período subsiguiente al incidente son los resultados de todos estos esfuerzos, que forman parte de las lecciones aprendidas de esta experiencia.



SDCOE Emergency Operations Center during wildfires.
Photo courtesy of Tom Sarmiento of the San Diego County Office of Education

LECCIONES APRENDIDAS PARA GARANTIZAR LA COLABORACIÓN

- Incorpore tres personas con conocimiento del ICS de respaldo a los planes de administración de emergencias de las escuelas y los distritos (es decir, reparta las funciones y designe a dos personas de respaldo para cada función a fin de asegurarse de que se cumplan las responsabilidades en caso de que otros se ausenten o no se encuentren disponibles).
- Practique establecer el EOC de su organización en colaboración con su Departamento de IT. Incorpore tres miembros del personal de IT de respaldo a la sección de logística de su ICS.
- Identifique por lo menos tres puntos de contacto (this sounds like a very literal translation, could this be changed into something that would flow better, maybe “persona de contacto” con cada uno de los siguientes: la agencia del orden público local, el Departamento de Bomberos, la Cruz Roja de los Estados Unidos y la Oficina de Servicios de Emergencia (Office of Emergency Services) del condado para garantizar la colaboración durante situaciones de crisis.
- Integre las agencias externas a las capacitaciones y a otros eventos. Programe cada seis meses ejercicios de simulación o simulacros colaborativos con la agencia del orden público local, el Departamento de Bomberos y otras agencias de apoyo (por ejemplo, la Cruz Roja de los Estados Unidos, la Oficina de Salud Pública [Office of Public Health] y la Oficina de Salud Mental [Office of Mental Health]).
- Trabaje con el personal del distrito y de la escuela para asegurarse de que hayan preparado adecuadamente sus hogares y familias para una emergencia. Es posible que el personal deba presentarse para cumplir con sus funciones durante una emergencia, especialmente si forma parte del equipo de administración de incidentes de la escuela o del distrito.
- Pagarle al personal durante una emergencia puede ser complicado si el distrito utiliza cheques de papel. Para garantizar la continuidad del pago de nómina, fomente el depósito directo para todo el personal.
- Colabore con otras agencias para coordinar y administrar las donaciones. Asigne a un encargado del distrito para que administre las donaciones entrantes y garantice que se distribuyan en donde más se necesitan.

La importancia de la colaboración

Los diferentes niveles de colaboración entre las agencias durante los incendios arrasadores ayudaron con la respuesta y la recuperación. En un nivel estaba la colaboración de la SDCOE con el Centro de Operaciones de Emergencia del Área Operativa (Operational Area Emergency Operations Center, OAEOC), el centro de operaciones de emergencia principal del condado durante los incendios arrasadores. En otro nivel estaba la colaboración entre la SDCOE y los 42 superintendentes de los distritos escolares del condado. Mediante una línea de conferencias, el superintendente del condado se comunicaba dos veces por día con los 42 superintendentes de los distritos. En las primeras llamadas los superintendentes acordaron cerrar las escuelas en todo el condado el martes 23 de octubre. En una llamada posterior, los superintendentes decidieron conjuntamente cerrar todas las escuelas en el condado de San Diego por el resto de la semana. Esto se debió, en parte, a la mala calidad del aire, la naturaleza cambiante de los incendios arrasadores, la

“Invierta en su gente”. (Jess Martinez, coordinador del programa Preparación y Administración de Emergencias para las Escuelas [Readiness and Emergency Management for Schools, REMS], División de Servicios para Estudiantes [Student Services Division], SDCOE).

necesidad de utilizar el transporte para los evacuados (es decir, los autobuses escolares) y la urgencia de utilizar las escuelas como refugios de evacuación. Durante los incendios, 19 escuelas del condado funcionaron como refugios para los evacuados.

En las conferencias telefónicas de todas las mañanas con los superintendentes se creaba una lista de tareas para que la SDCOE implemente en nombre de los distritos. Un miembro del personal de la SDCOE trabajó como enlace entre el OAEOC, la Cruz Roja de los Estados Unidos (American Red Cross) y el Departamento del Sheriff para recolectar información. Esto se llevó a cabo principalmente por teléfono, pero también por un sistema de administración de emergencias de la web en tiempo real. Como resultado de

esta colaboración entre agencias, la SDCOE pudo obtener un panorama preciso y claro de lo que estaba ocurriendo en cada distrito escolar y recibir la información más actualizada disponible.

