

CAPÍTULO 3. EL MANEJO DE CRISIS POR HURACANES EN CANCÚN Y LA RIVIERA MAYA

Antes se habló de la manera en que cada año, la zona del Caribe Mexicano es afectada por la temporada de Huracanes. El reto que esto representa se entiende en función de la cantidad de fenómenos y la intensidad de los mismos. Si bien el hablar de un manejo de crisis por huracanes dista un tanto de una crisis empresarial o corporativa, al momento en que el suceso se ha desencadenado, los parámetros definidos para actuar son muy similares.

La principal diferencia es que las crisis que acompañan a un desastre natural como lo son los huracanes, pueden ser prevenidas con bastantes días de antelación. En otras palabras, el factor sorpresa no representa una complicación más para el manejo de la crisis y permite que la etapa más importante, la de planeación y prevención sea aun más exhaustiva.

El aprender de los errores del pasado ha sido una herramienta fundamental en las mejoras tan impresionantes que se han hecho en los planes y estrategias para manejar la crisis. Los distintos meteoros que han golpeado a la zona de Cancún y sus alrededores han permitido que las autoridades desarrollen planes más eficientes y que en ellos se contengan posibles situaciones y la manera más rápida de mitigarlas.

Un ejemplo de esto fue el paso del huracán Gilberto en septiembre del 1988. Antonio Enriquez Savignac, uno de los pioneros fundadores de Cancún, afirma que “En el 88, siendo Secretario de Turismo, seguía convencido de que Cancún estaba libre de huracanes. Así que cuando se dieron las primeras alertas del Gilberto, paramos oreja, pero realmente no le dimos la importancia que merecía”. (Martí, 2006:37)

Al parecer para aquel entonces, con un Cancún que estaba creciendo a pasos agigantados, no había tiempo para pensar en los huracanes. Las alertas se dieron muy tarde y no se tomaron medidas más allá de estar a la expectativa, algunas instrucciones a mandos militares y nada más. “En esa época no estaban

tan desarrollados los sistemas de Protección Civil. Las comunicaciones eran más escasas, no había tantas estaciones de radio ni de televisión para alertar a la población...Ya sabíamos que teníamos un gran huracán, pero teníamos que adivinar qué estaba pasando.” afirmó el entonces Gobernador de Quintana Roo, Miguel Borge. (Martí, 2006:46)

Desde lo sucedido aquel septiembre, la ciudad, las autoridades y todas las personas se volcaron en una atención constante del fenómeno. Desde ese momento, los medios de comunicación se dieron cuenta de la importancia de una cobertura profunda en cuanto se percibía una alerta. Aun así, después de muchas amenazas y otros tantos impactos de huracanes que fueron de importancia considerable, la población lentamente se fue olvidando del verdadero riesgo que estos representaban.

A pesar de la importancia que tiene el papel de la ciudadanía, su nivel de alerta y preparación ante un huracán, las autoridades mantienen un monitoreo frecuente prestando una mayor atención a los riesgos. Al final, será el trabajo conjunto lo que permitirá salir avante ante una posible situación crítica.

Las autoridades en la zona están conscientes de que la prioridad es la seguridad de la población, no solo la que reside en las diferentes ciudades, sino también de los turistas. Estos últimos, son los que representan el crecimiento del Estado, pues las divisas generadas por el turismo en Cancún y sus alrededores son, aunque sobre decirlo, indispensables para el país.

En primer lugar, tenemos que entender quiénes y cómo se organizan para enfrentar las crisis que provocan los huracanes, el organismo de mayor importancia es Protección Civil, pues de ahí se derivan muchos de los planes de prevención, mitigación y recuperación que son utilizados en el Estado.

Según lo establecido en el Manual de Organización y Operación del Sistema Nacional de Protección Civil, éste es un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que establecen las dependencias y entidades del sector público entre sí, con las organizaciones de los diversos grupos voluntarios, sociales, privados y con las autoridades de los estados, el Distrito Federal y los municipios, a fin de efectuar acciones coordinadas, destinadas a la protección de la población contra los peligros y riesgos que se presenten en la eventualidad de un desastre.

