

Auditoría de desempeño de la respuesta de la Ciudad ante desastres

¿Por qué OCA realizó este estudio?

El 22 de enero de 2024, una tormenta histórica inundó hogares y negocios. Cientos de empleados municipales de la Ciudad se movilizaron para atender la crisis. Evaluar la eficacia de la respuesta de la Ciudad garantizará que esté preparada para responder ante futuros desastres. Por lo tanto, realizamos una auditoría de desempeño con tres objetivos:

- (1) Determinar si la respuesta de la Ciudad a las inundaciones de enero de 2024 se alineó con las mejores prácticas;
- (2) Determinar si los roles y responsabilidades estaban claros entre la Ciudad, el Condado de San Diego y otras partes interesadas; y
- (3) Determinar si es necesario introducir cambios en la preparación de la Ciudad ante catástrofes para responder eficazmente y facilitar la recuperación de futuras emergencias graves.

Lo que determinó OCA

Hallazgo 1: La Ciudad manejó eficazmente la respuesta de emergencia inmediata a la tormenta del 22 de enero de 2024 utilizando planes existentes, pero cuando las demandas de recuperación excedieron las responsabilidades previas de la Ciudad, no había planes claros para atender las necesidades de los residentes.

- La Ciudad llevó a cabo eficazmente la **respuesta inicial** a la tormenta de enero, respondiendo a los llamados de emergencia y reparando la infraestructura de la Ciudad.
- La respuesta planificada de la Ciudad a las necesidades de los residentes **no se alineó con las expectativas** de los funcionarios electos y los miembros de la comunidad.
- **La falta de un rol formal y la recepción de comunicación inconsistente llevaron a las Oficinas del Concejo Municipal a responder a las necesidades de los residentes afectados**, lo que a veces era conflictivo con las actividades de respuesta operativa o las confundía.
- La diferencia entre las actividades de recuperación planificadas por el personal de operaciones de la Ciudad y las expectativas de la Oficina del Alcalde llevó al personal del mismo a intervenir en decisiones operativas, lo que provocó cierta **confusión y frustración**.
- Se proporcionó refugio de emergencia según lo planeado, pero **las expectativas de refugio no colectivo y a largo plazo superaron las responsabilidades históricas de la Ciudad**. Funcionarios electos, organizaciones comunitarias y residentes afectados mencionaron su confusión y frustración con los servicios de atención y refugio provistos.

La diferencia entre los planes de la ciudad y las expectativas de la comunidad generó confusión y frustración



Fuente: Generada por OCA en base en entrevistas y revisión de documentos..

- Debido a que la Ciudad es responsable de garantizar que los servicios de cuidado y refugio satisfagan las necesidades de los residentes de la Ciudad, la Ciudad debe coordinar con el Condado y la Cruz Roja antes del próximo desastre para **garantizar que los planes de la Ciudad, el Condado y la Cruz Roja satisfagan las necesidades de cuidado y refugio de los residentes.**
- **Trabajar con organizaciones locales antes de que ocurran desastres** puede ayudar a la Ciudad a generar confianza y establecer expectativas claras.

Las inundaciones generalizadas provocaron graves daños a viviendas y negocios



Fuente: Departamento de Comunicaciones de la Ciudad de San Diego.

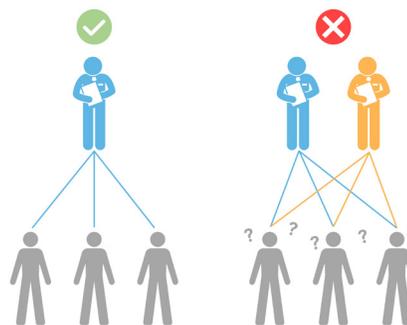
Hallazgo 2: La Ciudad no tiene un plan para garantizar que comunique de manera rápida y efectiva la información de respuesta y recuperación a todos los miembros del público después de un desastre.

- La Ciudad siguió su Plan de Operaciones de Emergencia, pero el plan **no tuvo en cuenta los desafíos de comunicación exclusivos de las inundaciones** y la comunidad afectada, lo que generó inquietudes de que algunos residentes no estaban recibiendo la información necesaria.
- El Plan de Operaciones de Emergencia tampoco tuvo en cuenta la comunicación con los residentes en idiomas distintos del inglés, lo que dio lugar a que **los folletos contuvieran errores de traducción o información inexacta.**
- La Oficina del Alcalde quiso aprobar la comunicación pública debido a la naturaleza delicada del evento, pero este proceso se desvió de las mejores prácticas y causó algunos retrasos y confusión.

Hallazgo 3: La utilización por parte de la Ciudad de un equipo de manejo de incidentes funcionó bien, pero la falta de políticas y capacitación provocó demoras.

- El equipo de manejo de incidentes de la ciudad (IMT) trabajó eficazmente para coordinar los esfuerzos para responder al daño a la infraestructura, pero no tenía una lista de personal previamente identificado para ocupar los puestos, lo que resultó en demoras, según el liderazgo del IMT.
- El IMT recibió solicitudes de los encargados de formular pólizas que estaban **fuera de responsabilidad o en conflicto con el IMT**, lo que provocó confusión y frustración entre el personal.

Las personas dentro de una estructura de respuesta a emergencias solo deben tener un supervisor designador



Fuente: OCA generado basado en la revisión del Sistema Nacional de Manejo y entrevistas al IMT de la Ciudad.

Hallazgo 4: Aumentar la capacitación del personal y hacer un seguimiento de las lecciones aprendidas de desastres anteriores puede ayudar a la Ciudad a prepararse para futuros desastres.

- Hubo varias áreas en las que la Oficina de Servicios de Emergencia (OES) podría mejorar su planificación y preparación para desastres, pero las áreas identificadas **no tuvieron un impacto significativo** en la respuesta general a las inundaciones.
- Estas áreas incluyen ampliar la orientación sobre el manejo de voluntarios y donaciones, actualizar la lista del Centro de Operaciones de Emergencia e implementar un sistema para asignar y rastrear la capacitación en el manejo de emergencias para el personal de la Ciudad..
- OES no tiene una política para garantizar que elabore de manera consistente informes posteriores a los incidentes ni una forma de asegurar que las recomendaciones derivadas de estos informes se den seguimiento e implementen.

Lo que recomienda OCA

Hicimos **23 recomendaciones**. Las recomendaciones clave incluyen:

- Desarrollar un **marco que establezca claramente el papel general previsto de la Ciudad** en la respuesta y recuperación ante desastres.
- Aclarar y ofrecer capacitación sobre **los roles de la Oficina del Alcalde y el Concejo Municipal durante los desastres**.
- Crear **un plan de recuperación específico para la Ciudad** que establezca las responsabilidades de los departamentos de la Ciudad y socios externos en la recuperación ante desastres, tales como brindar servicios de atención y refugio e involucrarse con la comunidad.
- **Actualizar los planes de comunicación ante desastres para garantizar que satisfagan las necesidades de los residentes**, incluyendo traducciones rápidas cuando sea necesario.
- Desarrollar políticas para **movilizar un equipo de manejo de incidentes** en caso de emergencia.
- Continuar **desarrollando un programa de capacitación para el liderazgo y el personal de la Ciudad** sobre el protocolo de respuesta a emergencias de la Ciudad.
- **Hacer seguimiento a las lecciones aprendidas** de catástrofes anteriores.

La Administración de la Ciudad **aceptó las 23 recomendaciones**.

Para más información, comuníquese con Andy Hanau, Auditor de la Ciudad, al (619) 533-3165 o cityauditor@sandiego.gov.