



**#Movidos**  
**xChile**  
[movidosxchile.cl](http://movidosxchile.cl)



# contenidos

## I. Marco teórico

---

### 1. Chile, un país vulnerable a los fenómenos naturales

1.1 Antecedentes de fenómenos naturales en Chile	5
1.2 El desastre: de un fenómeno natural a un fenómeno social	7
1.3 La responsabilidad y acción de los distintos sectores	8
1.4 La importancia del rol de las OSC en la emergencia	10

### 2. El costo de la desarticulación

2.1 La fragmentación societaria	11
2.2 La solidaridad en la emergencia: un poderoso instrumento si estamos coordinados	11
2.3 La respuesta descoordinada de las OSC	13
2.4 OSC articuladas abordado desde un actuar integral	13

### 3. Conclusiones

14

## II. Movidos x Chile

---

### 4. Movidos x Chile

16

4.1 Historia	17
4.2 La red	19
4.3 El quehacer de las organizaciones en la emergencia	20

## III. Desarrollo Movidos x Chile

---

### 5. Estructura organizacional

5.1 El equipo	24
---------------	----

### 6. Comunicaciones

6.1 Componente comunicacional	26
6.2 Solidaridad responsable	27
6.2 Eventos	28

### 7. Procedimientos

7.1 Prepararnos para reaccionar	29
7.2 Metodología de construcción del plan de acción	29
7.2.1 Desk Research	29
7.2.2 Identificación de competencias	30
7.2.3 Conformación de mesas de trabajo	31
7.3 Procedimientos Movidos x Chile	32

### 8. Plataforma digital

8.1 Una herramienta para la coordinación	34
8.2 Metodología para la construcción de la herramienta digital	34
8.3 Contenido y funcionalidades	36
8.4 Desarrollo	37

### 9. Vínculos

9.1 Organizacional y territorial	38
9.2 Colaboradores y alianzas	40
9.3 Medios	42

## IV. Movidos x Chile 2018

---

### 10. Proyecciones

10.1 Fortalecer Movidos x Chile	44
10.2 Componentes	46
10.3 Equipo 2018	46
10.4 Presupuesto 2018	47

# ***I. Marco Teórico***

# 1. Chile, un país vulnerable a fenómenos naturales

## 1.1 Antecedentes de fenómenos naturales en Chile

Las características geográficas de nuestro país hacen que prácticamente todo el territorio esté constantemente amenazado por fenómenos naturales, principalmente de origen geológico e hidrometeorológico: tsunamis, terremotos, inundaciones, aluviones y erupciones volcánicas.

Lo devastadora de las situaciones de catástrofe en nuestro país y su impacto según el tipo de fenómeno, se evidencia en las tablas presentadas a continuación. La Sernageomin en un estudio, registra que desde 1980 al 2017 han sucedido al menos 70 desastres naturales principalmente asociados a peligros geológicos, (eventos de la corteza terrestre tales como aluviones, remociones en masa, inundaciones y anegamientos, entre varios otros). Se destaca en

el estudio además que estos acontecimientos han dejado más de 1.000 muertos y desaparecidos en estos 37 años, “*es decir, más de 28 personas por año en promedio*” (Sernageomin, 2017).

Tal como lo muestran las tablas, los terremotos y tsunamis son los eventos que traen un mayor impacto tanto en términos de número de afectados, víctimas fatales e impacto económico, y nuestro país “*ostenta ser el país más sísmico a nivel mundial*” (UNESCO, 2012). El segundo lugar lo toman las inundaciones, tormentas y sequías. Las erupciones volcánicas, los incendios forestales y los deslizamientos de tierra han tenido efectos más limitados a lo largo de la historia, pero de igual manera amenazan a todo el

Desastre	Fecha	Nº de afectados
Terremoto y tsunami	27-02-2010	2.671.556
Terremoto	08-07-1971	2.348.973
Terremoto y tsunami	21-05-1960	2.003.000
Terremoto	03-03-1985	1.482.275
Terremoto	16-09-2015	681.499
Terremoto	01-04-2014	513.387
Inundación	07-1965	375.000
Tormenta	17-1984	242.345
Inundación	24-05-2002	221.842
Inundación	25-03-2015	193.881

Tabla 1: 10 principales desastres naturales en Chile para el período 1900-2016. (EM-DAT, 2017)

Desastre	Fecha	Nº víctimas fatales
Terremoto	24-01-1939	30.000
Terremoto	16-08-1906	20.000
Terremoto	21-05-1960	6.000
Terremoto	1992	1.000
Inundación	07-1965	600
Terremoto	1960	570
Terremoto	27-02-2010	562
Terremoto	28-03-1965	400
Terremoto	03-1963	280
Terremoto	1928	220

Tabla 2: 10 principales desastres naturales en Chile para el período 1900-2016. (EM-DAT, 2017)

largo y ancho de nuestro país.

Según el tipo de fenómeno natural hay zonas que se ven más afectadas que otras, pero ninguna región queda exenta de estas amenazas. Los movimientos telúricos por ejemplo tienen lugar principalmente en la línea de la costa, dado que se encuentra más cercana a las placas y por consecuencia, es el territorio que se ve expuesto a los tsunamis. En el caso de las erupciones volcánicas tenemos mayor concentración de volcanes entre la zona centro y sur del país y la región de la Araucanía es la que registra una mayor frecuencia de actividad volcánica. Según el registro de 1985 al 2009 de la CONAF, los incendios forestales han afectado mayoritariamente a la región de O'Higgins, Magallanes, Aysén y Coquimbo, pero considerando la frecuencia, las regiones más afectadas son Valparaíso, Biobío y O'Higgins. Es importante mencionar que esta información no considera el incendio registrado en enero y febrero del 2017, donde fue la región de Maule la que sufrió los mayores daños.

Estos números lamentablemente tenderían a aumentar por el cambio climático, el cual “*pasó de ser una predicción de científicos y ambientalistas con*

*un horizonte de 50 o 100 años a un fenómeno que ya comienza a manifestarse y con pronósticos inciertos de gran implicancia para la gestión de riesgos de desastres. Este contexto está directamente relacionado al aumento de eventos climáticos extremos y desastres asociados.”* (UNESCO, 2012).

La base de datos Sigma registra una catástrofe natural si el número de muertos o desaparecidos es superior a 20, el número de heridos es superior a 50 o el número de afectados es superior a 2.000, o en virtud de un monto mínimo de daños totales o un monto mínimo de daños asegurados. En base a estos parámetros, el gráfico 3 revela el dramático aumento de fenómenos naturales desde 1970 a la fecha, a nivel mundial.

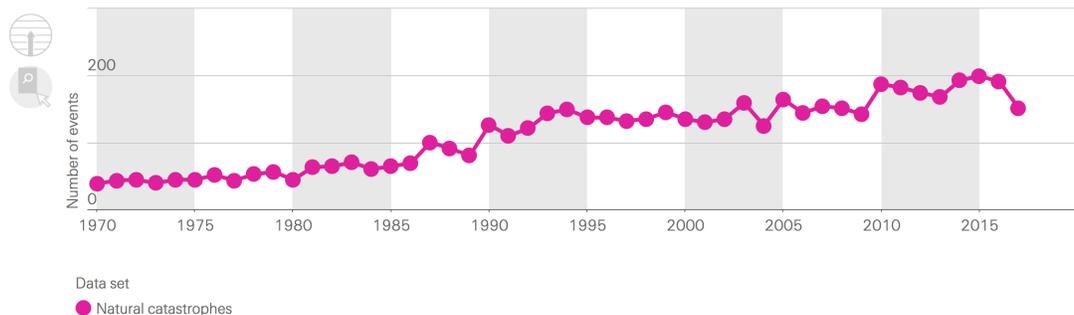
Complementando esta información, el catastro realizado por el Ministerio del Interior revela que en los últimos tres años se produjo el 43% de los desastres naturales registrados desde 1960.

Number of events



Time  
1970 – 2017

Region: worldwide



Source: Swiss Re Institute  
© 2017 Swiss Re. All Rights Reserved

Gráfico 3



Santa Olga pos incendios forestales (2017)  
Fotografía Comunidad de Organizaciones Solidarias

*“más que fenómenos físicos,  
los desastres son fenómenos  
sociales, cuyos daños sería  
posible prevenir y mitigar  
para disminuir su impacto o  
al menos controlarlo”*

(CEPAL, 2014).

## 1.2 El desastre: de un fenómeno natural a un fenómeno social

Estos fenómenos naturales se traducen finalmente en desastres. Esta connotación tiene su origen en el momento en que existe una *“ruptura del funcionamiento normal de un sistema o comunidad, cuyos efectos en las personas, así como en las pérdidas y daños materiales o ambientales, sobrepasan la capacidad de esa sociedad o comunidad para responder y recuperarse de la situación”*, definición entregada por la Organización Panamericana de la Salud.

Esto nos hace considerar que no todo fenómeno natural es un desastre, ello depende de las condiciones previas de gestión del riesgo para el manejo y respuesta frente a esta situación. *“Todas las naciones están expuestas, en mayor o menor medida, a eventos naturales extremos. Sin embargo, no siempre provocan un desastre. Este tiene lugar cuando frente a un evento natural hay condiciones de vulnerabilidad”* (CEPAL, 2014), entendiendo la vulnerabilidad como una condición previa de fragilidad social, institucional o económica, su capacidad de respuesta y resiliencia.

*“Todo el territorio nacional está expuesto a algún tipo de amenaza natural. Estos peligros se combinan con cuadros de vulnerabilidad física, económica, social y medioambiental que se manifiestan de distintas maneras a lo largo y ancho de Chile, y con las capacidades con las que el país cuenta para enfrentar estos eventos. Esta*

*combinación de factores configura el riesgo de desastres en el país.”* (UNESCO, 2012)

A modo de ejemplo, el aspecto socio económico de la vulnerabilidad queda demostrado en nuestra propia historia como país. Según el informe *“Hacia un Chile resiliente frente a desastres”* del Consejo Nacional de Innovación para el Desarrollo revela que *“en promedio, cada año entre 1980 y 2011, Chile registró pérdidas cercanas al 1,2% de su PIB debido a desastres de origen natural”*, siendo un 18% para el 27F.

Ahora si pensamos en la gestión del riesgo y la prevención en este ámbito, el experto de la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo de Desastres (UNISDR), Henry Peralta, dice que por cada dólar que una sociedad privada o gubernamental invierte en prevención de riesgo, se ahorra US\$9 luego de que la crisis ocurre.

Pero de nuestras capacidades no sólo dependerá la recuperación de los daños económicos, sino también los daños sociales. *“La evidencia empírica*

**RIESGO = VULNERABILIDAD + AMENAZA**

parece apuntar a que los desastres tienen una incidencia negativa en la superación de la pobreza.” (CEPAL, 2014)

Es por esto que “más que fenómenos físicos, los desastres son fenómenos sociales, cuyos daños sería posible prevenir y mitigar para disminuir su impacto o al menos controlarlo” (CEPAL, 2014).

Considerando lo anterior es que la UNESCO pone énfasis en que:

*“Se necesita prestar mayor atención al conocimiento y análisis de las vulnerabilidades y lograr que la ciudadanía perciba apropiadamente su rol en la manifestación y manejo del riesgo. Asimismo, se detecta la necesidad urgente de contar con espacios permanentes y formales de coordinación, diálogo e intercambio. Reunir a todos los actores y facilitar la implementación de acciones que integren el enfoque de gestión de riesgos de desastres dentro de los procesos de desarrollo de manera coherente y coordinada, así como asegurar una respuesta oportuna y eficaz en situaciones de emergencia y desastres, es una de las tareas pendientes.”* (UNESCO, 2012)

Se concluye entonces que nuestra gestión del riesgo, el trabajo en la superación de esta vulnerabilidad y nuestras condiciones de preparación previas para mitigar y dar respuesta a la emergencia, nos permitirían aplacar los efectos devastadores del desastre, y al ser de incumbencia político-social, es de suma importancia asumirlo como una responsabilidad de todos los sectores, haciéndolo de manera coordinada.

### 1.3 La responsabilidad y acción de los distintos sectores

Bajo esta responsabilidad transversal en la gestión del riesgo es que cada sector: Estado, privados y OSC (incluso el “cuarto sector”: los medios), toman un rol en la mitigación y en la respuesta a la emergencia.

#### **ESTADO**

El Estado dispone de varios organismos para atender esta problemática, uno de ellos la ONEMI (Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública), creada luego del terremoto y tsunami de 1969, que se dedica a “planificar, coordinar y ejecutar todas las acciones del ciclo integral del riesgo de desastres con el propósito de salvar vidas, todo lo anterior a través del Sistema Nacional de Protección Civil. Sistema que lo conforman los organismos públicos, privados, ONGs y la sociedad civil organizada”(ONEMI, 2014). Estos distintos sectores se articulan por medio de la Plataforma Nacional de la Reducción del Riesgo de Desastres (PNRRD) que lidera ONEMI, la que busca aumentar la resiliencia frente a desastres en nuestro país, transversalizar la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) y responder a los compromisos que el Estado de Chile ha adscrito en el ámbito internacional; siendo el último de estos, el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres, con un periodo de acción 2015-2030 (ONEMI, 2016).

#### **MUNICIPALIDADES**

La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades ( ley N°18.695) es la que estipula las directrices y rige el accionar de las Municipalidades del país. En ella se dispone que estas corporaciones autónomas de derecho público pueden desarrollar directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia.

Para guiar estas acciones - especialmente en respuesta a emergencias -, es que cada municipio elabora un Plan Comunal de Protección Civil y Emergencias, donde se estipulan los procedimientos para coordinar las capacidades humanas, técnicas y materiales en la emergencias, siempre a nivel comunal. También se especifican las herramientas para levantamiento de información (estado de la situación).