Se encuentra integrado por el Presidente de la República, por el Consejo Nacional de Protección Civil, por las dependencias, organismos e instituciones de la Administración Pública Federal, por el Centro Nacional de Prevención de Desastres, por los grupos voluntarios, vecinales y no-gubernamentales, y por los Sistemas de protección civil de las entidades federativas, del Distrito Federal y de los municipios.

El Sistema Nacional de Protección Civil funciona a través de un reglamento que establece en su artículo 14 que:

En una situación de emergencia, el auxilio a la población debe constituirse en una función prioritaria de la protección civil, por lo que las instancias de coordinación deberán actuar en forma conjunta y ordenada, en los términos de la Ley General de Protección Civil y de las demás disposiciones aplicables.

Con la finalidad de iniciar las actividades de auxilio en caso de emergencia, la primera autoridad que tome conocimiento de ésta, deberá proceder a la inmediata prestación de ayuda e informar tan pronto como sea posible a las instancias especializadas de protección civil.

La primera instancia de actuación especializada, corresponde a la autoridad municipal o delegacional que conozca de la situación de emergencia. En caso de que ésta supere su capacidad de respuesta, acudirá a la instancia estatal correspondiente, en los términos de la legislación aplicable.

Si ésta resulta insuficiente, se procederá a informar a las instancias federales correspondientes, quienes actuarán de acuerdo con los programas establecidos al efecto, en los términos de la Ley General de Protección Civil y de las demás disposiciones jurídicas aplicables. (2006:13-14

El artículo 20 de esta misma Ley, establece que:

Para la adecuada aplicación de los programas del Sistema Municipal de Protección Civil se crearán los Comités Operativos Especializados ..., y tendrán la responsabilidad de atender en primera instancia, los riesgos y emergencias que pudieran presentarse.

De esta manera podemos empezar a visualizar el panorama de manejo de crisis que se estableció en el capítulo anterior. El Sistema Nacional de Protección Civil cuenta con un manual donde se especifican las medidas que habrán de tomarse en materia de prevención, auxilio y recuperación de las distintas emergencias que habrán de desencadenar distintas crisis. Este manual, junto con los manuales y los planes de crisis que se desarrollan a nivel estatal y municipal son los que permiten tener las medidas desarrolladas claramente.

Las autoridades del Estado de Quintana Roo se conforman entre cinco y seis meses antes de que de inicio la temporada de huracanes (junio-noviembre) en comités y subcomités que se encargarán de manejar todas las etapas de la crisis. Cada uno de los municipios (Benito Juárez [Cancún]; Solidaridad [Playa del Carmen], etc.) establece el denominado Comité Operativo Especializado en Caso de Huracán.

En la zona norte del Estado, el Ayuntamiento de Benito Juárez es el de mayor importancia, pues en el se encuentra la ciudad de Cancún. El Comité de este municipio lo preside el alcalde o Presidente Municipal, quien habrá de fungir como la cabeza de la organización y será quien al final de cuentas tome las decisiones que permitan un manejo eficiente de la crisis.

Seguido en rango por el Secretario del Ayuntamiento y el Director de Protección Civil, estos tres representaran la mayor autoridad cuando se acerca la

contingencia. Fuera del mando de estos tres, pero con una participación invaluable esta la SEDENA (Secretaría de la Defensa Nacional) y la SEMAR (Secretaría de Marina), pero de ellos y su papel, hablaremos más adelante.

Para que el Comité Operativo funcione correctamente y de manera ordenada éste se divide en subcomités que se habrán de encargar de distintas tareas, pero que trabajaran coordinadamente para lograr que los daños y las pérdidas sean mucho menores. Según Protección Civil, los procedimientos de los subcomités son:

- Elaboración de organigrama y asignación de responsabilidades.
- Reunión de participantes del subcomité para coordinar acciones y funciones (Prevención, auxilio, recuperación).
- Elaboración de programa inventario de recursos humanos, financieros y materiales del subcomité.
- Capacitación del personal.
- Coordinación con otros subcomités.
- Entrega al comité de inventarios, calendario de reuniones y metas.
- Participación en actividades del Comité.

