



# Construyendo Éxitos

## La Evolución de los Programas de Recuperación

La respuesta que la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias tuvo ante la serie de tormentas, sin precedente durante la temporada de huracanes del 2004; resultó en la más extensa movilización de recursos jamás vista en la historia de la agencia. Esta extraordinaria respuesta ante el desastre sobrepasó las operaciones de incidentes pasados como el terremoto de Northridge 1994 y los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001.

Los cuatro huracanes que el año pasado azotaron la costa oriental de los Estados Unidos, han sido la serie de desastres más abarcadores e intensos en la historia de FEMA durante sus 27 años de existencia. FEMA respondió en 27 zonas de desastre (cubriendo más de 600,000 millas cuadradas) localizadas en 15 estados, Puerto Rico y las Islas Vírgenes estadounidenses. El estado de Florida fue impactado por cuatro huracanes y los estados de Alabama, Delaware, Georgia, Louisiana, Mississippi, New Jersey, New York, Carolina del Norte, Ohio, Pennsylvania, Carolina del Sur, Tennessee, Virginia y West Virginia también fueron declarados zonas de desastre por los daños debido a las tormentas.

La histórica temporada de huracanes del 2004 retó las habilidades del Programa de Recuperación de Asistencia Individual como nunca antes. Como en la mayoría de los casos y después de cada desastre, hemos conducido durante el mes de enero de 2005 las reuniones entre el gobierno federal, estatal y local para identificar cuales secciones de este programa necesitan mejorarse y cuales de los muchos éxitos operativos y de procedimiento deben institucionalizarse e implementarse a nivel nacional. Estas sesiones resultan en una serie de innovaciones documentadas en *FEMA: Construyendo Éxitos, Nuevas Prácticas en los Programas de Recuperación* (lanzado en Mayo 2005) y en *Construyendo Éxitos, La Evolución de los Programas de Recuperación*, a continuación. Esta evolución contempla la aportación obtenida mediante la revisión que hizo el Congreso y el Inspector General sobre la respuesta y la recuperación que FEMA ejecutó durante la temporada de huracanes del 2004.

FEMA tomó seriamente la responsabilidad de continuar examinando y mejorando la tecnología y técnicas que ayudan a las comunidades en la respuesta y recuperación ante el devastador efecto de los huracanes o cualquier tipo de desastre, en todo momento y todo lugar que nos impacten. Sin embargo, la mayor responsabilidad de FEMA es con las víctimas de los desastres. FEMA continuará trabajando muy cerca con nuestros socios en la respuesta a emergencias y recuperación y los oficiales estatales en el manejo de emergencias a través de toda la nación. FEMA y los estados deben mantener presente la importancia de responder efectivamente a las necesidades de las víctimas especialmente cuando se hagan cambios en los programas.

A continuación los elementos claves del plan Construyendo Éxitos para el Programa de Recuperación de Asistencia Individual: (*Los documentos estarán disponibles en <http://www.fema.gov/spanish/media>*)

**El Lanzamiento del Centro para Asistencia Individual vía Internet** — La opción para solicitar la asistencia federal mediante el Internet en [www.fema.gov/spanish](http://www.fema.gov/spanish) (la aplicación sólo está disponible en inglés) que lanzada durante a temporada de huracanes 2004 fue mejorada para asegurar que las víctimas puedan verificar el status de su solicitud las 24 horas del día así como actualizar información general como el número de teléfono, dirección y los datos de su seguro.

**Preparación del Centro Nacional para el Procesamiento de Solicitudes (NPSC, por sus siglas en inglés)** — FEMA simplificó el tipo de entrevista telefónica que se conducir para radicar la solicitud e hizo disponible 1,000 operadores para procesar las llamadas en los desastres de gran escala. Además, los centros están en cercana coordinación con el Servicio de Rentas Internas para proveer más operadores y contratarlos según sea necesario.

**Centros de Recuperación por Desastre Móvil (DRC, por sus siglas en inglés)** — FEMA tiene 20 unidades móviles totalmente equipadas y listas para ser desplegadas. Estas unidades sirven para atender las necesidades que tengan las víctimas en donde representantes de FEMA y otras agencias federales, estatales y locales así como agencias voluntarias están presentes para proveer todo tipo de orientación. Estos centros pueden moverse incluso a las áreas más remotas y alcanzar esas comunidades que no tienen los recursos tecnológicos para radicar su solicitud de asistencia federal.