La “Protección Civil” es entendida como la protección a las personas, a sus bienes y ambiente ante todo riesgo, sea de origen natural o generado por la actividad humana. Las Municipalidades asumen su rol de protección civil utilizando las herramientas y metodologías que entrega ONEMI. La preparación las Municipalidad para atender situaciones de riesgos y emergencias depende de

dos aspectos fundamentales: cuán informados están sobre las características de sus respectivos territorios y sobre las amenazas a las que están expuestos sus habitantes; y de qué tan preparados se encuentran a nivel de recursos técnicos y económicos para responder y prevenir los eventos naturales.

### **CIUDADANÍA Y EMPRESAS**

Si bien la ciudadanía y las empresas no tienen el deber como la tiene el Estado y las Municipalidades, sí se movilizan desde un compromiso país. Desde la conmoción se da un comportamiento colectivo que se traduce en solidaridad. Los privados buscan las formas de ayudar, canalizando bienes, dinero y siendo parte de voluntariados que les permitan poder darle una mano a sus compatriotas damnificados por la catástrofes. Muchos de ellos crean iniciativas, paralelas a las campañas oficiales, en que se organizan para ir ayuda: se levantan campañas entre las juntas de vecinos, se juntan bienes para ser entregados en las zonas afectadas y se articulan grupos de voluntarios “espontáneos”. Desde ahí es que llegan ayudas masivas que se activan en la primera etapa de la emergencia, cuando las necesidades se concentran en aspectos más asistencialistas, de recuperación de las necesidades básicas.

Las empresas por su parte tienen un actuar de más impacto, no sólo por sus donaciones de mayor tamaño, sino porque en muchas ocasiones ofrecen sus servicios o expertis para la recuperación de los medios de vida de los damnificados. Además las empresas tienen una responsabilidad inherente frente a la gestión del riesgo de desastres. Es así como hoy en día algunas de ellas están identificando los riesgos asociados a su quehacer, para realizar obras de mitigación que permitan la seguridad de los habitantes cercanos a su zona de impacto al momento de una catástrofe.

### **OSC**

Las organizaciones de la sociedad civil tienen una responsabilidad con las comunidades afectadas. Son un complemento al quehacer del Estado y permiten canalizar la ayuda de la ciudadanía y las empresas. Si bien inicialmente encausan bienes que se traducen en una ayuda asistencial, luego son las organizaciones las que cooperan con la recuperación de los medios de vida, la reconstrucción y la rehabilitación, reforzando a su vez las capacidades locales ya existentes o instalando nuevas que permitan empoderar a la comunidad en su propia recuperación.

Es tal la relevancia que tiene este sector en la preparación, respuesta y recuperación, que a continuación profundizaremos en su importancia.

## ***1.4 La importancia del rol de las OSC en la emergencia***

Una visión retrospectiva pone en evidencia que de manera transversal a todas las catástrofes, las organizaciones de la sociedad civil han tenido un rol indispensable en la respuesta a la emergencia y la recuperación de ella. Sus misiones se entrelazan directamente con la ayuda humanitaria necesaria tras una catástrofe, principalmente en aquellas que trabajan para la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social, entiendo el impacto que tienen las catástrofes por sobre ello. La ventaja y virtud que tienen estas organizaciones en la respuesta y recuperación de una emergencia está dada porque tienen una capilaridad territorial a nivel nacional y un vínculo diario con las comunidades y las personas más vulnerables que, lamentablemente, son en general las que se ven más afectadas por las catástrofes. Esta capilaridad y vínculo son los que permiten por un lado la confianza de la comunidad establecida de manera previa y por otro el levantamiento de la información desde la base, desde la misma voz de las personas damnificadas que permiten considerar las necesidades expresadas desde quienes viven los efectos de una catástrofe.

Tal como su misión, su quehacer también se relaciona directamente con los elementos necesarios de respuesta y recuperación. La respuesta inmediata de seguridad alimentaria y no alimentaria, de saneamiento de agua, de construcción de viviendas de emergencia, de apoyo psicosocial y psicoemocional son parte de las capacidades que muchas de estas organizaciones cuentan. La recuperación de los medios de vida, el desarrollo de la resiliencia, la reconstrucción definitiva, la gestión comunitaria, entre otras, son expertises que las organizaciones también ponen al servicio de las personas damnificadas en la etapa de recuperación.

La movilización o activación de estas capacidades es altamente flexible, lo que les permite responder de manera inmediata. El Estado debe hacer todo lo que la ley le mandata, pero las organizaciones pueden hacer todo lo que la ley no les prohíbe, saltándose la burocracia a la que muchas veces debe atenerse el Estado, como lo es la liberación de recursos. Esto se traduce en una tercera ventaja para su reacción en beneficio de las comunidades afectadas.

Y por último, las organizaciones de la sociedad civil tienen la capacidad de canalizar la solidaridad de la ciudadanía. La apertura de centros de acopio, la activación de campañas de dinero o de voluntariado, son los principales canales por los que las personas que quieren ayudar en una emergencia, hacen llegar su ayuda al territorio, a las personas damnificadas.

La importancia de trabajar desde todos los sectores la gestión del riesgo y entendiendo el impacto negativo que los desastres tienen frente a la superación de la pobreza, es que las OSC no quedan indiferentes a esta situación y son un elemento clave.

## 2. El costo de la desarticulación

### 2.1 La fragmentación societaria

La manera desarticulada con la que enfrentamos las emergencias refleja el modo en el que hemos construido nuestra vida societaria, donde hemos privilegiado lo individual por sobre lo colectivo.

Los dolorosos procesos históricos de los últimos 40 años, sumado a políticas sociales centradas en los individuos y no en las comunidades, ha terminado por destruir el tejido social ya fuertemente debilitado.

Esto implica una evidente fragmentación societaria que palpamos en nuestra vida diaria y que se nos aparece en el modo en como planificamos la ciudad, como enfrentamos los temas de salud y educación, así como la falta de espacios públicos o un transporte colectivo de calidad que verdaderamente desincentive el uso del transporte individual, a cambio construimos más y más autopistas.

Este modo de ser en sociedad no sólo empobrece nuestras relaciones, sino que es monetariamente costoso porque implica soluciones individuales para problemáticas colectivas. Esto último no es ajeno al momento de enfrentar situaciones de catástrofe, donde además existe una ruptura del tejido social. Cada uno aparece desarticuladamente, con posibles soluciones que muchas veces no son pertinentes a lo que se necesita, o se duplica la ayuda en lugares afectados, dejando completamente desabastecidos a otros.

Esta desarticulación y segregación de las acciones lo pone en evidencia la ONU:

*“el marco normativo e institucional respecto a la reducción de riesgo de desastres está muy atomizado, constituyéndose la normativa y estructura existente no como un cuerpo de normas e instituciones articuladas entre sí, sino más bien como un conglomerado disperso de comportamientos estancos, con acciones puntuales y vinculadas a sectores concretos”* (ONU, 2010).

### 2.2 La solidaridad de las empresas y la ciudadanía: un poderoso instrumento si estamos coordinados

Tal como se mencionó anteriormente, la solidaridad es un comportamiento que surge desde la ciudadanía y las empresas por el impulso de colaborar. Es una constante que se ha manifestado en todas las catástrofes naturales que hemos vivido como país. Las personas y empresas menos afectadas actúan en pos de los afectados colaborando de manera voluntaria y entregando bienes que puedan suplir las necesidades básicas requeridas en el momento. Es incuestionable el enorme valor que tiene estos actos espontáneos de cooperación para remediar las necesidades urgentes que surgen tras estos acontecimientos devastadores. Pero, sin darnos cuenta, es un arma de doble filo. Este inmenso recurso requiere de un manejo y una gestión a la cual no le hemos prestado suficiente atención.

El exceso de información, o infoxicación, la desinformación sobre cómo y dónde ayudar, la descoordinación en la entrega de la ayuda y la ineficiente comunicación respecto a lo que se necesita, hace que muchas veces los particulares no puedan canalizar su ayuda y que en otros casos, se convierta en grandes pérdidas de recursos y en un estorbo para las localidades afectadas. Un ejemplo de esto es la saturación con que terminaron los centros de acopio de Valparaíso, tras el mega incendio que afectó a la ciudad, que tuvo por resultado el traslado de toneladas de ropa a un vertedero. Otro caso que evidencia la falta de coordinación es el colapso vivido el 2017 en Santa Olga, donde la voluntad de ayudar terminó por convertirse en un caos en el tráfico, llegando a registrar hasta 5 horas de demora para llegar al lugar, lo que tuvo un costo para bomberos, ambulancias y otros que eran necesarios con urgencia en el lugar. *“Es muy bonito lo que está pasando, Chile es un país unido, la gente es solidaria, quiere apoyar, pero si lo hace en forma independiente se pueden producir problemas como los que hemos visto en Santa Olga”* (Ministro Gómez-Lobo, A. 2017).

Es así como la comunicación cumple un papel fundamental para coordinar los esfuerzos de la sociedad y articularnos. Es necesario contar con un traspaso de la información efectivo, que permita que todas las personas y empresas se mantengan informadas sobre cómo ayudar, qué se necesita o qué ya está cubierto, dónde se está recibiendo la ayuda, cómo se puede ser voluntario, qué campañas oficiales existen para la recaudación de dinero y cuál es su objetivo y destino, evitando colaboraciones frustradas, la duplicación esfuerzos y la pérdida de recursos. Se debe contar entonces con información completa, actualizada y fidedigna que propicie la coordinación y la respuesta efectiva.

*“En esta diversidad de personas y empresas privadas que se suman a campañas de ayuda organizadas por algunas ONGs, surge la necesidad de coordinar estos esfuerzos y establecer los canales de comunicación adecuados para que desarrollen sus actividades. Desde la emergencia inmediata, estas organizaciones se encargaron de recolectar y repartir bienes de primera necesidad, como agua envasada y sin gas, alimentos no perecibles, remedios, pilas, fósforos, velas, linternas, ropa de cama, plástico para aislar, carbón, cajas de cartón, artículos de aseo, como toallas higiénicas, pasta de dientes,*

*pañales, cloro y materiales de construcción. La comunicación de esta organización en muchos casos, de acuerdo al plan de emergencia (ONEMI, 2014) las coordina ONEMI, incluso se podría ver superada por la gran convocatoria, lo que obliga a realizar un trabajo previo a las emergencias a fin de actuar ante una catástrofe de modo más efectivo. La superación de la emergencia durante el 27F por ejemplo, ha mostrado un país solidario, donde los esfuerzos conjuntos del Gobierno y la sociedad civil han permitido aliviar en forma significativa las urgencias producidas por el terremoto (ONEMI, 2014)”*  
(Ceverino Arce, R. 2015 )

Es tal la importancia de esta comunicación que esta podría hacer posible una mejor coordinación al momento de una catástrofe. Haría posible por un lado poder organizar la voluntad de ayuda de la ciudadanía y empresas y por otro lado, poder coordinar a las organizaciones de la sociedad civil, las que además canalizarían las donaciones de manera más oportuna.

Si seguimos con un mal manejo de la información y comunicación, sumado a que el sector de OSC siga reaccionando descoordinadamente, se opacará siempre el valor de la solidaridad y se frustrará constantemente la colaboración, siendo parte del problema y no de la solución para las personas

### **2.3 La respuesta descoordinada de las OSC**

Si bien es indiscutible la importancia del rol de las organizaciones de la sociedad civil en la emergencia, muchas veces es un recurso que se ve perdido o desaprovechado. Como se mencionaba anteriormente una reacción desarticulada y descoordinada termina siendo un estorbo y un problema para la localidad afectada y las organizaciones no quedan exenta de este actuar.

Entre las organizaciones no se conocen, no saben qué hacen su pares, cuáles son sus capacidades en la emergencia ni dónde actúan. Se conocen en el territorio y terminan teniendo una respuesta descoordinada, duplicando esfuerzos, siendo reactivos e improvisando, descuidando algunas zonas y beneficiando en exceso a otras, desaprovechando su expertis y la movilización social que canalizan.

### **2.4 OSC articuladas abordado desde una actuar integral**

Desde este diagnóstico es que se hace necesaria la articulación de las organizaciones de la sociedad civil que, nutrida de información efectiva, permita su coordinación. Esto traería por consecuencia el aprovechamiento de cada una de sus facultades, para optimizar la entrega de la ayuda humanitaria y la canalización de las donaciones. Se hace necesario entonces identificar las capacidades específicas de cada institución y que se den a conocer, de manera que la necesidad sea solventada por quienes se dedican a ello y así concentren los esfuerzos. También es necesario mapear las organizaciones en el ciclo de la emergencia: qué organizaciones responden inmediatamente en la emergencia, cuáles entran en la etapa de recuperación abriendo proyectos de más largo plazo y por último, quienes trabajan en material de prevención o tienen campañas comunicacionales fuera del momento de la emergencia. Esto permite el relevo sin agotar el que hacer de cada organización y aprovechando al máximo a cada una de ellas.

Pero esta articulación que permite la coordinación no depende sólo de una red de organizaciones de la sociedad civil. Tal como se vió anteriormente es necesaria una gestión del riesgo de desastres transversal a los sectores y por ende la coordinación y la comunicación con ellos. El Subsecretario del

Interior, Mahmud Aleuy, concluye en el Seminario de la SOFOFA “El sector privado y la gestión del riesgo de desastres” (2017), que “no hay institución virtuosa que pueda trabajar sola”, siendo necesario reforzar la cooperación. Es por eso que es indispensable que esta red mantenga un diálogo con los organismos estatales, principalmente con la ONEMI, que mantenga un vínculo con las municipalidades y comunidades a lo largo del país, que pueda tener una relación con los medios de comunicación de manera de colaborar con la información y con el mensaje humanitario a ser entregado, que las empresas participen de la red como colaboradores o como alianzas y que se vinculen como asesores expertos en distintas áreas y que por último conozcan (empresas y ciudadanos), antes de la emergencia, a las organizaciones por las que podrán canalizar su oferta de ayuda.