Éstos se dividen según la etapa y sus funciones. En un principio, se dividirán en Prevención, Auxilio y Evaluación – Recuperación.

Como se ha venido reiterando, ésta etapa es la de mayor importancia. “Todo está en la prevención” afirma el Director de Planeación del Ayuntamiento de Benito Juárez, José Collí y Campo “Que la gente esté consciente y que esté preparada”. Esta parte del manejo de la crisis no tiene descanso, desde la formación del Comité, varios meses antes de la temporada de Huracanes, se comienzan las campañas de prevención, de educación y de difusión sobre cómo enfrentar estos fenómenos.

Dentro de esta primera parte del proceso, se desarrolla el subcomité de Difusión y el de Turismo. El primero será encabezado por la Dirección de Comunicación Social. A través de ésta se darán los mensajes oficiales que habrán de transmitirse en las distintas radiodifusoras y televisoras, es decir, la función de este subcomité será la de manejar la información de manera veraz y tratando de apegarse a la realidad para no caer en la desinformación que pudiera provocar pánico.

Las campañas de difusión cuando comienza la temporada de huracanes e incluso un poco antes, son en muchas ocasiones coordinadas por Protección Civil. Así de manera conjunta se desarrollan posters, trípticos y volantes para repartir en toda la zona. Las campañas de volanteo deben ser organizadas pensando en la cantidad de material a repartir, así como en los tiempos y las zonas de mayor importancia. Se debe hacer una dosificación del material de difusión a fin de que en las distintas etapas de la crisis se tengan folletos que repartir y posters con información que pegar.

El papel de los medios de comunicación en la etapa de prevención es fundamental. La herramienta o el canal oficial por antonomasia es Radio Ayuntamiento. Una estación cultural que, en palabras de su directora la Lic. Itzia Ruiz “tiene tres objetivos fundamentales que son: educar, entretener e informar” Y al momento de enfrentar una crisis, su tercer objetivo cobra una mayor importancia. A través de esta estación se difunde la información de primera mano. En materia de prevención, es el canal que se encarga de emitir

puntalmente las alertas, así como retransmitir los datos y las decisiones tomadas en el Comité Especializado de Huracanes.

Las televisoras juegan igualmente un papel trascendente: “Yo creo que el principal papel de los medios de comunicación precisamente es asumir las responsabilidades de ser el medio entre la población y las autoridades...debemos informar en tiempo y forma acerca de los fenómenos, en este caso los meteorológicos...que en un momento dado pongan en riesgo la vida de la gente...” apunta el Licenciado Jorge Munguía, director de noticias de TV CUN. Sin embargo, es muy frecuente que los medios establezcan sus propias posturas y la información no sea del todo objetiva.

Es por demás relevante el uso de un lenguaje apropiado en los distintos casos. Ya se mencionaron antes los canales, pero es imprescindible para el rápido y fácil entendimiento de la ciudadanía, que se utilice un lenguaje coloquial, donde se den a conocer los riesgos, las alertas y las medidas de precaución con ilustraciones, colores y animaciones.

Aunado al proceso de difusión en medios, viene una campaña a través de pláticas y convenciones. La mayoría de éstas las organiza Protección Civil con el apoyo del Gobierno. Estas conferencias se ofrecen a estudiantes de distintas escuelas e incluso se hace uso de botargas que faciliten captar la atención de los estudiantes más pequeños. Se reparte también material escrito y se les hace todo tipo de explicaciones sobre cómo reaccionar ante la llegada de un huracán.

Las conferencias también se ofrecen a empresarios, hoteleros en su mayoría, donde tanto a empleados como a directivos se les plantean distintos escenarios y las soluciones más factibles a fin de evitar primordialmente, la pérdida de vidas humanas. Dentro de esta etapa de prevención, y siendo Cancún y sus alrededores destinos turísticos de tal importancia, se ofrecen talleres y conferencias también a los representantes diplomáticos de otros países. Cónsules de países como España, Estados Unidos, Alemania o Francia suelen recibir recomendaciones e información para que puedan desarrollar, en el momento dado, las medidas más adecuadas a aplicar con sus conciudadanos en caso de

enfrentar una crisis por huracanes, teniendo así un mayor control sobre los mismos y organizar su regreso inmediato.