### **REFORZANDO EL PROCESO DE INSPECCIÓN**

**Verificación Mediante el Uso de Fotografías** — Los inspectores contratados por FEMA ahora estarán equipados con cámaras digitales para visualmente documentar los daños relacionados con el desastre. Actualmente, FEMA utiliza estas fotografías para verificar la visita del inspector y asegurar la calidad de estas inspecciones. Este sistema está en vigor desde febrero del 2005 y se lanzó como un programa piloto que ahora ha resultado de gran valor.

**Procedimientos y Documentación Requerida para Certificar los Daños por Desastre** — FEMA trabaja con los inspectores contratados para definir como los daños por desastre pueden identificarse y documentarse más claramente estableciendo una estrecha relación entre la propiedad personal perjudicada y que aspecto particular del desastre lo causó. Por ejemplo, anteriormente los inspectores sólo anotaban “golpe eléctrico” como la causa por la cual un refrigerador está fuera de servicio. Ahora una explicación más específica es requerida, por ejemplo “se encontró agua en la caja de fusible lo que provocó un corto circuito y varios electrodomésticos están fuera de servicio sin posibilidad de reparación”. Este tipo de acción aplica por igual en los daños a automóviles. FEMA dirige los inspectores a proveer comentarios detallados que describan que tipos de daños impactaron un vehículo así como determinar como el desastre causó el daño. Además, FEMA continúa desarrollando y actualizando la programación utilizada durante las inspecciones y el sistema de procesamiento para así asegurar su veracidad.

**Reforzando la Documentación en la Inspección de Propiedades** — FEMA orienta a los inspectores de propiedades sobre como suministrar la información escrita que describe una residencia cuando la misma se determina como inhabitable (la determinación que FEMA se emite a una vivienda que carece de salubridad, seguridad y funcionalidad) debido al impacto de un desastre.

**Revisión de los Estándares en los Adiestramientos** — Los contratistas actualmente están mejorando los entrenamientos cibernéticos para incluir pruebas vía Internet administradas a los propios inspectores previo a las asignaciones que tengan para trabajar en las áreas devastadas. FEMA se mantiene firme en su política de requerir que inspectores con vasta experiencia acompañen los inspectores más nuevos para asegurarse de que los estándares de FEMA se implementen; y antes de que se les permita completar las inspecciones por sí solos.

**Elevado el Control de Calidad** — FEMA coordina con las empresas contratadas para las inspecciones un aumento en la revisión de inspecciones previo a someterlas en FEMA. La programación utilizada por los inspectores en campo de trabajo con el propósito de verificación inmediata y automatizada no podrá desactivarse por ninguna razón y sin el consentimiento de FEMA. FEMA también continua desarrollando y probando la actualización que se ha implementado en los procesos para la verificación y emisión de cheques. Estas verificaciones le aseguran al inspector que su determinación de daños ha sido verificada antes de que las víctimas reciban el pago de asistencia por desastre.

**Exhortando la Excelencia mediante los Contratos** — FEMA actualmente garantiza la calidad de las inspecciones mediante los incentivos otorgados de acuerdo al desempeño y de igual forma la desincentivación en los contratos. El desarrollo de los inspectores contratados, que entra en efecto este próximo Año Fiscal 2006, incluye la revisión de los incentivos por desempeño y el aumento de las capacidades del personal requeridas para apoyar la necesidad de los servicios en desastres de alta escala. Los nuevos requisitos para el desempeño son obligatorios y entran en rigor, además de los requisitos existentes de llevar a cabo la verificación en el trasfondo de los inspectores subcontratados por las empresas quienes sostienen los contratos.

**Enaltecer los Estándares Profesionales** —FEMA le ha enfatizado a los inspectores contratados que es existe un conflicto de intereses cuando se inspeccionan las viviendas de amigos o familiares. Además, FEMA está en el proceso de modificar la programación en las computadoras portátiles que usan los contratistas para asegurarse de que existe un espacio para que el propio inspector certifique que no existe un conflicto de interés al inspeccionar una vivienda en particular.

#### **REVISIÓN AL PROGRAMA DE INDIVIDUOS Y FAMILIAS** **Asistencia para Vivienda y Otras Necesidades**

**Reforzar la Asistencia para Renta** — No todos los solicitantes serán elegibles para la asistencia por renta, por lo que se requiere que la necesidad para esta asistencia esté bien documentada y sea necesaria la reubicación mientras se llevan a cabo las reparaciones. Además, FEMA reducirá la asistencia de renta para un mes en vez de dos y se proveerá mas asistencia solo si existe evidencia de la reubicación.