Una gestión del riesgo de desastres debe ser integral, cada actor de los distintos sectores debe ser parte de manera de considerar los distintos puntos de vistas y miradas frente al riesgo. No son sólo los expertos en esta área son los partícipes de esto, incluso muchas comunidades conocen, sin ninguna información científica, mejor que nadie, su territorio y saben cuáles son sus vulnerabilidades y amenazas.

### **3. Conclusiones**

1. Se hace necesaria la conformación de una red que articule a las organizaciones de la sociedad civil para su coordinación en momentos de emergencia.
2. Es necesario que las organizaciones de esta red conozcan el quehacer de sus pares, y así mismo, que conozcan el rol de otros actores frente a una emergencia.
3. Las organizaciones tienen la capacidad de levantar la información desde el territorio, lo que debe ser usado como una fuente indispensable para la coordinación y a la vez transmitir esta información a la ciudadanía y empresas para canalizar oportunamente los recursos.
4. Esta red debe propiciar el diálogo con los distintos sectores de manera de dar una respuesta integral y que se entienda la gestión de la reducción del riesgo como una acción transversal a todos los sectores.
5. La red debe conformarse en la etapa de prevención, fuera de la emergencia, evitando improvisaciones al momento de la emergencia y el actuar reactivo.

## ***II. Movidos x Chile***

## 4. Movidos x Chile

Movidos x Chile es una red colaborativa de organizaciones de la sociedad civil que se articulan para responder en las distintas etapas de la emergencia de manera coordinada. Por medio de procedimientos y protocolos diseñados previo a la emergencia, de tecnología que facilite la coordinación y de información verídica y actualizada al momento de la emergencia (levantada desde la base, comunidades y autoridades locales, y las autoridades centrales), se busca que la ayuda humanitaria entregada sea oportuna y eficiente, poniéndose al servicio las personas damnificadas por una catástrofe.

### Misión

Coordinar las líneas de acción de ayuda humanitaria de nuestra red que permitan dar respuesta oportuna y efectiva en situaciones de emergencia en Chile.

### Principios

1. Cuidamos la vida y tenemos siempre como prioridad a las personas y comunidades afectadas, respetado la autonomía y capacidades locales y adhiriendo a los principios de la carta humanitaria descritos en Manual Esfera: a. Trato digno a las personas damnificadas; b. imparcialidad\*; c. neutralidad.
2. Reconocemos la autonomía de cada organización.
3. Somos una red colaborativa desde donde coordinamos nuestro actuar, buscando siempre la complementariedad para dar una respuesta íntegra y oportuna.
4. Propiciamos una comunicación fluida con los gobiernos, tanto a nivel central como local, para nutrir nuestro actuar.
5. Somos transparentes frente a nuestras acciones.
6. Fomentamos la responsabilidad y tomamos parte activa del cuidado y defensa del medio ambiente, desde nuestras distintas expertises.



## 4.1 Historia

El 17 de enero del 2017 se alerta en todo el país el inicio de la dramática situación que vivía el sur de nuestro país producto de los incendios forestales. Sería el comienzo de una catástrofe con características diferentes a las que el país está acostumbrado a vivir, dado que mantenía un factor de incertidumbre y de un dinamismo incierto que impedía predecir cómo iba a seguir y por cuánto tiempo.

El 26 de enero, cuando ya estaba decretada la catástrofe y se estaba enfrentando una emergencia nacional, Leonardo Moreno, Presidente de la Comunidad de Organizaciones Solidarias (COS), corporación que articula a más de 200 organizaciones que trabajan para la superación de la pobreza y exclusión social en búsqueda de un actuar colaborativo, convoca a una reunión a todas las organizaciones de la sociedad civil (pertenecientes o no a la COS) para definir cuál iba a ser el trabajo para con la emergencia. Hubo una enorme respuesta, más de 70 organizaciones sociales, pequeñas, medianas y grandes, se reunieron para acordar cómo proceder, informados además de la situación por funcionarios de la ONEMI que estuvieron presentes.

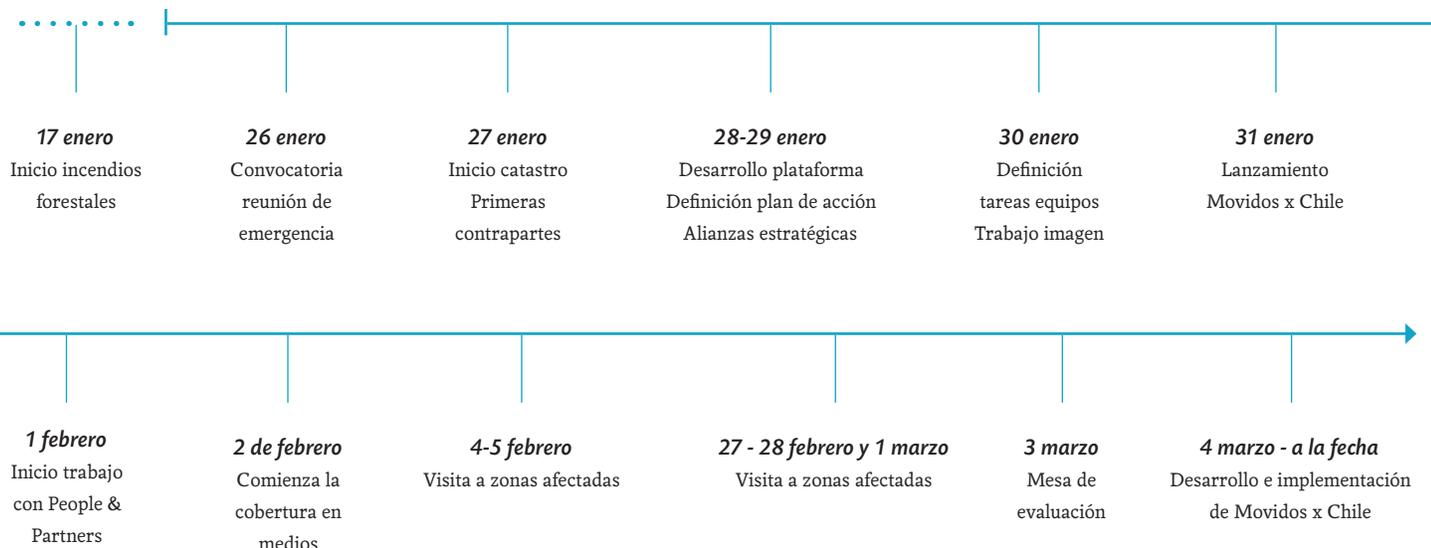
De esta forma nace Movidos x Chile con el objetivo de ser el espacio colaborativo que permitiera, en los incendios y desde la sociedad civil, coordinarse

con los distintos sectores para poder gestionar una canalización de ayudas de manera de entregar una respuesta oportuna y efectiva, que se ajustara a las necesidades específicas que tenían las diferentes zonas afectadas.

Cinco días bastaron para que Movidos x Chile estuviera en pie funcionando. El trabajo colaborativo de distintas personas, organizaciones y empresas hicieron posible que el martes 31 de enero se lanzara en distintos medios la campaña, invitando a las personas a ayudar de manera informada y por medio de esa misma información, actualizada y levantada desde el territorio, las OSC pudieran coordinarse.

Este gran trabajo articulado volvió a asegurar el potencial que destapa el trabajo en conjunto. Este tuvo como resultado ser Trending Topic el día del lanzamiento, estar entre las 10 primeras tendencias la primera semana y que 7.000.000 de personas vieran el hashtag #MovidosxChile durante los primeros 7 días. Se obtuvo una amplia cobertura en medios, 24 horas TVN, radio La Clave, radio USACH, en Tele13 radio, además de contar con una gran presencia en prensa escrita.

Además se pudo canalizar una gran cantidad de ayuda y coordinar el quehacer de las organizaciones en el territorio (véase tabla 4).





BENITO BARANDA REALIZA BALANCE DE LA EXITOSA CAMPAÑA "MOVIDOS POR CHILE"



06 02

Donante	Bien o expertis	Cantidad
Disco Sopa	Verduras y frutas frescas	800 kilos
Palmers	Prendas de ropa interior	1.610
FAVAL	Colchones 1 plaza	40
Trabajadores Minera Collahuasi	Planzas, estanques y fardos	50.000 mt planzas 50 estanques 5.000 fardos
Trabajadores Fotografía e Inversiones Invertof Ltda.	Agua embotellada y bebidas isotónicas	1.500 litros
Chanco S.A.	Pastas Barillas	2.000 kilos
Late	Agua	120.000 litros
Particular + Banco Scotiabank	Mochilas con útiles escolares	1.187
Grupo de brigadistas civil	Combate al fuego*	
Varios	Transporte	
Paréntesis	Reparación de suelo**	
Autodesk/Sonda	Software para la reconstrucción y evaluación de suelo***	

Tabla 4: algunas de las donaciones canalizadas por Movidos x Chile

\* Se le contactó con la CONAF

\*\* Se coordinó con comunidad agrícola

\*\*\* Se contactó con el SERVIU de la región del Maule y hoy están trabajando en conjunto

Los resultados y efectos que tuvo el actuar de Movidos x Chile se evaluaron como positivos desde diversos sectores. La principal instancia de evaluación fue una mesa de trabajo el día 3 de marzo que se reunió para determinar el valor de Movidos x Chile y tomar la decisión de seguir adelante o no. En esta mesa participaron diversas organizaciones sociales, participantes activas de Movidos x Chile: la Comunidad de Organizaciones Solidarias, Techo, América Solidaria, la Red de Voluntarios, Fundación Vivienda, Fundación Colunga, Huella Local, Hogar de Cristo, la Fundación para la Superación de la Pobreza, Fundación Moviliza, Greenpeace y Ciudadano inteligente.

En esta reunión se mencionó el enorme potencial que tiene Movidos x Chile como un sistema efectivo de información. Y desde este, se destacó la capacidad de articulación que desde la sociedad civil organizada existió con las empresas, el Estado y la ciudadanía, que permitió la gestión y coordinación necesaria para poder canalizar de manera efectiva las donaciones que se recibían día a día. Además se decide incubar el proyecto en la Comunidad de Organizaciones Solidarias, por ser la red más grande de OSC, por tener en su misión la articulación y colaboración entre ellas y porque su quehacer es ponerse al servicio de las organizaciones, lo que no implica amenaza para las organizaciones participantes.

En base a este análisis se llegó al acuerdo de llevar adelante Movidos x Chile, el que comenzó con una etapa de desarrollo e implementación financiado por Fundación Colunga y Sodimac, a la que se da término el 31 de enero del 2018. Hoy suman 20 las organizaciones que dan respuesta en el ciclo de la emergencia, respaldadas por las más de 200 organizaciones de la Comunidad de Organizaciones Solidarias.

## 4.2 La red



### 4.3 El quehacer de las organizaciones en la emergencia

**Red de voluntarios:** red de organizaciones que congrega a instituciones sin fines de lucro que incorporan de manera parcial o total el trabajo de voluntarias y voluntarios para el logro de sus fines. Se encargan de organizar voluntarios al momento de la emergencia.

**Hogar de Cristo:** abre campañas para la recaudación de fondos con el fin de reconstruir, entregar bienes o lo que se requiera en el momento.

**Techo:** trabaja en la construcción de viviendas de emergencias.

**Desafío Levantemos Chile:** Abre campañas de recaudación de dinero, y con apoyo de privados realiza reconstrucción definitiva de viviendas y de infraestructura pública previa coordinación gubernamental. En recuperación realiza un trabajo de apoyo a emprendedores, levantando oportunidades laborales a los afectados.

**América Solidaria:** realiza campañas comunicacionales que movilizan a la ciudadanía al momento de una catástrofe.

**ADRA Chile:** Participación transversal en las etapas de la GRD. En la etapa de respuesta trabaja en agua y saneamiento de las zonas afectadas. Además posee equipos capacitados de levantamiento de información y respuesta a emergencia NERT a lo largo del país.

**Fundación Superación de la Pobreza:** A través de su programa Servicio País posee presencia en gran parte del territorio nacional a través de profesionales. Realiza levantamiento de información desde las comunidades afectadas y apoya a los municipios vulnerables en la recuperación mediante profesionales jóvenes y una expertis de levantamiento de fondos públicos.

**Huella Local:** apoyo estratégico a la gestión de los gobiernos locales de dichos territorios rezagados

**Psicólogos voluntarios:** brinda apoyo psicológico, siendo la prevención y el apoyo psicológico sus pilares de intervención.

**Crearte:** por medio de sus voluntarios y el arte, apoya la resiliencia en la infancia.

**Fútbol Más:** desarrolla procesos de resiliencia en niños, niñas y adolescentes y su entorno.

**ONG Inclusiva:** trabajan en la reducción Inclusiva de Riesgo de Desastres con enfoque comunitario.

**Fundación Trascender:** fomentan el voluntariado profesional, entregando capital humano e intelectual.

**Red de alimentos:** rescata alimentos que están aptos para el consumo humano, distribuyéndolos a las zonas afectadas.

**Fundación Pro Bono:** presta asesoría legal por medio de abogados voluntarios.

**Greenpeace:** visualiza, concientiza y denuncia problemáticas medioambientales en el país a través de campañas comunicacionales

**Fundación Vivienda:** expertis en la fabricación de casas de emergencia para ir en el apoyo de los damnificados.

**Corporación Moviliza:** apoyo al equipo de Movidos en la coordinación y logística durante la respuesta. Levantamiento de información y de contactos en terreno.