Estos esfuerzos en conjunto también ayudaron durante el período subsiguiente a los incendios arrasadores y su recuperación. Aunque ninguna escuela sufrió daños considerables, los estudiantes y el personal de aproximadamente 15 de 42 distritos del condado perdieron sus hogares como resultado de los incendios arrasadores. La SDCOE pudo brindar información sobre los servicios de salud mental disponibles en la comunidad en su sitio web; también ayudó a los distritos escolares a conseguir más recursos externos. Por ejemplo, colaboró con un programa de intervención de respuesta ante crisis para los servicios de salud mental. Con esta intervención se brindó una lista de pasos que debían seguirse para identificar la necesidad de apoyo emocional de los estudiantes y del personal (mediante encuestas). La SDCOE se concentró en esos 15 distritos en los que los estudiantes y el personal perdieron sus hogares debido al incendio.

Además, como resultado de las dos conferencias telefónicas diarias de los superintendentes, que la SDCOE facilitó, todos los distritos acordaron implementar el mismo proceso paso por paso para las operaciones de limpieza. Esto eliminó cualquier discrepancia entre los distritos. Quizás lo más importante es que, gracias a estas reuniones colectivas, fue posible coordinar entre los distritos escolares las necesidades de las familias desplazadas para que los estudiantes pudieran inscribirse en escuelas nuevas y obtener el mayor apoyo posible de parte del nuevo distrito escolar.

La importancia de la comunicación

La buena comunicación también fue esencial durante los incendios arrasadores. Los representantes de la SDCOE destacaron

la manera en que los avances tecnológicos desde los incendios arrasadores de 2003 mejoraron considerablemente la calidad de las comunicaciones con los distritos escolares, su propio personal, los estudiantes y las agencias de apoyo externas. Debido a la imprevisibilidad de los incendios arrasadores, los distritos escolares debían tomar decisiones rápidas si el cambio en la dirección del viento dirigía los incendios hacia una nueva área. Las dos conferencias telefónicas diarias con los 42 superintendentes de los distritos escolares detalladas anteriormente, los sistemas de notificación masiva, el canal de televisión educativo de la SDCOE, el sitio web de la SDCOE y el sistema de administración de emergencias de la web en tiempo real fueron de vital importancia para la comunicación durante la crisis.

Sistemas de notificación masiva. En ese momento, el 52 % de los distritos escolares del condado tenían sistemas de notificación masiva en funcionamiento. Esto permitió que los distritos enviaran con facilidad mensajes unificados a los padres y al personal sobre el cierre de las escuelas, las donaciones necesarias para los sitios de evacuación en las escuelas y la reapertura de estas. Los sistemas de notificación masiva también fueron muy útiles para informar a los hogares sobre el trabajo que los estudiantes podían realizar y completar en sus casas. Incluso un docente específico podía personalizar los mensajes para sus estudiantes.

En los distritos en los que no había un sistema de notificación masiva, la SDCOE funcionó como centro de información. Debido a que la SDCOE mantenía dos conferencias telefónicas diarias con todos los superintendentes de los distritos, pudo enviar anuncios unificados a los medios de comunicación en nombre de los distritos. Aquellos distritos sin un sistema de notificación masiva podían transmitir información importante a los estudiantes, a los padres y al personal a través de los medios de comunicación mediante la SDCOE.

