

## Frente a frente



**Marcelo González Gálvez**  
 Académico Escuela de Antropología UC,  
 investigador Cigiden y Proyecto Anillos Cycc



**Michel De L'Herbe**  
 Consultor de Emergency Management

### Escuchar a los afectados para avanzar en un modelo de gestión

Un par de meses después del incendio que asoló la Quinta Región el año pasado, conocí a don Jorge, un hombre de 70 años que perdió todas sus posesiones materiales por la catástrofe. Todo, excepto por un trozo material indistinguible, de color gris y con forma de s, que guardaba sagradamente en el bolsillo de su pantalón. “Cuando volví después del incendio, esto era lo único que quedaba de mi casa”, me dijo, sosteniéndolo sobre su mano derecha. En su sitio ya había instalada una mediagua –regalada por una conocida influencer un par de días después del incendio– y una casa prefabricada, donada por un “particular”, y levantada de a poco con la ayuda de familiares. Tanto él como su señora se mostraban muy agradecidos de incontables muestras de ayuda desinteresada de parte personas anónimas, y a la vez abiertamente críticos de la ausencia del “Estado” en el proceso de reconstrucción. Meses después, trabajando con las comunidades afectadas por el mismo incendio, ahora en Quilpué, los reclamos de don Jorge encontraban eco en los testimonios de numerosos pobladores que habían iniciado procesos de auto reconstrucción, y otros que todavía esperaban una respuesta de parte de algún funcionario.

Horas después de una catástrofe sin precedentes en la larga historia chilena de desastres, el caos de las llamas fue reemplazado por ejércitos de voluntarios, medios de comunicación, y funcionarios encargados de visibilizar la magnitud de los eventos. Con mucho voluntarismo, y sin gran coordinación efectiva –más allá de la que podían entregar instituciones locales abiertamente sobrepasadas– las intervenciones se multiplicaban sin necesariamente producir un correlato real en la vida de los afectados. A diferencia de lo que ocurre con la ayuda de “particulares”, que se materializa inmediatamente y usa los canales vecinales para su distribución, cualquier intervención estatal requiere de un esfuerzo intersectorial que muchas veces no puede moverse con la rapidez que lo necesita quien lo ha perdido todo. La dificultad aumenta cuando consideramos que gran parte de las zonas afectadas, originalmente de ocupación irregular, no admiten una reconstrucción sin la realización, primero, de medidas de mitigación frente a riesgos de nuevos incendios y remociones de masas.

Por supuesto, no es que el Estado no se haya ocupado de la reconstrucción. Basta pasar un par de días por los sectores afectados para notar su omnipresencia. Pero ciertamente la misma no ha cumplido las expectativas de los afectados, muchas veces por una imposibilidad material de parte de los interventores. A partir de la investigación que hemos realizado dentro de Cigiden, nos parece fundamental, para evitar situaciones semejantes en el futuro, generar una instancia de coordinación intersectorial que evite duplicidades de labores y una yuxtaposición de esfuerzos. Asimismo, es preciso integrar la fase de recuperación a las labores de esta coordinación, y no generar una diferenciación práctica con la fase de respuesta. Ambas deben ser encaradas de manera integral. Por último, nos parece imprescindible aumentar la información disponible con respecto a los riesgos y desastres pasados, a fin de generar conciencia entre la población y decisiones informadas de parte de las autoridades. Con este fin, por ejemplo, Cigiden desarrolló la plataforma “Repositorio del Desastre”, que disponibiliza de manera abierta la información sobre el desastre ocurrido, recabada por investigadores del Centro. Una sociedad consciente de su historia y su entorno, es una sociedad que puede responder de mejor manera a las amenazas que se le presentan. Trabajemos juntos por construirla.

### Si no hay cambio, no hay lección aprendida

Las últimas 11 temporadas de incendios forestales han sido, por lejos, las más catastróficas desde que existe registro en nuestro país. Las tres temporadas con más personas fallecidas en nuestra historia y las seis temporadas con mayor superficie afectada.

Miles de damnificados y sobrevivientes, en un contexto donde nuestra institucionalidad parece estar acostumbrándose al desastre.

Las últimas dos temporadas no solo han sido las más mortíferas de nuestra historia, sino que la recién pasada se ubica como la segunda con más fallecidos en el mundo en lo que va de este siglo.

En Gestión de Emergencias suele decirse que una lección aprendida es una lección conocida y un cambio realizado. Si no hay cambio, no hay lección aprendida. Y la historia está llena de ejemplos.

A fines de la década del 1930, cinco mujeres murieron en un incendio estructural en Londres. Las críticas por los tiempos de respuesta y su manejo llevaron a un cambio radical que se extendió por el mundo. Surgió el 999, el primer sistema integrado detrás de un número único.

Los devastadores incendios en California en 1970, que causaron la muerte de 16 personas, generaron cambios que impactaron la gestión de emergencias en el mundo, incluyendo aspectos como desarrollo de normas, estándares, fortalecimiento de la responsabilidad y rendición de cuentas, entre otros aspectos.

Cuando se habla de cambios que pueden hacer la diferencia entre la vida o la muerte, no hay espacio para la autocomplacencia.

Un sistema fragmentado, con décadas de atrasos, nos pasa la cuenta, pues de más está decir que los cambios básicos ya indicados brillan por su ausencia.

En materia de gobernanza el reconocimiento de la necesidad de un cambio institucional de Conaf data de la década del 2000. El terremoto y maremoto del 2010 trajo consigo el desplome de Onemi, actual Senapred, transparentando atrasos de 40 años, como la misma expresidenta Bachelet lo señaló al ingresar una indicación sustitutiva al proyecto que se discutía en el Congreso en 2014. Pero al final de una década de trámite Senapred terminó representando el mismo modelo.

En materia de telecomunicaciones, tenemos más integración e interoperabilidad en nuestros celulares que en seguridad pública. En lo que respecta al programa de organización y entrenamiento comunitario, Senapred destina cerca de 83 millones de pesos para todo el país y la totalidad del año, algo que no alcanza ni siquiera para ser simbólico.

Pero eso no es todo, la Comisión Investigadora de la Cámara de Diputados por los incendios forestales de 2023 fue clara sobre la urgencia de hacer cambios en el sistema de alerta (SAE), pero de nada sirvió. Aunque ratificado en la Comisión de 2024, a la fecha sigue siendo el mismo, y no hay responsabilidad ni rendición de cuentas.

Los avances en el mundo que no se implementan, las advertencias y propuestas son innumerables, pero la zona de confort, la improvisación y la resistencia al cambio puede más.

La evidencia institucional muestra una y otra vez que la falta de voluntad es la gran ausente. Las políticas y anuncios grandilocuentes, casi mágicos, y el excesivo academicismo no dejan espacio a lo concreto, a las soluciones, y a dejar de reinventar la rueda.

Eso en emergencias cuesta vidas. ¿Cuánto dolor requerimos para cambiar? Es la pregunta que aún no tiene respuesta.

## ¿Qué lecciones se sacan a un año de los incendios ocurridos en Viña del Mar y Quilpué?

El megaincendio ocurrido hace un año en la Región de Valparaíso, que dejó más de 130 personas fallecidas y enormes daños materiales, que es objeto de una investigación penal que ha permitido formalizar a presuntos responsables y lo fue también de una comisión investigadora de la Cámara de Diputados, es abordado por especialistas para establecer qué aprendizajes se sacaron del lamentable hecho.



ILUSTRACIÓN: RAFAEL EDWARDS