**Fundación Basura:** se preocupa del saneamiento medioambiental en la(s) zona(s) afectada(s) para evitar focos de contaminación que perjudiquen a los damnificados directa o indirectamente. En prevención su foco es la educación en temas socioambientales.

**Fundación Cultiva:** trabaja en la reforestación de las zonas afectadas por incendios forestales, especializándose en bosque nativo. En prevención realiza campañas a través de RR.SS para concientizar sobre los incendios forestales.

Algunas firmas de compromiso...



ONG Inclusiva



Huella Local



Psicólogos Voluntarios



Techo Chile



Hogar de Cristo



Fundación Basura



# ***III. Desarrollo de Movidos x Chile***

# 5. Estructura organizacional

## 5.1 El equipo

Para llevar a cabo el desarrollo de Movidos x Chile es que se hizo necesaria una estructura organizacional que permitiera concentrarse en las diversas áreas a trabajar. Desde ahí es que se conformó un equipo de planta conformado por 4 profesionales:

**Dirección de Movidos x Chile:** la dirección tiene la responsabilidad de llevar el liderazgo del proyecto, abordando el área administrativa, la planificación, la supervisión que vele por el cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones para su correcto desarrollo.

**Coordinador de operaciones y procedimientos:** este profesional es quien se hace cargo de diseñar y consolidar el plan de acción, construido en base a procedimientos y protocolos, que anticipen nuestro actuar en la emergencia. Desde este cargo se establece toda la operativa de la red.

**Coordinador del área tecnológica:** es el encargado de la construcción de una herramienta que aproveche las virtudes de la tecnología para facilitar la gestión en la coordinación de la red, entre organizaciones y a su vez con otros actores, y que permita además optimizar el sistema de información, el monitoreo y la toma de decisiones.

**Coordinador de las comunicaciones:** dada la importancia de la comunicación al momento de una emergencia y previo a ella, se hace necesario un profesional que permita llevar a cabo esta labor, que planifique el mensaje comunicacional de

prevención y que a su vez posicione a Movidos x Chile como un ente de coordinación e información en la emergencia.

Todo este equipo de planta se complementa con **mesas inter institucionales** con contrapartes de las organizaciones de la red que permitan co-construir el proyecto desde sus necesidades e involucrándolos en el diseño.

Además cuenta con un **Consejo Técnico**, conformado por organizaciones de la red y la ONEMI, que tiene la función de orientar, evaluar y consensuar decisiones técnicas de la red. Sesionan a invitación del equipo de coordinación, considerando las competencias de sus integrantes, sus opiniones técnicas, conocimientos puntuales y el aporte que pudieran brindar ante la definición y fortalecimiento de las áreas del proyecto.

Por último un **Consejo Asesor Estratégico**, conformado por un grupo de especialistas, que incluye también a los financistas colaboradores del proyecto, tiene la función de asesorar y consensuar decisiones estratégicas para la planificación y sustentabilidad de la red. Sesionan una vez al mes, considerando los avances y la supervisión del proyecto y las decisiones consensuadas ante situaciones que lo requieran.



Equipo de planta

## Mesas y Consejos...



Consejo ampliado



Consejo asesor estratégico



Mesa de incidencia



Mesa recuperación y resiliencia



Mesa co-construcción de la plataforma digital



Consejo ampliado: definición de principios

## 6. Comunicaciones

### 6.1 Componente comunicacional

La comunicación es central en la emergencia y por ende para Movidos x Chile. Un buen flujo de información, la precisión de ella y la transmisión del mensaje de manera efectiva, es indispensable para la gestión de riesgo a nivel de las organizaciones, como también de la ciudadanía y empresas. Desde esto es que Movidos x Chile crea el área de comunicaciones, con 5 desafíos:

#### **En etapa de respuesta a la emergencia:**

- 1) Es necesaria la comunicación entre las organizaciones de la red, con el fin de que el flujo correcto de información, permita la coordinación fundamentada.
- 2) Es imprescindible comunicar a la ciudadanía y a las empresas con información actualizada y verídica sobre la emergencia y sus formas de ayudar.

#### **En etapa de prevención:**

- 3) Propiciar el diálogo entre las organizaciones y la comunicación interna que refuerce la articulación de manera previa a la emergencia, sin diluir los vínculos de la red.
- 4) Educar a la ciudadanía, amplificando campañas preventivas de las organizaciones de la red como de fuentes oficiales.

#### **En etapa de recuperación:**

- 5) Seguir informando sobre lo que hacen las organizaciones como recuperación de la catástrofe vivida, dando a entender que la emergencia no termina una vez que se cubren las necesidades básicas.

Entendiendo estos desafíos, es que se definió un equipo de trabajo, liderado por el Coordinador de Comunicaciones. Al ser Movidos x Chile un espacio de co-construcción, se conformó una mesa de trabajo constituida por representantes de cada organización, a fin de aunar conocimientos y recursos que den potencia a la red, buscando que este fuera un espacio para alinear y diseñar el mensaje, construyendo el comienzo de una estrategia comunicacional. Esta mesa está compuesta por Lía Ríos (Fundación para la Superación de la Pobreza), Verónica Villalobos de (América Solidaria), Claudio Garrido (Fútbol Más), Laura Serna (Cultiva), Sara Perez y Constanza Nuñez (Techo).

Uno de los propósitos más importantes de la mesa fue identificar qué responsabilidad comunicacional tiene Movidos x Chile, que considerara su misión y fuera coherente con ella. Reflexionando sobre este propósito es que se llegó a la conclusión de que si bien es necesario amplificar y apoyar campañas de prevención externas, es importante que Movidos tuviera su propia campaña preventiva, con su propio contenido y mensaje: ayudar informado.

## 6.2 Solidaridad responsable

Basándonos en lo explicado en el punto 2.2., el diagnóstico que hay desde Movidos x Chile es la falta de comunicación eficaz en la emergencia, sobre qué es lo que se necesita verdaderamente, cuáles son las distintas formas de ayudar y cómo podemos hacerlo. Existen diversas voces y diagnósticos de lo que está pasando y de las necesidades que hay en terreno. Muchas veces se informa algo y momentos después, por la rapidez con las que suceden las cosas, ese mismo mensaje queda obsoleto. Además los rumores se transforman en grandes problemas, sobre todo considerando la velocidad con que estos se transmiten por las redes sociales. Las personas y empresas que quieren aportar se ven confundidas con el bombardeo de mensajes y captaciones de ayuda y no saben finalmente cómo movilizarse o terminan haciéndolo sin coordinación. Entendiendo que esto sucede, Movidos busca “desinfoxicar” ¿y cómo pretende hacerlo? Reuniendo en un sólo lugar y de forma clara la información, actualizada, verificada, evitando así la información en masa, confusa, desconecta y descontextualizada. El compromiso de ofrecer información verídica lo permite el contacto con el territorio, con las contrapartes de Movidos x Chile, levantando la información desde la base y filtrándola para pulir los datos entregados.

Por otro lado se ha identificado que en el plano de la emergencia, la ciudadanía y empresas, tampoco son conscientes del caos que pueden ocasionar muchas veces su gran voluntad de ir en ayuda, si esta es descoordinada y no se encausa por canales oficiales. Por último se identifica el bajo éxito de las campañas preventivas que tienen como fin educar en cómo actuar en la emergencia. Hay muchas campañas que se enfocan en preparar a la ciudadanía sobre qué medidas preventivas deben tomar para disminuir los riesgos de la emergencia o sus consecuencias. Estas campañas generalmente las lleva a cabo la ONEMI,

aseguradoras y en algunos casos organizaciones. Pero no han tenido mayor impacto porque no han penetrado en las personas de manera global tal forma que tomen en cuenta dichas acciones. Además se han visto pocas campañas preventivas que busquen cambiar el comportamiento de la ciudadanía en momentos de catástrofes, que refuercen la solidaridad, pero que adviertan a su vez sobre los efectos colaterales de una ayuda desinformada.

Desde ahí es que Movidos x Chile cree, desde su misión, en la necesidad de incluir la responsabilidad en nuestro comportamiento solidario. No se aporta, como sociedad civil organizada, quedando con la frustración frente a las avalanchas de ayuda excesiva si no se explican los efectos negativos que esto conlleva y si no educamos previamente sobre la necesidad de una ayuda informada. Se deben comunicar estos aprendizajes a fin de no replicarlos. Es por esto que desde Movidos se acuñó el concepto “Solidaridad responsable”.

Hoy el concepto es central en la comunicación interna y por redes sociales de Movidos x Chile, pero debe considerar campañas que permitan mayor difusión e impacto. Es un esfuerzo a largo plazo porque es un comportamiento instalado en la cultura, pero habiendo detectado la problemática, hay que actuar desde ya en momentos de prevención y en la misma emergencia.

## 6.3 Eventos

Se han buscado espacios para comunicar el mensaje de “solidaridad responsable”. Además de comunicarlo por redes sociales, Movidos fue invitado a participar en el Primer Encuentro Internacional 911 Chile: Seguridad, Emergencias y Catástrofes. Lo que proponía esta feria era abrir el diálogo, intercambiar experiencias, buenas prácticas y modelos que permitan avanzar hacia la integración de sistemas locales, regionales, nacionales y globales para asumir en conjunto los principales desafíos de los efectos de cualquier emergencia, sea cual sea su magnitud. Se vio entonces este espacio como una oportunidad para poder comunicar el mensaje central trabajado, con una instalación que dejase en evidencia la importancia de ayudar informado: un montón de ropa desordenada buscaba mostrar la realidad de los centros de acopio cuando la ayuda descoordinada genera problemas y por otro lado se entregaron postales para la inscripción de las personas a recibir información en sus correos electrónicos de las principales necesidades en una próxima emergencia.

En el mismo foro se participó en un conversatorio con representantes de los distintos sectores: Joaquín Villarino, Presidente del Consejo Minero; Claudio Castro, Alcalde de Renca; y Alejandra Pizarro, Directora Ejecutiva de la Comunidad de Organizaciones Solidarias que, como vocera de Movidos x Chile, planteó la importancia del rol de las organizaciones de la sociedad civil en la emergencia, del trabajo colaborativo para dar una respuesta efectiva y de la importancia de ayudar informado.

Nuestro mensaje público se concentró principalmente en la comunicación del mensaje de la solidaridad responsable y no de exponer a Movidos x Chile como un ente o una red coordinada de OSC, ya que aún se encontraba en período de desarrollo. Esto fue acordado por el Consejo Asesor Estratégico quien sugirió comunicar acciones más que intenciones.

De cara a la comunicación interna, se creó un hito con los equipos de las organizaciones invitándolos a una “Movida bailable”. El fin de esta actividad fue la creación de vínculos y que se conocieran entre los equipos de las distintas organizaciones antes de la emergencia y no en el territorio dando respuesta esta misma. Se buscó crear sinergias y desarrollar el sentido de pertenencia a la red, de que todos son Movidos, de que esta red no funciona si no es con el aporte de todos, de que cada persona se empape del espíritu movido y sepa qué es lo que hace el proyecto y no quede solo en los directivos.



Stand Foro 911



Panel Foro 911



Hito interno



Hito interno



Hito interno

# 7. Procedimientos

## 7.1 Preparamos para reaccionar

El equipo de Movidos x Chile es consciente que actuar reactivamente genera perjuicios en cuanto a una respuesta efectiva a emergencias y desastres. Es por ello la importancia de la conformación de un área de operaciones y procedimientos en el proyecto. Esto radica en la elaboración de un plan de acción, conformado por distintos procedimientos, para la coordinación que debe existir entre las organizaciones y el equipo de Movidos x Chile al momento de reaccionar ante una emergencia. Esto conllevará a una activación y reacción más rápida, coordinada y eficiente, lo que se traduce en una optimización de los recursos materiales y de las horas hombre utilizadas. Es también, gracias a dicha coordinación y ejecución de procedimientos que se podrá sistematizar información para posteriores informes y reportes de los cuales se obtendrá un sustento para el diagnóstico evaluativo y la identificación de aprendizajes para la siguiente emergencia. Este proceso de aprendizaje es un proceso vivo, donde tras cada reacción se visualizan los errores y aprendizajes vitales para mejorar la coordinación de la siguiente emergencia.

## 7.2 Metodología de co-creación

La elaboración de un plan de acción que fortalezca la coordinación y articulación de las organizaciones pertenecientes a la red, estuvo fundada principalmente en tres metodologías de trabajo, las que en conjunto permitieron construir un documento final que permitiese guiar a la red de Movidos x Chile al momento de reaccionar, organizando tanto el accionar de las organizaciones, como el manejo de los diferentes flujos de información que existen durante una emergencia; a la vez permitieron la creación de procedimientos de comunicación en la fase preventiva, tanto para monitorear los eventos como las campañas de comunicación pertinentes.

La metodología utilizada para la elaboración de los procedimientos tuvo como base una investigación tanto internacional como nacional de referentes en la gestión del riesgo; sumado a esto se realizó la identificación de las experticias y/o capacidades que posee cada una de las organizaciones de la red dentro del marco del ciclo de la gestión del riesgo, con el fin de poseer una articulación previa e identificar cuál es el valor agregado que poseen si se coordinan anticipadamente y cómo se complementarían sus capacidades.