LECCIONES APRENDIDAS PARA GARANTIZAR LA COMUNICACIÓN

- Establezca una línea para conferencias telefónicas del distrito. Esto permite que todos los superintendentes de los distritos se comuniquen conjuntamente durante una crisis.
- Adquiera un sistema de comunicación masiva para contactarse con el personal y los padres. Durante una crisis, brinde información actualizada periódicamente al personal y a los padres mediante este sistema e Internet.
- Realice pruebas de notificación masiva cada seis meses con el personal y los estudiantes para asegurarse que contar con la información de contacto precisa.
- Elabore listas de contactos. Asegúrese de que las listas incluyan la información de contacto de personas clave en cada distrito o escuela, con varios puntos de contacto, incluido el teléfono del trabajo, el teléfono celular, el teléfono residencial y la dirección de correo electrónico.
- Designe al personal clave del distrito o escuela como los encargados de las listas de contacto con la información pertinente de los superintendentes, directores, suplentes y cualquier otro personal clave del distrito. Actualice la lista trimestralmente y entregue copias a las agencias del orden público y de administración de emergencias locales.
- Indíqueles a los encargados de las listas de contacto que tengan copias en el trabajo, en sus hogares y en sus vehículos personales. Esto garantiza que al desatarse una crisis cuenten con los medios para comunicarse entre ellos inmediatamente. Esto es un ejemplo de la capacidad de ampliación de la funcionalidad del ICS.*
- Elabore árboles de decisiones. Es posible que los distritos escolares tengan que tomar decisiones rápidas. Es necesario mantener los árboles de decisiones actualizados para que todas las personas que sean parte del proceso de toma de decisiones puedan estar en contacto con los demás tan pronto como comience la crisis. Además, los árboles de decisiones son de suma importancia, ya que el movimiento de este tipo de incendios arrasadores es muy impredecible. El hecho de que un incendio forestal ocurra en una parte del condado no significa que una escuela en otra parte no tenga que estar alerta.
- Siempre tenga un equipo de radioaficionado en su EOC. Si bien estos equipos pueden ser anticuados, son el tipo de comunicación con menor probabilidad de fallar.
- Después de un incidente, recuerde dar parte de lo acontecido, identificar las lecciones aprendidas y los puntos débiles del plan de administración de emergencias; luego revise el plan en consecuencia. Que la crisis haya terminado, no significa que el proceso de administración de emergencias también haya finalizado.

* El ICS puede ampliarse o reducirse, según sea necesario, para ajustarse a los requisitos operativos de un incidente en particular. The Incident Command System: A 25-Year Evaluation by California Practitioners. (2000). National Fire Academy. http://www.usfa.dhs.gov/downloads/pdf/tr_00dc.pdf. (Visitado por última vez el 14 de agosto de 2008).

Canal de televisión educativo de la SDCOE. La SDCOE utilizó su canal de televisión educativo durante los incendios arrasadores para transmitir al condado información actualizada sobre el estado de los incendios. Específicamente pasaban una placa en la parte inferior de la pantalla que mostraba información actualizada sobre los incendios continuamente.

Sitio web de la SDCOE. El sitio web de la SDCOE fue una fuente de información durante los incendios arrasadores para el personal de la SDCOE, los distritos escolares, los padres, los estudiantes y la comunidad en general. Brindaba información sobre la reapertura de las escuelas, guías para los estudiantes temporalmente desplazados, consejos para los padres, enlaces al sitio del

OAEOC e información importante sobre otros temas. También ofrecía recursos educativos extremadamente valiosos. Se brindaban lecciones para los estudiantes y, cuando era posible, se traducían al español. Además, el sitio web ofreció ayuda sobre diversos temas de salud mental, como consejos para los padres sobre cómo hablar con sus hijos si estos manifestaban temores por los incendios arrasadores. Los sitios web de cada distrito escolar también fueron útiles para mantener a los padres informados mediante actualizaciones diarias sobre los cierres de las escuelas y las expectativas.

Sistema de manejo de emergencias de la web en tiempo real. Este sistema fue el catalizador

para compartir información en todos los niveles de todo el condado. El personal con acceso a computadoras con Internet podía ver los tableros de estado del OAEOC, los mapas de los sistemas de información geográfica (Geographic Information Systems, GIS), los informes de estado y muchísima información sobre la administración de emergencias relacionada con los incendios. Este sistema también fue útil para el personal de información pública que tenía como objetivo difundir un mensaje coherente para los medios de comunicación y el público. El Centro de Comando de Información Conjunta (Joint Information Command, JIC) del condado utilizó el sistema para coordinar los comunicados de prensa unificados para los medios de comunicación. Los funcionarios de información pública (Public Information Officer, PIO) en todos los niveles, incluido el PIO de la SDCOE, pudieron cargar su información al sistema, la cual fue utilizada por el personal del JIC para redactar comunicados de prensa unificados para difundirlos en todo el condado.