**Revisión en las Operaciones de Vivienda Directa** — FEMA ha mejorado los planes operacionales en la provisión, desplazamiento y disposición de las unidades de vivienda manufacturada (casas rodantes y móviles) para con rapidez y eficacia alcanzar los estándares de las necesidades de vivienda ante emergencias en desastres de alta escala. Estas operaciones fueron implementadas por primera vez durante la temporada de huracanes 2004 y el grupo trabajó muy de cerca con los oficiales locales para agilizar la entrega de vivienda de emergencia.

**Ajuste al Programa de Asistencia de Propiedad Personal**— Como parte de la revisión que FEMA ha hecho en el programa de Asistencia a Individuos y Familias y el concepto de habitación genérica, se ha determinado que algunos artículos de propiedad personal no deben continuar su elegibilidad para reembolso como aquellos de "necesidad imperiosa y gastos necesarios". La modificación ajusta los artículos de alta necesidad que pueden incluirse en la solicitud de asistencia por desastre con el propósito de ser reemplazados por FEMA. Esta medida es de carácter interino ante la posibilidad de que se implemente el método de individualizar las pérdidas por artículo; lo que requiere que los inspectores registren cada uno de los artículos de necesidad imperiosa y otros gastos necesarios. FEMA coordinará y consultará con los funcionarios estatales antes de que implemente la nueva metodología.

**Nueva Definición de los Criterios para Otorgar las Subvenciones de Propiedad Personal** — FEMA ha establecido una nueva definición sobre cuales artículos son elegibles para reemplazo bajo la categoría de propiedad personal con el propósito de asegurar que haya suficiente documentación que establezca un enlace directo entre la pérdida del artículo y los daños ocasionados por el desastre. Por ejemplo, FEMA revisó los criterios que otorgan asistencia por la pérdida de ropa para que sólo se sustituyan aquellas piezas que están completamente dañadas y no aquellas que el solicitante, extraviadas o desaparecidas, y contaminados con químicos o aguas negras. Se espera que el solicitante lave aquellas piezas de ropa estén mojadas por la lluvia o inundación.

**Política para Aclarar la Asistencia por Funeral** — FEMA ha hecho obligatorio que para ofrecer asistencia por funeral el solicitante provea evidencia legal de la relación sanguínea con el difunto, el certificado de defunción por la autoridad estatal o local especifique que el fallecimiento estuvo estrictamente relacionado al desastre y que la necesidad de asistencia no ha sido cubierta por ninguna otra fuente de ingreso. Mas allá y dado el caso que este es un programa de asistencia conjunto del gobierno federal y estatal, se va a requerir que en la Oficina De Operaciones por Desastre esté pago se apruebe por el Coordinador Estatal y el Coordinador Federal de FEMA. Cualquier apelación será manejada y adjudicada por el director de la División de Recuperación de FEMA o su oficial designado.

**Desarrollo Nacional de la Asistencia para Transportación** — Históricamente, los estados han diferido sobre cómo determinar los reembolsos necesarios ante la necesidad de transportación que tienen los damnificados cuando sus autos son destruidos por un desastre. Dado el caso, que ningún acuerdo ha concretizado en este asunto que requiere del costo compartido entre el estado y el gobierno federal; los estados continuarán otorgando la asistencia para la reparación o el reemplazo bajo el Programa de Asistencia para Otras Necesidades (ONA, por sus siglas en inglés). FEMA actualmente estudia la posibilidad de establecer guías generales en los costos para toda la nación. Información adicional estará en total coordinación entre FEMA y los estados.

**Aumentar las Directrices de Elegibilidad para “Otros Artículos Misceláneos”** — En septiembre del 2004, FEMA desarrolló e implementó una nueva política sobre el Procesamiento de Asistencia para Otros Artículos Misceláneos bajo el Programa de Asistencia para Otras Necesidades. Además de estandarizar las directrices para elegibilidad en el reembolso por la compra de artículos como generadores, sierras de cadena y dehumificadores, FEMA establece que éstos se deben adquirir en un marco de tiempo específico después de la declaración por desastre, cumpliendo con la necesidad certificada del damnificado y basado en los listados de precios que FEMA ha obtenido en el estudio de mercado. En apoyo a esta política, los inspectores revisarán y validarán los recibos para documentar la evidencia sobre la necesidad generada en estricta relación al desastre.