### 7.2.1 Desk Research

A nivel internacional, la investigación tuvo como base reconocer y estudiar organizaciones no gubernamentales (ONG), empresas, países y otros referentes en la Gestión del Riesgo Desastres (GRD).

Mientras que, a nivel nacional, se orientó a entender el marco legal y actuar de la Oficina Nacional de Emergencias, como también el accionar de los diferentes Ministerios y de las Municipalidades del país.

### **Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)**

La gestión del riesgo de desastres está orientada a la protección de las personas y sus bienes, salud, medios de vida y bienes de producción, así como los activos culturales y ambientales, al tiempo que se respetan todos los derechos humanos, incluido el derecho al desarrollo, y se promueve su aplicación; esta gestión busca además lograr la reducción del riesgo de desastres (RRD), cuyo objetivo central es evitar que se produzcan nuevos riesgos, la reducción del riesgo existente y reforzar la resiliencia; por lo que es vital para que los países logren un desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2015).

La RRD requiere la involucración y colaboración de todos los sectores de la sociedad: ONGs, Gobierno Central, Gobiernos Locales, Ciudadanía, Empresas, etc. Entendiendo que es una necesidad transversal a todos, requiere el empoderamiento de cada uno de ellos, para lograr así mecanismos necesarios de coordinación en pos de una participación inclusiva, accesible y no discriminatoria, prestando especial atención a las personas afectadas por los desastres.

La reducción y la gestión del riesgo de desastres dependen de los mecanismos de coordinación en todos los sectores, entre un sector y otro y con los actores pertinentes a todos los niveles. Además requiere la plena participación de todas las instituciones ejecutivas y legislativas del Estado a nivel nacional y local y una articulación clara de las responsabilidades de los actores públicos y privados, incluidas las empresas y el sector académico, para asegurar la comunicación mutua, la cooperación, la complementariedad en funciones y rendición de cuentas y su seguimiento (UNISDR, 2015)

Entendiendo que los procedimientos se engloban en el marco de la GRD, es vital la comprensión del ciclo de la gestión del riesgo (figura Y) el cual nos enseña que la emergencia no trata del evento en si, sino que existen diferentes etapas donde se debe identificar cuáles son las fortalezas y debilidades que se poseen como red para elaborar planes que sean consecuentes con los lineamientos de RRD en todo el ciclo de la gestión del riesgo.

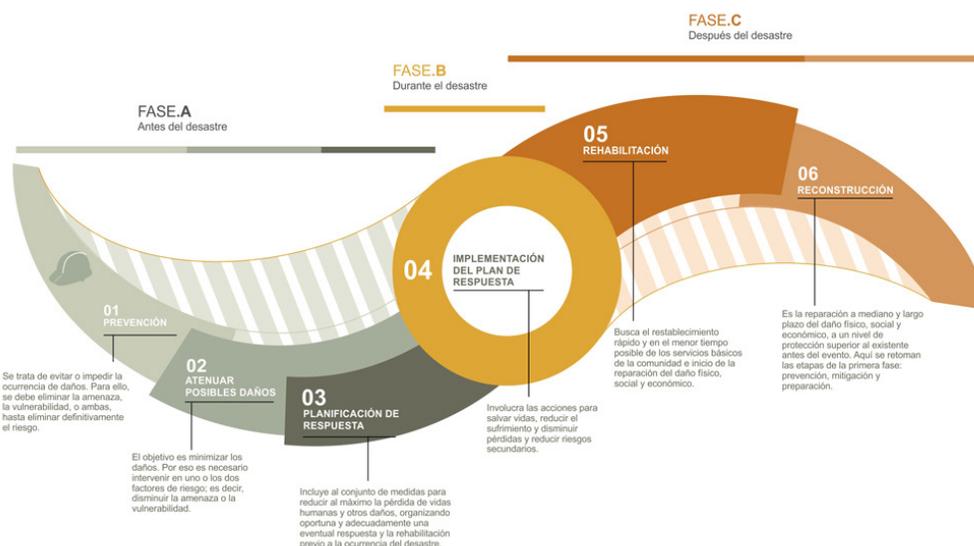
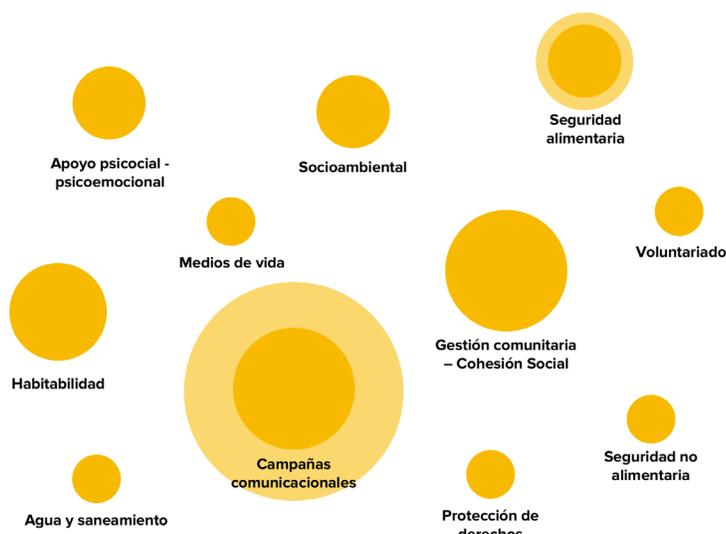


Figura 5: Ciclo de la gestión del riesgo

### 7.2.2 Identificación de competencias

Una de las conclusiones obtenidas tras la investigación del accionar de la sociedad civil en las emergencias, fue la falta de conocimiento del quehacer de ellas y de otros actores frente a un desastre. Para ello, la metodología utilizada para co-crear los procedimientos tuvo como base la identificación de las experticias y/o capacidades que posee cada una de las organizaciones de la red, dentro del marco del ciclo de la gestión del riesgo. Para comprender mejor la competencia que se posee como red, se visualiza en la figura 6, la suma de capacidades reales al momento de una emergencia que pueden ofrecer las organizaciones, donde el tamaño de la circunferencia es proporcional al número de organizaciones que poseen dicha competencia. Este levantamiento de información fue realizado a través de un trabajo en conjunto con las organizaciones, tomando en consideración sus capacidades, sus respuestas históricas y sus competencias.



Con el fin de poseer una articulación previa y que visualicen cuál es el valor agregado que poseen si se coordinan anticipadamente y cómo se complementarían sus capacidades, se realizó el mapeo de las organizaciones según sus competencias y acciones dentro de las fases de la gestión del riesgo, tal como se visualiza en la figura 7.

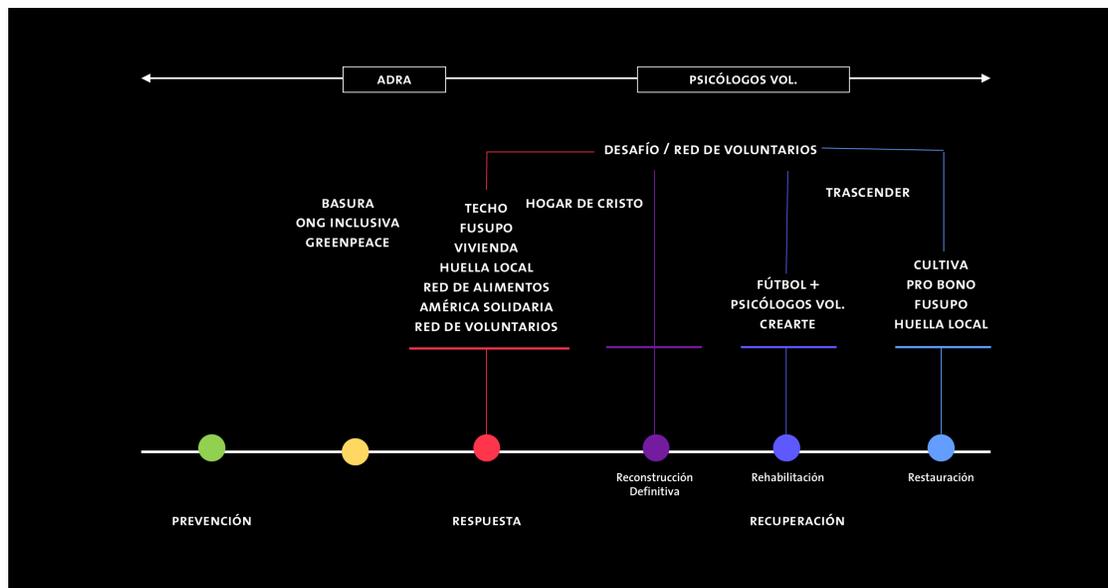


Figura 7: Mapeo de las organizaciones en el ciclo de la emergencia

Es vital entender que las capacidades de las organizaciones engloban ámbitos que son completamente distintos, y que al ser una red integral que abarca distintos puntos de vistas y expertises, todos deben aprender uno de los otros para hacer crecer la red y poseer una respuesta más íntegra en torno a la gestión del riesgo de desastres.

### 7.2.3 Conformación de mesas de trabajo

Tener identificadas y mapeadas las capacidades y debilidades de las organizaciones y del equipo coordinador de la emergencia, es base para la elaboración de procedimientos que articulen efectivamente la reacción. Para lograr un plan de coordinación óptimo, que no solo conlleva la creación de procedimientos, sino que de protocolos de reacción y tareas específicas según la etapa y el tipo de emergencia, se utilizó el conocimiento adquirido de la investigación realizada, complementándola con un trabajo a través de mesas. Dada las competencias de las organizaciones de la red, fueron conformadas dos mesas de trabajo, una respuesta y la otra de recuperación. Este trabajo conllevó a que los procedimientos fueran co-creados con las organizaciones. Finalmente estos fueron revisados por asesores expertos en la GRD externos que apoyan la labor de Movidos x Chile.

## 7.3 Procedimientos Movidos x Chile

El conjunto de metodologías utilizadas nos permitieron diseñar los procedimientos que se describen a continuación. En ellos se clarifica que es vital conocer la capacidad local de respuesta, cual es el tipo de alerta entregada por ONEMI, la información del estado de situación entregada a través del Centro de Alerta Temprana CAT. Por ejemplo: la cantidad de personas damnificadas y/o la activación de las organizaciones de la red. Sumado a esa información hay que considerar las variables que no son predecibles en una emergencia, como lo son las variables fuentes de información y su credibilidad, cuáles son las necesidades reales en la zona afectada, y el estado de las infraestructuras públicas y privadas, entre otras.

Pero antes de toda activación como red hay que comprender que una correcta respuesta no implica necesariamente un despliegue inmediato, más bien, enfocarse en evaluar las capacidades y necesidades locales y estatales para brindar nuestra capacidad de canalizar ayuda humanitaria hacia las personas damnificadas si son requeridas y/o necesarias.

Para una mayor comprensión de los procedimientos elaborados, estos se dividieron según los actores involucrados.

### PROCEDIMIENTOS EQUIPO

#### **Monitoreo**

Las fuentes de información fidedigna son la base para levantar las necesidades y el estado de situación en la zona, como también para seguir la evolución de eventos locales que pueden ser potencialmente desastres. Se establecen por tanto las fuentes de información y la división de roles por parte del equipo para el seguimiento de un evento, como también de los documentos y formatos necesarios para realizar un monitoreo preventivo y al momento de la emergencia. Es de vital importancia la identificación las características del evento para discriminar si es necesario un monitoreo constante. Finalmente se especifican los pasos a seguir para el levantamiento de información diario necesario para la actualización del estado de situación, tanto de las contrapartes en terreno como de los diferentes medios de comunicación.

#### **Convocatoria**

En estos procedimientos se realizan contrastes entre los diferentes tipos de eventos naturales, dígame graduales o súbitos, también considerando la locación de los mismos.

Al poseer la mayoría de las sedes centrales de las organizaciones en la Región Metropolitana es que se realiza una diferenciación en si un evento destructivo es en la capital o no. Esta diferencia se traduce en el margen de tiempo que tendrá el equipo para realizar la convocatoria de las organizaciones de la red, es mayor para un evento en Santiago, para que puedan realizar su evaluación interna, levantamiento de capacidades y un análisis del estado de situación. Además se especifican los roles y responsabilidades de las diferentes convocatorias.

#### **Operación reuniones**

A través de los protocolos se establece cual es la operatividad de las reuniones durante el periodo de respuesta y recuperación, haciendo diferencia en la primera reunión tras la convocatoria debido a la toma de decisiones estratégicas que toman lugar. Se establecen los roles, tiempos, lineamientos y cómo se realiza el flujo de información durante la reacción en la emergencia, además de los parámetros de activación potenciales para la red.

#### **Evaluación**

Se definen cuales son los pasos a seguir para realizar una evaluación y sus consecuentes aprendizajes tras el término del accionar de las organizaciones de la red en una emergencia. Además se incluyen los tiempos y procesos para la evaluación y actualización de los procedimientos que atingen el funcionar de la red.

## PROCEDIMIENTOS DE LA RED

### **Convocatoria**

Una vez evaluada la situación por parte del equipo de Movidos x Chile, se realiza la convocatoria de las organizaciones de la red, por medio de una contraparte que se establece con anterioridad; esto a través de las vías de comunicación estipuladas en los documentos. Tras el llamado, las organizaciones levantan información del estado de situación - damnificados, viviendas, vialidad, etc, en la zona afectada, más sus capacidades de reacción. Se establece el lugar físico donde se llevará a cabo la primera reunión.

### **Operación 1a reunión**

Una vez presentado el estado de situación por parte del equipo de Movidos x Chile, las organizaciones complementan la información - si es atingente - para establecer un plano general de la situación en la zona afectada.