Estudio de caso

Escuela primaria Live Oak: reencuentro de padres e hijos

El Distrito de la Escuela Primaria de Fallbrook Union (Fallbrook Union Elementary School District) decidió no cerrar las escuelas el lunes 22 de octubre de 2007. Sin embargo, a las 9 a. m. de ese día, los vientos cambiaron de dirección y, de repente, la ciudad de Fallbrook se vio en peligro. El superintendente avisó a la escuela primaria Live Oak poco después de las 9 a. m. que se había realizado una llamada de notificación masiva a los padres para que recogieran a sus hijos por la escuela inmediatamente. Con una asistencia escolar de 675 estudiantes ese día, los administradores de la escuela actuaron rápidamente para implementar las actividades de reencuentro de padres e hijos. Al principio, se utilizó el salón de usos múltiples para que los padres recogieran a sus hijos. Se organizaron mesas por apellido (A-I, J-R, S-Z). El personal revisaba

la identificación de los padres, los padres completaban una ficha y un encargado iba a buscar al niño al aula. Sin embargo, a medida que las filas crecían, ya no se sabía quiénes se registraban y quiénes estaban esperando a sus hijos. Por eso, la administración de la escuela rápidamente modificó su estrategia. Dieron permiso a los padres para que recogieran a sus hijos directamente del aula y el docente registraba la salida de los estudiantes utilizando las tarjetas de emergencia allí guardadas. Esto aceleró el proceso de reencuentro de padres e hijos de tal forma que para las 11 a. m. solo quedaban 25 estudiantes. Esos estudiantes viajaron en autobús hasta otra escuela que había sido designada como el sitio de evacuación del distrito escolar.

Lecciones aprendidas

Distinga a los estudiantes de alguna forma para indicar que han sido retirados adecuadamente. Usar pulseras de color o aplicar un sello en la mano es una forma rápida y eficaz para distinguir a los estudiantes en la institución que han sido retirados adecuadamente.

Utilice los sistemas de comunicación masiva. El sistema de comunicación masiva del distrito fue sumamente valioso en el momento de brindar a los padres información actualizada sobre el estado de las escuelas y el lugar a donde se trasladaría a los estudiantes en caso de que fueran evacuados antes de ser retirados por los adultos.

Revisar la información de contacto de emergencia de los estudiantes periódicamente para asegurarse de que los padres o tutores puedan ser contactados a través del sistema de notificación masiva en caso de una emergencia escolar.

Estudio de caso

Escuela secundaria Carlsbad: establecimiento y manejo de un refugio de evacuación

La noche del 22 de octubre de 2007, se notificó al superintendente del Distrito Escolar Unificado de Carlsbad (Carlsbad Unified School District) que la Cruz Roja de los Estados Unidos tenía planeado usar la escuela secundaria como refugio de evacuación. La mañana y tarde del martes, el personal y los voluntarios del área ayudaron con la organización del refugio en la escuela secundaria Carlsbad. El martes a la noche empezaron a llegar los evacuados. El superintendente esperó toda la noche la asistencia de la Cruz Roja, pero el miércoles a la mañana la escuela se dio cuenta de que los recursos de la Cruz Roja estaban desbordados. El personal del distrito y de la escuela estableció una cabina de registro de ingreso y un área para que las personas dejaran suministros y donaciones. El personal del distrito, incluido el de vigilancia, el del servicio alimenticio y los oficiales de recursos de la escuela (School Resource Officers, SRO), se encontraban en el lugar para ayudar con el mantenimiento del edificio, la preparación de la comida y la seguridad. El director de Servicios para Estudiantes elaboró un programa de turnos para los voluntarios. Aunque al principio no contaban con muchos de los elementos necesarios para mantener un refugio de evacuación, para el miércoles a la tarde el refugio de la escuela ya estaba devolviendo los elementos que le sobraban. La respuesta comunitaria no tenía precedentes. En el peor momento de la crisis proporcionaron refugio para más de 200 evacuados. El viernes a la mañana, cuando el refugio cerró, quedó un gran desorden en la escuela; sin embargo, con la ayuda del personal y de los voluntarios, la escuela volvió a abrir sus puertas para los estudiantes el lunes siguiente.

Lecciones aprendidas

Esté preparado en caso de que los recursos de la Cruz Roja de los Estados Unidos estén desbordados. Dada la magnitud de los

incendios arrasadores y la cantidad de personas evacuadas, en octubre de 2007 la Cruz Roja simplemente se vio desbordada en su capacidad. Las escuelas identificadas como potenciales refugios de evacuación no siempre pueden depender de los recursos de la Cruz Roja. Se sugiere que los distritos escolares que puedan funcionar como refugios de evacuación elaboren dos planes: uno en caso de no recibir ayuda y otro en caso de que cuenten con el liderazgo y el apoyo de la Cruz Roja. Los potenciales refugios de evacuación también deberían contar con un teléfono de contacto en la Cruz Roja.