Se establecen los lineamientos generales de la reunión, como también las decisiones estratégicas a tomar como red: activación y a que nivel; establecimiento de un comité técnico en terreno, entre otros. Por último se efectúa la hoja de ruta de la operatividad de la red durante la emergencia, incluyendo actividades a realizar, responsables, tiempos, contrapartes y otros que se estimen conveniente.

### **Operación reuniones durante la emergencia**

Tras la activación de la red en la zona afectada, se establece el cronograma de las reuniones mientras dure la intervención como red. Esto incluye los procesos para actualizar el estado de la situación, las operaciones en la zona y la puesta al día de la hoja de ruta establecida en la primera reunión.

## PROCEDIMIENTOS CON ALIANZAS

### **Oficina Nacional de Emergencias – ONEMI**

Al ser el órgano técnico del Estado responsable de la coordinación del Sistema Nacional de Protección Civil, se hace necesario estar articulados previamente para una óptima reacción al momento de que se solicite la ayuda de la red. Por ello se estableció un procedimiento construido por la ONEMI para la convocatoria a las redes de ayuda humanitaria que reaccionan en el país: Movidos x Chile, Red de Ayuda Humanitaria Chilena RAHCh, Instituto Nacional de la Juventud INJUV y la Red Humanitaria Internacional RHI. En él se especifican los responsables de establecer la convocatoria desde ONEMI como también quienes son las contrapartes de las redes, el rol de cada red, además del lugar

y tiempos de convocatoria y cuando procede realizarse.

### **Red de Ayuda Humanitaria Chilena – RAHCh**

Esta red nació tras el terremoto del 27 de Febrero del 2010 que afectó al país. Dentro de las organizaciones de mayor renombre que la componen se encuentran Cáritas Chile, Cruz Roja, World Vision Chile, entre otros; donde actualmente son 14 organizaciones. Junto a RAHCh se estableció un trabajo en conjunto para potenciar las capacidades de las redes, traducido en intercambio de información, de capacitaciones y expertises. Esto bajado en un plan colaborativo de trabajo para el 2018.

### **Alianzas de Cooperación**

Se estipulan las contrapartes de las empresas con las cuales se poseen alianzas de cooperación y los procesos a seguir para su activación. Esto incluye medios de comunicación y las bases o antecedentes mínimos necesarios para la movilización de recursos.

# 8. Plataforma digital

## 8.1 Una herramienta para la coordinación

Uno de los primeros desafíos de la Red, fue construir una única fuente y canal de información dinámica, verídica y actualizada, proveniente de las organizaciones que trabajan en las distintas fases de gestión del riesgo, como también de los municipios y órganos del Estado. Pero, ¿qué herramienta usar para construir una solución que dé respuesta a este desafío?

“Las tecnologías de la información permiten obtener, procesar, almacenar e intercambiar información” (Meroño Cerdán, 2015), de una manera simple y con un acceso masivo a las distintas personas o instituciones que dan respuesta o colaboran en situaciones de emergencias y desastres en Chile.

De esta manera, fueron voluntarios, las organizaciones y el equipo de coordinación de la red los que, en los incendios forestales ocurridos en las regiones de O'Higgins, Maule y Biobío el pasado enero y febrero de 2017, iniciaron la construcción de un sitio web informativo dirigido a la ciudadanía para comunicar las distintas formas de ayudar en la emergencia (centros de acopio, campañas de donación de dinero y voluntariado).

Como aprendizaje, esta instancia fue el primer punto de partida, a continuación, el desafío fue generar un trabajo continuo de co-construcción, que permitiese desarrollar un software robusto, que no tan solo cumpla el rol de informar a la ciudadanía y

empresas, sino que se extienda a consolidarse como una herramienta digital que acompañe el quehacer de las organizaciones que forman parte de la red y su equipo de coordinación en las distintas fases de la gestión del riesgo en emergencias y desastres.

## 8.2 Identificación de necesidades y co-construcción del diseño

La metodología que se adoptó para realizar el proceso de co-construcción de la plataforma estuvo basado en el diseño centrado en las personas (DCP), la experiencia del equipo en coordinación en emergencias y catástrofes en Chile y la recopilación de sistemas de información nacionales e internacionales que han entregado soluciones en la gestión de emergencias.

En términos metodológicos, la etapa de construcción del diseño se enmarcó en 4 fases:

### Grupos de interés

Una de las primeras preguntas que el equipo de coordinación de Movidos x Chile se planteó fue ¿cuáles son los grupos de interés de la plataforma digital? La respuesta permite definir en qué tipo de personas el software se debe centrar, concluyendo así, en la definición de los perfiles de usuario del sistema.

## Perfiles de usuarios

Organizaciones

Equipo de coordinación

Empresas y agrupaciones

Ciudadanía

## Deseabilidad

Se busca definir los deseables de acuerdo a las necesidades de cada grupo de interés. Para ello adoptamos distintas formas de trabajo:

### Organizaciones

A través de jornadas presenciales y metodologías de trabajo participativas, en conjunto a las organizaciones socias se logró identificar cuáles son las necesidades y deseables en torno a la gestión de información en situaciones de emergencias y desastres. Las necesidades planteadas por las organizaciones fue el insumo primordial para dibujar la ruta del diseño de la plataforma digital, entendiendo que un diseño requiere escuchar y entender a aquellos usuarios que plantean una problemática en común, para que las soluciones resultantes den una respuesta concreta a una necesidad conjunta, garantizando, así, que el uso de la herramienta digital permita colaborar en la gestión de la organización y no a conformarse como una tarea adicional sin valor para quienes se ha construido la herramienta.

### Equipo de coordinación

Mediante jornadas de trabajo del equipo, se identifican aquellas gestiones de coordinación que pudieran resultar más eficientes con la colaboración de una herramienta digital. Para ellos, se evaluaron las últimas emergencias que hemos tenido en Chile, y cómo se hubiera operado con una herramienta que permitiese volcar información actualizada para informar a los distintos usuarios.

### Ciudadanía y empresas

Dada la complejidad de generar una metodología participativa con estos grupos de interés, se acude a las experiencias previas del equipo en emergencias nacionales, emergencias internacionales y plataformas digitales de países referentes

## Factibilidad

Identificada la batería de necesidades de cada grupo de interés, el equipo clasifica cada una de ellas según factibilidad y prioridad, luego de centrarse en los requerimientos de las organizaciones socias.

## Viabilidad

Evaluated el proceso de factibilidad, aquellas necesidades priorizadas fueron traducidas en funcionalidades del sistema, las que se agruparon en etapas de desarrollo. Entorno a ello, se cuantifica a groso modo el costo del proyecto y se compara con las propuestas de cada oferente durante el proceso de licitación abierta.

## Referentes



Aplicación interactiva que brinda acceso a información de catástrofes a nivel mundial desde 1970 (<http://www.sigma-explorer.com>). La capacidad de procesamiento, estadística y visualización de datos los ha convertido en un referente para la red.



CARTO es una empresa española que brinda una plataforma para conversión de datos en información espacial (<https://carto.com>). Es un referente por su capacidad para convertir datos y visualizar digitalmente información espacial.



Plataforma que integra, visualiza y distribuye datos de diferentes instituciones del Estado Chileno (<https://es.datachile.io>). Es un referente por su impecable esfuerzo en integrar datos de una manera simple y amigable para el usuario.

## 8.3 Contenido y funcionalidades

Producto del proceso de co-construcción, se logran definir los desafíos digitales para esta primera etapa del proyecto: contar con un software y solución móvil destinado a la articulación y coordinación de las organizaciones de la sociedad civil; canalización de las formas de ayudar hacia la ciudadanía y empresas; y un manejo adecuado de información de distintas fuentes en situaciones de emergencias y desastres en Chile.

El desafío se enmarca en dos principales interfaces: frontoffice y backoffice del software.

### FRONT OFFICE

Se construyó pensando en las distintas fases de la gestión del riesgo en emergencias y desastres. Una interfaz orientada a la fase de prevención, donde se visualiza el quehacer de las organizaciones en la fase de recuperación y se fomenta la educación de conceptos fundamentales como lo es la solidaridad responsable. Y una interfaz orientada a generar contenido informativo en la fase de respuesta, a través de información actualizada y fidedigna para la ciudadanía y empresas. La interfaz entrega una respuesta clara, ¿cómo ayudar a las personas damnificadas en la emergencia? El propósito es que los usuarios externos puedan encontrar las formas de ayudar en una emergencia (centros de acopio georreferenciados para donación de bienes, campañas de donación de dinero, campañas de voluntariado y canalización de ayudas de mayor tamaño), conociendo previamente cuáles son las principales necesidades de las familias damnificadas y aquellas organizaciones que se encuentran entregando asistencia humanitaria en las zonas afectadas.

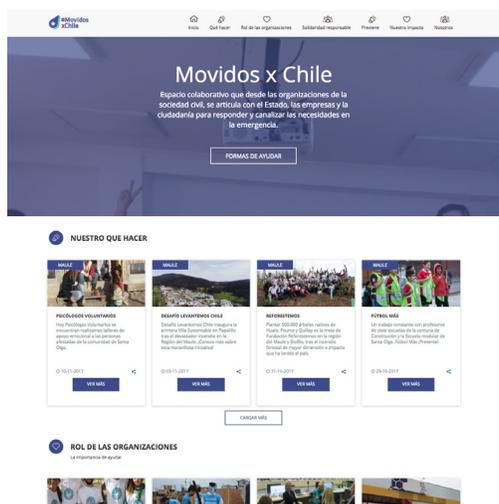


Imagen 8: Sitio público en momentos sin emergencia

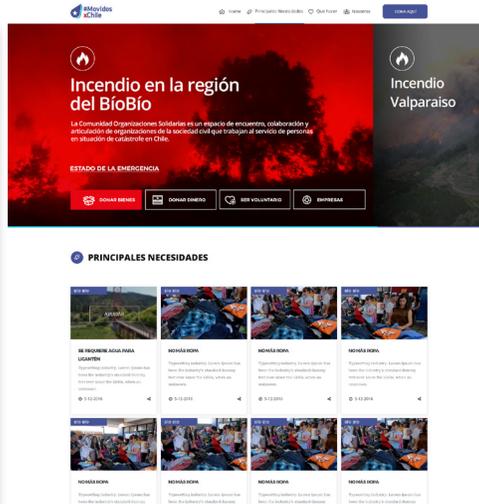


Imagen 9: Sitio público en momentos con emergencia

## BACKOFFICE

El backoffice de la plataforma cuenta con tres principales propósitos: a) mejorar los estándares de respuesta, coordinación y articulación, mediante un mapa digital que permita desplegar y visibilizar en conjunto las acciones de las organizaciones de la red, contrastando con información territorial de valor para evitar la duplicidad de esfuerzos, fomentar la toma de decisiones fundadas y contribuir mediante un canal único de información para sus distintos usuarios internos; b) Poder visibilizar y gestionar las donaciones y necesidades, ayudando a cruzar aquellas coincidencias, su vinculación y seguimiento; y c) crear, actualizar y publicar todas aquellas formas de ayudar que están canalizando las organizaciones socias y municipalidades, así como también las acciones que se encuentran realizando las organizaciones desplegadas en terreno. Información que permite actualizar en tiempo real las secciones contenidas en el frontoffice del software.

Para las organizaciones de la red, se diseñó una aplicación móvil nativa, la que facilita el levantamiento de información para aquellas organizaciones desplegadas en terreno, y colabora en uno de los principales fundamentos: la información proviene del territorio, municipalidades, organizaciones, redes locales, secretarías regionales ministeriales, entre otros, lo que permite entregar información oportuna, fidedigna y actualizada a la ciudadanía.

Panel de Control de Información de MovidosxChile

Nueva Emergencia

Nombre de usuario  
Super Usuario

Emergencias  
Campañas  
Centros de acopio  
Acciones  
Necesidades  
Donaciones  
Coincidencias  
Usuarios

Volver a modo Paz

Nueva Campaña  
Nueva Acción  
Nueva Necesidad  
Nuevo Centro de Acopio

Información de Donaciones

Donaciones	Necesidades	Machs
30	60	15

MAPA DE EMERGENCIAS

Necesidades > Necesidades >  
Comunas > Necesidades >  
Regiones > Necesidades >  
Centros de Acopio >  
Acciones >

PRINCIPALES NECESIDADES

Buscar Necesidad

Necesidad	Región	Sector	Forma de Ayudar	
Algo se necesita	Región de los Ríos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Lagos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Ríos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Lagos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Ríos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Lagos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Ríos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar
Algo se necesita	Región de los Lagos	Ubicación	Centro de Acopio	Revisar

<< 1 - 2 - 3 - 4 - 5 ... 30 >>

Imagen 10: Vista Backoffice

## 8.4 Desarrollo

El desarrollo del software se realizó en conjunto a un equipo de desarrolladores pertenecientes a la empresa OCTANO, quienes fueron el oferente seleccionado en el proceso de licitación abierta para el desarrollo del software y solución móvil diseñados previamente. Esta etapa del proyecto contó con un periodo de cinco meses, donde dividimos el desarrollo en un total de nueve sprint, agrupando las funcionalidades solicitadas según prioridad, en caso que ocurriese una emergencia en el transcurso del proyecto.

El resultado de esta etapa concluye con la entrega de una herramienta digital que acompaña nuestro quehacer, lo que nos permite, a continuación, iniciar con la etapa de marcha blanca del software, uno de nuestros próximos desafíos.

## 9. Vínculos

En la etapa de desarrollo de Movidos x Chile se constituyeron vínculos y apoyos al quehacer de las organizaciones, que hicieron posible la acción colaborativa y la intención de una gestión del riesgo integral.

### 9.1 Organizacional y territorial

Considerando la importancia que tiene el trabajo previo con la comunidad y a su vez el trabajo en la recuperación llevado a cabo por las organizaciones, es que se intencionaron vínculos entre la red y las comunidades y se apoyó el trabajo de las organizaciones con ellas.

#### PAPALILLO, CONSTITUCIÓN

Pos incendios forestales del año 2017, Papalillo, una localidad de Constitución a 8 km de Santa Olga, fue una zona que se vio gravemente afectada. La comunidad perdió en su mayoría sus fuentes laborales y los subsidios habitacionales fueron un gran problema para las familias que presentaban irregularidades en sus terrenos.

Desde el levantamiento de esta problemática es que se coordinó a la Fundación Huella Local y Fundación Pro Bono, asesoría a la comunidad para el desarrollo con el apoyo a la municipalidad y la asesoría legal para la regulación de terreno respectivamente, para coordinar un trabajo que diera pie al comienzo de la recuperación pos catástrofe en Papalillo.

#### SEÑORA LEONTINA, CUREPTO, FUNDACIÓN HUELLA LOCAL

Desde una iniciativa de la Fundación Huella Local para prestar apoyo habitacional a la Señora Leontina, adulto mayor de 87 años que reside en el Sector el Membrillo en Curepto, es que el equipo de Movidos x Chile apoyó en la búsqueda de financiamiento.

La Señora Leontina, un caso social grave para la municipalidad de Curepto, vivía en una vivienda de emergencia que le fue construida pos terremoto del año 2010. Habiendo transcurrido 7 años, Leontina aún seguía viviendo en las mismas condiciones, con una vivienda totalmente deteriorada, donde además vivía su nieta de 17 años. El compromiso de la Fundación Huella Local fue buscarle una solución habitacional definitiva, para lo que el equipo de Movidos movilizó a particulares de modo de levantar parte de los fondos necesarios para su construcción.



Comunidad de Papalillo:  
Asesoría legal y apoyo de desarrollo comunitario.



Comunidad de Papalillo:  
Asesoría legal y apoyo de desarrollo comunitario.



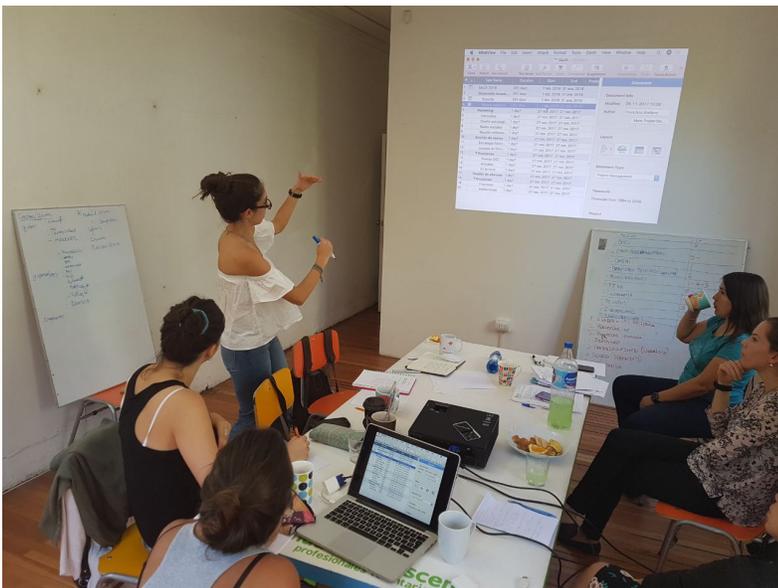
Señora Leontina. Sector el Membrillo, Curepto



Vivienda definitiva  
Señora Leontina



Fundación Trascender: Maratón Pro Bono



Fundación Trascender: Maratón Pro Bono

### PSICÓLOGOS VOLUNTARIOS - MÉXICO

Otro caso, un poco distinto a la relación con las comunidades chilenas, fue el vínculo que se formó con Pro Bono Venture de México y la ONG Psicólogos Voluntarios.

Tras conversaciones establecidas desde el equipo de Movidos x Chile con Mina Lópezlugo, de Pro Bono Venture, para compartir experiencias tras el terremoto 19S del año 2017 en México, es que se levantó la necesidad de asesoría en apoyo psico-emocional para que las OSC del país pudieran prestar apoyo en la rehabilitación de salud mental. Desde esa carencia es que se hizo el vínculo de la ONG Psicólogos Voluntarios como expertos para prestar asesoría a Pro Bono Venture.

### FUNDACIÓN TRASCENDER - MOVIDOS X CHILE

Tal como Movidos x Chile dio apoyo al quehacer de las organizaciones pertenecientes a la red, es que Fundación Trascender, que fomenta el voluntariado profesional, ofreció un espacio al equipo de Movidos x Chile para asesorar y trabajar en el desarrollo del proyecto.

Por un lado el equipo fue invitado a la Maratón probono que realiza anualmente la organización donde, durante 8 horas, 5 profesionales voluntarias apoyaron en la construcción de la estrategia corporativa de Movidos x Chile. Los resultados fueron muy provechosos y constituyeron la base para consolidar esta tarea.

Por otro lado Trascender hizo un vínculo con 2 voluntarias profesionales que prestan apoyo en la transferencia de capacidades sobre la planificación estratégica de Movidos x Chile 2018. Hoy sigue el trabajo con ellas.

Viaje a Constitución a reunión con la CORMA



Firma de convenio SODIMAC



Convenio People & Partners



## 9.2 Colaboradores y alianzas

### SODIMAC / + CORMA

Parte del compromiso de SODIMAC con la comunidad, es estar presentes en momentos de catástrofes, apoyando a sus trabajadores, entregando materiales de construcción o participando de voluntariados. Así también apoya iniciativas, como Techo Chile, que además de financiar su quehacer, coopera en la reconstrucción de las viviendas de emergencia al momento de una catástrofe.

Desde su compromiso, es que SODIMAC se suma como colaborador de Movidos x Chile, apoyando con fondos para llevar a cabo el desarrollo del proyecto y por otro lado apoyando con profesionales que asesoraran en comunicaciones y logística.

Dentro de esta misma alianza de colaboración es que desde Movidos x Chile se intencionó un vínculo de la empresa con la Corporación Nacional de la Madera (CORMA), con el fin de iniciar conversaciones entorno a la problemática generada por incendios del 2017. Muchos de los pequeños productores forestales afectados eran proveedores de SODIMAC y por lo mismo este toma cartas en el asunto y el equipo le da pie para que la solución sea conjunta a la CORMA.

### Fundación Colunga

Teniendo como objetivo el apoyo a organizaciones de la sociedad civil por medio de la figura de intermediarios filantrópicos, es que Fundación Colunga se une a Movidos x Chile como colaborador financiando parte del proyecto.

Además ha facilitado espacios del Hub Colunga para que Movidos x Chile realice actividades con la red.

### People & Partners

La empresa de outplacement fue el primer llamado que recibió Movidos x Chile en los incendios forestales del 2017. Desde su intención de querer colaborar con las personas damnificadas se pusieron a disposición del equipo para lo que se necesitara. Así es como en la catástrofe del sur fueron el call center de Movidos x Chile, que con más de 20 voluntarios, permitieron levantar las necesidades locales diarias siendo las contrapartes de personas que estaban en el territorio. Este compromiso fue extendido para cualquier catástrofe en que Movidos se active, por medio de un convenio.



Paneles difusión Metro



Evento Municipalidad de San Javier



ONEMI



Plenaria Plataforma Nacional de la Reducción del Riesgo de Desastres, ONEMI

**Late**

La empresa B 100% solidaria, con su producto principal agua embotellada, se activa frente a catástrofes con su bidón solidario. Siendo el agua una de las necesidades transversales a la mayoría de las emergencias, es que es imprescindible contar con una alianza que permita activar una campaña de donación de agua. Es así como se crea una alianza que explicita que Late se activa una vez que Movidos x Chile lo alerta de la necesidad y una vez que la empresa junta los fondos que les hace posible donar miles de litros, es que Movidos x Chile cumple su segunda misión, la trazabilidad en la distribución del agua en las localidades donde realmente se necesita.

**Metro**

Siendo Metro una alianza formada desde el primer actuar de Movidos x Chile en los incendios, donde apoyó con la difusión por medio de sus redes sociales, televisores y paneles, hoy se extiende la alianza coordinada para que en cualquier catástrofe de contingencia nacional, Metro apoye como actor principal de difusión en la Región Metropolitana. Hoy se trabaja en los ajustes legales del convenio y en las gráficas para que Metro Santiago cuente con ellas anticipadamente de manera de poder reaccionar inmediatamente frente al llamado de Movidos.

**Municipalidad San Javier**

Dada la ayuda canalizada a la Municipalidad de San Javier por Movidos x Chile en los incendios forestales, se creó un vínculo que daría pie a una relación de apoyo mutuo. Como agradecimiento de la Municipalidad por la gestión de coordinación en la canalización de ayudas.

**Oficina Nacional de Emergencias**

Siendo el organismo técnico de Estado de Chile responsable de la coordinación del Sistema Nacional de Protección Civil, la ONEMI es uno de los vínculos con mayor relevancia para Movidos x Chile, esta alianza nos permite mantener una coordinación concreta y fluida con el Estado, permitiendo, en primera instancia, mantener un flujo de información constante y complementar las acciones de ayuda humanitaria en situaciones de respuesta ante emergencias y desastres.

El vínculo con ONEMI ha permitido a la red ser parte del eje de coordinación de ayuda humanitaria, el cual forma parte de la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo en Emergencias y Desastres, lo que ha permitido generar nuevas instancias de coordinación y aprendizajes.

### **Universidad de Santiago de Chile - CITIAPS**

La necesidad de mejorar los procesos de gestión de la Red de Movidos x Chile a través de la tecnología, ha instado a que se establezcan alianzas de cooperación con el Centro de Investigación en Tecnologías de la Información para Aplicaciones Sociales (CITIAPS) de la Universidad de Santiago de Chile. Su área de desarrollo en emergencias y desastres ha permitido que el equipo de coordinación les presente distintas problemáticas enfrentadas en situaciones reales de emergencias, teniendo, así, la oportunidad de establecer un trabajo conjunto y continuo en el desarrollo de aplicaciones que den respuesta a problemáticas puntuales.

### **Municipalidad San Antonio**

Municipalidad con un área de trabajo en torno a la Protección Civil y Emergencias, con iniciativas importantes en la gestión del riesgo de desastres, destacando sus proyectos de formación cívica al respecto.

Con la Municipalidad se trabaja un convenio de colaboración para que Movidos x Chile funcione como un canalizador de ayuda humanitaria, reconocido por el Comité Comunal de Protección Civil, que sesiona mensualmente, y que se establezca en sus planes de acción la coordinación con la red. Finalmente se busca que este sea un trabajo basal que pueda ser replicado con otros municipios del país.

### **Misión crítica**

Empresa que se posiciona como un referente en el ámbito de gestión y capacitación en torno a la emergencia, tanto a nivel operacional como de sistemas tecnológicos. Esta además posee la revista “24/7” que se especializa en temas relacionados con la gestión del riesgo de desastres.

Existe un acuerdo de cooperación con la empresa que se traduce en asesorías operacionales en GRD, como del fomento del accionar y labor de Movidos x Chile y sus organizaciones a través de reportajes en la revista.

## **9.3 Medios**

No se puede pensar en dar un mensaje sin incluir a los distintos medios. Es conocido por todos que, en el momento de emergencias y desastres, son ellos la principal fuente de información a la que se recurre, teniendo además cobertura nacional. Es por esto que se ha hecho un gran esfuerzo en establecer y estrechar vínculos con diversos actores.

La respuesta que hemos recibido, transversal a todos los medios, es que los periodistas quieren aprender sobre cómo comunicar en distintas situaciones en las que no están precisamente formados. Con esto como base, se contactó a la Asociación Nacional de la Prensa (ANP) con quien, en las primeras conversaciones, se estableció hacer una capacitación para los periodistas de los medios socios, sobre la comunicación en momento de catástrofe. Esta propuesta tuvo muy buena recepción por parte de la ANP, por lo que se trabajará para hacerse efectiva en 2018.

Por otra parte, se tuvo un primer acercamiento a la Red de Periodistas, organización de la Sociedad Civil que busca fomentar y contribuir al desarrollo del periodismo de calidad a través de la capacitación e intercambio de experiencias profesionales de quienes ejercen periodismo en Chile y el mundo. Al contar sobre el proyecto y las conversaciones con la ANP plantearon la posibilidad de, desde su rol de periodistas y al haber asistido a diversas capacitaciones internacionales, pudieran ser parte de la capacitación en conjunto con Movidos y expertos en el tema, replicándolo además en regiones.

***IV. Movidos x Chile  
2018***

# 10. Proyecciones

## 10.1 Fortalecer Movidos x Chile

La etapa de desarrollo, cursada durante todo el año 2017, finaliza y se consolida a fines de enero del 2018. Esta consolidación lleva a una implementación definitiva del proyecto, con miras a una evaluación constante, a una mejora continua y al inicio de una nueva etapa con nuevos desafíos y áreas para fortalecer el proyecto.

### **Consolidar la colaboración**

Es necesario cuidar la red, buscar las buenas relaciones y velar porque siempre se trabaje colaborativamente. Por lo mismo, además de intencionar espacios en que los equipos de las organizaciones se conozcan, es necesario que aprendan unos de otros. Desde este requerimiento es que se deben hacer jornadas de formación entre las organizaciones. Y en ese aprendizaje es que se hace necesario fortalecer la red con más organizaciones que, con más capacidades y expertises, permitan dar una respuesta más integral y coordinada.