La comunicación es esencial. Se utilizó un sistema de comunicación masiva durante los incendios arrasadores no solo para enviar información a los padres sobre el estado de las escuelas, sino también para mantener actualizada a la comunidad sobre el refugio de evacuación, la ayuda de los voluntarios y los suministros necesarios para el refugio. La respuesta fue enorme.

El personal directivo de una escuela puede manejar incidentes sin dificultad. Las personas con cargos superiores en una escuela, como los directores, tienen una predisposición natural y habilidades de liderazgo para administrar un refugio de evacuación durante una crisis.

Cree una carpeta de materiales esenciales. Cree una carpeta de materiales; esta debe pasarse de un administrador de turno al otro. Asegúrese de que la carpeta contenga los números telefónicos de los contactos importantes, un conjunto de llaves maestras de la escuela, el detalle de la cadena telefónica interna con los números de las personas de cargos superiores y las descripciones de las tareas de los voluntarios.

Utilice los recursos de la comunidad. La ayuda de un voluntario del refugio que era el dueño de una tienda de suministros para emergencias local fue fundamental para la adquisición y asignación de suministros de los voluntarios. Los hoteles locales donaron ropa de cama y toallas. Las iglesias locales también fueron esenciales, ya que

brindaron refugios seguros a los más débiles y a las personas mayores.

Designe qué función cumple cada uno en el refugio. Elabore un método para designar quién es un voluntario y quién es un evacuado. Se pueden utilizar pulseras de diferentes colores o los voluntarios pueden utilizar chalecos. De esta manera, se simplifica la distinción y se garantiza que estén solo las personas que deben estar.

Proceso de transición de los evacuados. Asegúrese de realizar un seguimiento de los evacuados una vez que dejen el refugio. Cuando se retiren, ofrezca a los evacuados la opción de dejar información sobre su próximo destino en el formulario de registro de salida. Esto garantizará que se pueda brindar cualquier información en caso de que un amigo o familiar se comunique con el refugio luego de que el evacuado se haya retirado del lugar.

Estudio de caso

Escuela secundaria Valley Center: organizar un refugio de evacuación para una gran cantidad de evacuados

El Distrito Escolar Unificado de Valley Center-Pauma (Valley Center-Pauma Unified School District) cerró las escuelas el lunes 22 de octubre de 2007 debido a la cercanía de los incendios. Ese lunes por la mañana se le avisó al director de la escuela secundaria Valley Center que esta sería un refugio de evacuación. Aunque se esperaba que la Cruz Roja de los Estados Unidos coordinara el refugio, el mismo personal de la escuela que vivía cerca de la escuela lo organizó. Para la hora del almuerzo del lunes había aproximadamente 300 evacuados. El martes comenzó el incendio Poomacha, que produjo la evacuación de la ciudad de Valley Center. Entre las 5 a. m. y las 7 a. m., llegaron aproximadamente 1000 evacuados. La afluencia de evacuados en tan poco tiempo fue abrumadora, pero los voluntarios del refugio estuvieron a la altura de las circunstancias: realizaron las tareas esperadas para asegurar

el bienestar de los evacuados. Se abrió una iglesia cerca de la escuela y muchos evacuados permanecieron en sus autos estacionados en la institución escolar. Durante los períodos de mayor trabajo, el refugio brindó comida y vivienda para más de 2000 evacuados. En el momento más crítico de los incendios arrasadores en el área, todos los caminos alrededor de la escuela se encontraban bloqueados por el fuego. Los miembros de la comunidad donaron suministros y los voluntarios solicitaron suministros y alimentos perecederos a otras escuelas del distrito. La Cruz Roja llegó el martes a la noche, pero sus recursos eran limitados, así que la escuela siguió ocupándose del refugio hasta el desayuno del miércoles a la mañana. Cuando las clases comenzaron de nuevo una semana más tarde, todavía había aproximadamente 300 evacuados en el gimnasio de la escuela. La Cruz Roja no estaba totalmente convencida de cerrar el refugio; sin embargo, la escuela tenía que reanudar las actividades normalmente, por lo que se fijó una fecha para el cierre del refugio. Las iglesias locales fueron indispensables a la hora de garantizar que se cuidara a los últimos evacuados y aquellos que perdieron sus hogares por los incendios.