### **Ejercicios de simulación y prevención**

En pos de la mejora continua de los procedimientos y de la consecuente articulación entre las organizaciones y el equipo de Movidos x Chile, se requiere el desarrollo de ejercicios de simulación con las organizaciones y otros actores (por ejemplo municipios o la ONEMI), de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la respuesta a una emergencia. Estos deben ser elaborados y ajustados por el equipo, con asesoría de expertos en la GRD.

### **Desafíos tecnológicos**

Enmarcado en el aprendizaje continuo durante el desarrollo de la primera etapa del proyecto, el área de tecnología proyecta cuatro desafíos para dar continuidad y fortalecer el quehacer de la Red de Movidos x Chile, estos son:

#### *Mantenimiento correctiva y evolutiva*

El software y solución móvil desarrollados requieren constantemente una mantención correctiva y evolutiva, como consecuencia de los ejercicios de simulación llevados a cabo en conjunto a las organizaciones de la red y/o de situaciones reales en emergencias y desastres. Siempre enfocados en la usabilidad y el desarrollo centrado en las personas.

#### *Nuevos desafíos digitales*

Las nuevas alianzas de cooperación y las constantes necesidades que se visualizan para mejorar los estándares de respuesta de la red, han permitido proyectar

nuevos desafíos digitales. Uno de ellos, se consolida en conjunto a la Universidad de Santiago de Chile (CITIAPS), a través del desarrollo de dos propuestas: 1) la necesidad de monitorear las redes sociales a través de un mapa de necesidades y 2) una solución que permita procesar los correos informativos del Centro de Alerta Temprana (CAT) de la Oficina Nacional de Emergencias, para entregar información de valor al equipo y las organizaciones de la Red.

#### *Integración e interoperabilidad*

Nuevas aplicaciones y desafíos proponen al equipo de coordinación una necesidad mayor: integrar las distintas soluciones para construir una puerta de acceso única hacia los distintos grupos de interés e integrar las bases de datos para no duplicar registros innecesarios.

#### *Telecomunicaciones*

En situaciones de emergencias y desastres las telecomunicaciones son vulnerables, y ello implica que las soluciones digitales construidas pueden verse afectadas, retrasando nuestro actuar y disminuyendo nuestra capacidad de respuesta. Por ello, el equipo de coordinación debe generar espacios de alianzas y asesoramiento para evaluar cuáles son las instancias posibles para operar en situaciones donde la conexión se ha interrumpido, haciendo un especial énfasis en la comunicación con aquellas organizaciones desplegadas en terreno.

### **Ámbito comunicacional**

Es indispensable seguir trabajando y puliendo el área comunicacional. Si bien se cuenta con un diagnóstico y se ha comenzado el trabajo, se debe fortalecer el contenido interno, la estrategia de redes sociales y contenidos web. Además se deben consolidar estrategias de comunicación efectiva con los distintos stakeholders, especialmente con los aquí presentados:

#### *Organizaciones:*

Consolidar estrategias que aseguren una comunicación fluida entre las instituciones que forman parte del proyecto. Crear boletines informativos y material base para distribución interna que les permita conocer qué está haciendo el equipo y qué está sucediendo respecto a la gestión de riesgo de desastres.

#### *Medios*

Se espera la consolidación, junto a la Red de Periodistas,

de jornadas de capacitación sobre cómo informar en momentos de desastre, llevándose a cabo la primera con la Asociación Nacional de Prensa.. Por otra parte, se debe posicionar a Movidos x Chile de cara a este sector, estableciendo vínculos anticipados con los editores y productores.

#### *Ciudadanía y Empresas*

Se espera la concreción de campañas de tipo preventivas que informen sobre la importancia de ayudar informado y de una “Solidaridad Responsable”. Así también es necesario el posicionamiento público de Movidos x Chile como una fuente que reúne la información y la presenta de forma clara para tomar decisiones informadas. Para esto se iniciará la visibilización pública de Movidos x Chile con la inauguración pública del proyecto.

#### **Instalar capacidades**

Es necesario nivelar, capacitar y educar a las organizaciones de Movidos x Chile sobre el rol del Estado en la emergencia, la respuesta de los municipios, la gestión del riesgo, el Marco Sendai, la profesionalización del voluntariado y de todas sus acciones. Así también se debe fomentar que entre las mismas organizaciones se capaciten, considerando que las distintas aristas de expertis que tienen, nutrirán siempre el quehacer de otras y mejorarán el entendimiento total del ciclo de la emergencia.

#### **Vínculo territorial**

Dado que uno de nuestros principios y objetivos como red es respetar las capacidades locales, es que debemos fortalecer los vínculos territoriales. Se hace necesario establecer relaciones de manera previa a la emergencia, conocer a las comunidades y escuchar su conocimiento sobre el territorio y los testimonios de miles de personas que ya han vivido una catástrofe, de manera de aprender de ellos y de poder estar contactados anticipadamente. Así también se requiere identificar los costos que tienen para ellos la descoordinación de las OSC, su necesidades identificando soluciones en conjunto.

#### **Coordinación con municipios**

Desde la misma base de la importancia del vínculo territorial, es que se hace necesario la coordinación y relación previa con los municipios. Cada localidad tiene diferentes planes para reaccionar en una emergencia, algunos de ellos tienen procedimientos diseñados y otras municipalidades, de menos recursos, prácticamente improvisan al momento en que ocurre la catástrofe. Conocer las capacidades del gobierno local, tener contrapartes establecidas en momentos de prevención y tener procedimientos conjuntos, hará posible responder de manera mucho más eficiente y oportuna.

#### **Relaciones estatales**

Siendo ya parte del eje de coordinación de ayuda humanitaria de ONEMI, se debe seguir afianzando la coordinación y diálogo a nivel estatal. Es de suma importancia que no sólo sepan que Movidos x Chile está al servicio para prestar ayuda al momento de una catástrofe, como complemento al Estado, sino también poder establecer lazos de confianza.

#### **Fortalecer alianzas**

Si bien hoy se cuenta con diversas alianzas desde los distintos sectores, que posibilitan fortalecer Movidos x Chile, entendemos que es importante robustecer estas relaciones. Por un lado se debe trabajar en la fidelización de ellas y a su vez poder hacerlas más provechosas para ambas partes, trabajando en nuevas propuestas y desafíos. Y por otro lado, se deben buscar nuevas alianzas que complementen y aporten otras perspectivas y áreas de expertis que refuercen el quehacer de la red.

#### **Experiencia y vínculo internacional**

Fue muy provechoso el contacto que se estableció con Perú tras sus inundaciones del año 2017 y el contacto con México antes mencionado para levantar experiencias, pero son muchos más los países que viven catástrofes, muchos de ellos con bastante más expertis que Chile, con los que debemos establecer un contacto de modo de seguir aprendiendo de la gestión internacional.

Por otro lado el vínculo con instituciones como la Organización de las Naciones Unidas, podrían ser un apoyo para la canalización de fondos y el apoyo al proyecto.

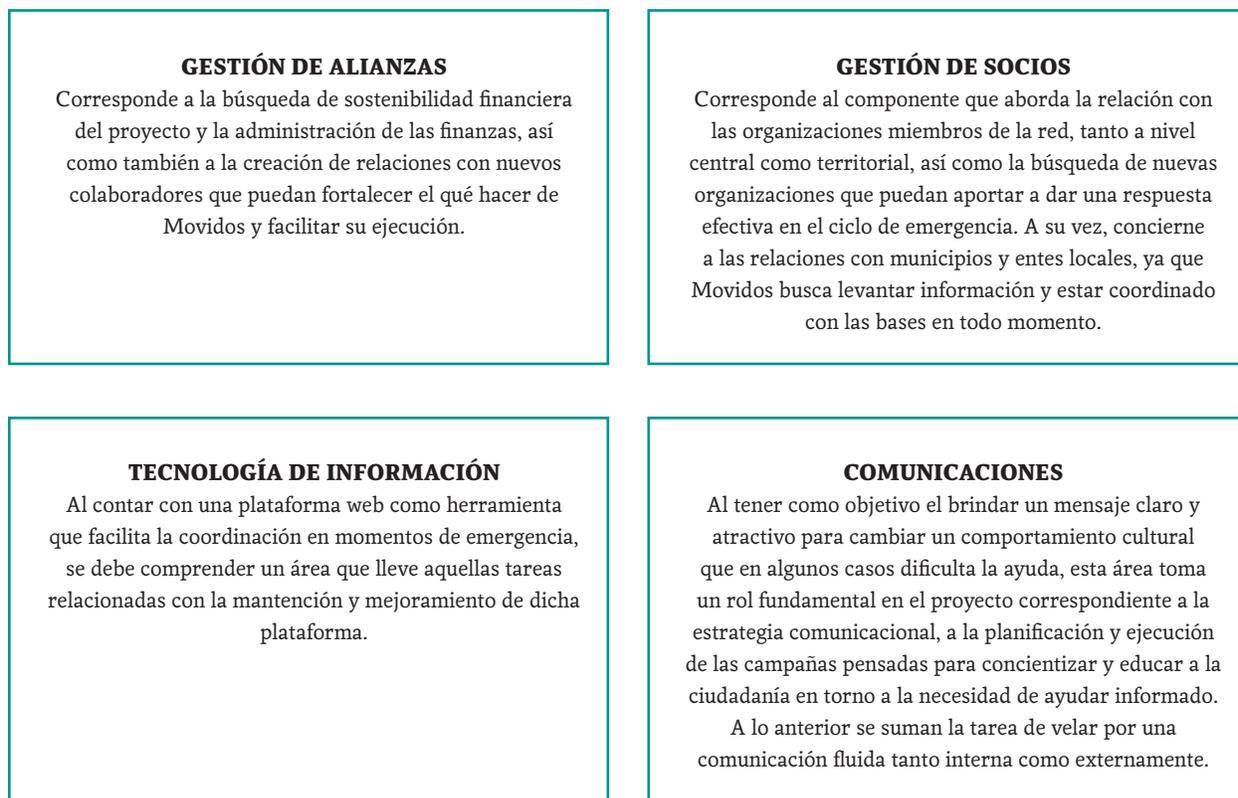
#### **Incidencia**

El proyecto de ley que establece el “Sistema de Emergencia y Protección Civil y crea la Agencia Nacional de Protección Civil”, aún no ha sido aprobado, lo da espacio para que se considere el rol de las organizaciones de la sociedad civil. Es de relevancia trabajar en una propuesta concensuada que se presente al Estado y pueda ser parte del proyecto o de sus reglamentos.

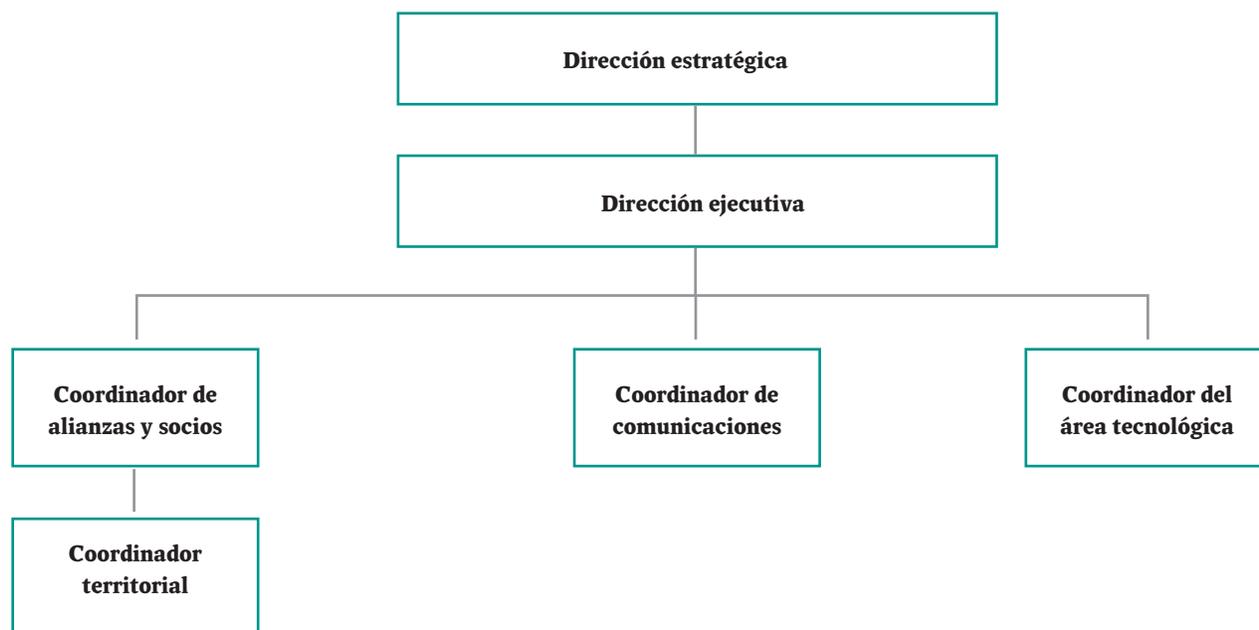
#### **Sostenibilidad financiera**

Movidos x Chile requiere planificar y diseñar una sostenibilidad financiera que le permita poder seguir adelante, continuando su profesionalización, consolidación, ejecución y su mejora continua.

## 10.2 Componentes



## 10.3 Equipo 2018



Se mantendrá el Consejo Asesor Estratégico y Técnico, además de la mesa de comunicaciones y de recuperación y resiliencia. Se consolidará la mesa de incidencia y según sea necesario, se evaluará la creación de nuevas mesas, siempre con una estructura inter institucional.