Lecciones aprendidas

Planifique con cuidado la asignación de recursos alimenticios en caso de recibir una gran cantidad de evacuados. Cuando los recursos alimenticios empezaron a escasear y el distrito supo que a una de las escuelas se la designaría como refugio, el personal escolar adquirió todos los alimentos perecederos de las otras escuelas del distrito para alimentar a los evacuados. Esto garantizó que la comida sería utilizada. El personal de servicios alimenticios también aprendió con rapidez a no distribuir la comida hasta que hubiera suficiente para alimentar a una gran cantidad de personas. De lo contrario, los evacuados podían pensar que se estaba acabando la comida y entrar en pánico.

Organice el refugio teniendo presente la cultura de su comunidad. Valley Center es una comunidad predominantemente agrícola. Muchos de los evacuados llegaron al refugio en compañía de sus caballos, perros y gatos. No se rechazó a ningún animal y se permitió que las mascotas que no fueran peligrosas se quedaran con los evacuados en el refugio.

Haga participar a evacuados voluntarios. Muchos evacuados, incluidos los estudiantes, ofrecieron su tiempo para organizar y llevar adelante las operaciones del refugio. Algunos estudiantes actuaron como intérpretes para los evacuados que no hablaban inglés y ayudaron a transmitir información importante sobre el estado de los incendios. Otros voluntarios limpiaron los baños, el área principal del refugio y las áreas de la cocina. La participación de los evacuados en la organización del refugio tuvo un doble objetivo: mantuvo a los evacuados ocupados e involucrados y brindó un servicio necesario para el funcionamiento eficaz del refugio.

Tenga disponibles los servicios esenciales. El Departamento de Bomberos local enviaba personal al refugio cada 2 horas para mantener actualizados a los evacuados sobre el estado de los incendios. El personal colocó una unidad fuera del refugio para asistir a las personas mayores de edad. El martes ya había 12 ambulancias estacionadas fuera del refugio para asistir a aquellos con afecciones médicas.

Garantice la seguridad de los evacuados. La escuela, en colaboración con una iglesia local, estableció cuatro, a veces cinco, equipos de seguridad que recorrían el campus de la institución durante la noche para garantizar la seguridad de los evacuados y sus pertenencias.

Fije los horarios de las reuniones y establezca metas a corto plazo. El personal directivo de la escuela y un grupo principal de voluntarios del refugio se reunían hora de por medio y fijaban metas a corto plazo para las dos horas siguientes.

Establecer estos objetivos a corto plazo ayudó a que todos se concentraran en sus tareas y no se sintieran abrumados por la gran cantidad de evacuados que estaban en el refugio.

Asegúrese de que el personal de la escuela pueda acceder a otras áreas evacuadas. Una vez que Valley Center fue evacuado, la Guardia Nacional colocó barreras y se necesitaban permisos especiales para entrar. Esto se convirtió en un problema cuando el personal de la escuela trataba de viajar a otras escuelas, restaurantes y tiendas de alimentos para conseguir comida. Los pases que el personal escolar pudo poner en sus parabrisas para obtener acceso al pasar por estos puntos de control ayudarían en crisis futuras.

Conclusión

Las catástrofes naturales, como las inundaciones, los huracanes, los terremotos, los incendios arrasadores y los tornados pueden golpear a una comunidad con mucha fuerza y devastarla. Los incendios arrasadores de octubre de 2007 en San Diego consumieron aproximadamente 369 000 acres o alrededor del 13.6 % de la masa de tierra total del condado. Además, los incendios destruyeron alrededor de 1600 hogares, 800 edificaciones anexas, otras 253 estructuras, 239 vehículos y 2 propiedades comerciales.² A la fecha se estima que los gastos realizados para contener los incendios de Harris, Witch Creek, Rice Canyon y Poomacha son de \$41.3 millones. Se espera que los gastos previstos totales por daños superen los \$1.5 mil millones. Sin embargo, las lecciones aprendidas por la SDCOE apuntan a la importancia de la colaboración y la comunicación entre la SDCOE y los distritos escolares, así como entre la SDCOE y las agencias de apoyo del condado. Estas lecciones pueden usarse no solo para mitigar futuros daños causados por los incendios arrasadores en esta área, sino también para desarrollar lecciones generalizadas para el campo.

2 2007 San Diego County Firestorms After Action Report. (2007). Office of Emergency Services, San Diego County. http://www.co-san-diego.ca.us/oes/docs/2007_SanDiego_Fire_AAR_Main_Document_FINAL.pdf (last accessed Aug. 14, 2008).

La colaboración y la comunicación son imprescindibles. Ninguna agencia puede administrar satisfactoriamente una crisis por sí misma. Las lecciones aprendidas de la experiencia de la SDCOE con respecto a la administración de emergencias en casos de catástrofes naturales deben ayudar a las escuelas y a los distritos escolares en todo el país a colaborar más con las agencias locales, establecer listas de contacto antes de una crisis, diagramar árboles de decisiones, requerir depósitos directos de los sueldos del personal y adquirir sistemas de notificación masiva.

Los ciudadanos del condado de San Diego son veteranos experimentados de incendios arrasadores. Luego de haber vivido dos grandes eventos de incendios arrasadores en los últimos cinco años, no quedan dudas de que estas catástrofes naturales forman parte de la vida de los ciudadanos del condado de San Diego. Debemos felicitar a la SDCOE, a los distritos escolares, a las agencias de apoyo del condado y, quizás más importante aun, a los mismos ciudadanos del condado de San Diego por su respuesta increíble, caritativa y organizada ante los incendios arrasadores de octubre de 2007.

Esta edición de *Lessons Learned* fue escrita por el Centro de Asistencia Técnica de Preparación y Administración de Emergencias para las Escuelas (Readiness and Emergency Management for Schools, REMS) y elaborada a partir de la información obtenida durante una serie de entrevistas realizadas en mayo de 2008 a varios miembros del personal de la Oficina de Educación del Condado de San Diego (San Diego County Office of Education, SDCOE), la escuela primaria Live Oak, la escuela secundaria Carlsbad y Valley Center. El REMS quisiera agradecer a Jess Martinez, coordinador del programa REMS, División de Servicios para Estudiantes (Student Services Division), SDCOE; y a Pete Miranda, sargento, Oficina del Sheriff del Condado de San Diego, por haber dedicado su tiempo y brindado su ayuda para esta publicación.

El Centro de Asistencia Técnica de Preparación y Administración de Emergencias para las Escuelas (Readiness and Emergency Management for Schools, REMS) fue creado en octubre de 2007 por la Oficina de Estudiantes Seguros y Saludables (Office of Safe and Healthy Students, OSHS) del Departamento de Educación de los EE. UU. (U.S. Department of Education, ED), antes conocida como la Oficina de Escuelas Seguras y Libres de Drogas (Office of Safe and Drug-Free Schools, OSDFS). El Centro de Asistencia Técnica apoya a las escuelas y a los distritos escolares para que desarrollen e implementen planes integrales de administración de emergencias al brindarles asistencia técnica mediante capacitaciones, publicaciones y respuestas individuales a sus preguntas. Para obtener más información sobre temas relacionados con la administración de emergencias escolares, visite el Centro de Asistencia Técnica de REMS en <http://rems.ed.gov> o llame al 1-866-540-REMS (7367). Para obtener información sobre los programas de subsidios REMS y Administración de Emergencias para la Educación Superior (Emergency Management for Higher Education, EMHE), comuníquese con Hamed Negron-Perez (hamed.negron-perez@ed.gov)

La traducción de esta publicación fue financiada por la OSHS conforme al contrato número ED-04-CO-0091/0002 con EMT Associates, Inc. La representante del organismo contratante fue Madeline Sullivan (madeline.sullivan@ed.gov).

Asimismo la mención de nombres comerciales, productos comerciales u organizaciones tampoco implica que el gobierno de los EE. UU. los avale. Esta publicación también contiene enlaces y direcciones de Internet que remiten a información creada y mantenida por organizaciones privadas. Esta información se brinda para la comodidad del lector. El ED no es responsable de controlar o garantizar la precisión, relevancia, actualidad o amplitud de esta información externa. Además, la inclusión de información, de un enlace o de una dirección de Internet no refleja la importancia de la organización ni tampoco es nuestra intención avalar ninguna de las opiniones allí expresadas ni los productos o servicios ofrecidos. Todos los enlaces y direcciones de Internet fueron visitados en noviembre del 2012.