Dentro de la etapa de prevención, el otro subcomité que se mantiene activo es el de Turismo. Encabezado por los titulares de la Secretaría de Turismo. En el caso particular de Cancún, la Secretaría de Turismo tiene su sede estatal en esta ciudad, por lo que ella se encarga de presidir dicho subcomité.

El subcomité de Turismo, es el encargado de manejar todo lo referente al Caribe Mexicano ante los ojos del mundo, los visitantes nacionales e internacionales y su consecuente derrama económica. Aquí participan la Asociación de Hoteles, Migración, Aduanas, FONATUR, Secretaría de Turismo, el Consejo Coordinador Empresarial, la COPARMEX, la Secretaría de Relaciones Exteriores, Aeropuertos, etc.

Este subcomité es el enlace directo con los cónsules para que estos tengan a la mano toda la información necesaria, a través de la Asociación de Hoteles de Quintana Roo. Un ejemplo de las medidas para maximizar la eficiencia en favor de los miles de turistas que visitan el Estado, fue de la Secretaría de Turismo que desarrolló un Manual de Comunicación en Caso de Huracanes. “Se crea por que cuando llegó el huracán Wilma, una de las situaciones que enfrentamos fue que tanto autoridades como Embajadores y tour operadores no tenían una indicación de hacia dónde o a quién dirigirse” afirma la Secretaria de Turismo, Gabriela Rodríguez, “Se decide después del Wilma, que se necesitaba coordinar todo lo que tuviera que ver con comunicación, entonces se elabora este boletín, este manual en donde se especifican cuáles son las actividades a realizar de acuerdo al color de la alerta.” Todo esto con el fin de garantizar la seguridad de los visitantes en la zona.

Dejando un poco atrás lo importante que es para las autoridades y empresarios el proteger a los turistas, Protección Civil sigue dedicando parte importante de su esfuerzo a los habitantes de las ciudades del Estado. Una de las medidas de mayor importancia a realizar es la ubicación de zonas de riesgo. Como lo explica el Dr. Mario Stoute Hassan, director de planeación de Protección Civil, “Cuando vamos a enfrentar un huracán hay tres cosas que debemos tomar

en cuenta: la lluvia, el viento y la marea de tormenta. Estos son los tres fenómenos que afectan a la comunidad.” La ubicación de zonas de riesgo consiste, tomando en cuenta estas amenazas, en identificar las áreas o construcciones que por su ubicación, su entorno o los materiales de construcción, son más propensas a sufrir daños y por ende, a poner en riesgo la vida de los que ahí habitan. Es decir, se les considera de riesgo a las:

- Zonas bajas que se encuentren cerca del mar.
- Zonas bajas lejos del mar, pero que corran el riesgo de inundación por lluvia.
- Zonas rodeadas por árboles o estructuras de gran tamaño que puedan ser derribadas.
- Construcciones endebles; aquellas que tengan paredes de madera y techos de cartón. Este tipo de construcciones son comunes todavía en comunidades cercanas a las ciudades, en la franja ejidal.

Tan sólo en el área del Municipio de Benito Juárez, se calcula que existen entre 70 y 80 mil habitantes que se encuentran en zonas de riesgo. Tomando en cuenta el número de personas que podrían verse en peligro, se establece un control sobre los refugios temporales y los albergues, que veremos en la siguiente etapa.

La Asociación de Hoteles de Quintana Roo también forma parte del subcomité de Turismo. Ellos tienen un plan coordinador de emergencias donde se especifican las acciones a tomar por los miembros de esta asociación. Incluidas las rutas de evacuación, las medidas para comunicarse en el momento en que se pierda el servicio telefónico, el cuadro de distribución de los refugios temporales, etc. Protección Civil es quien ha preparado a los hoteleros y coordinan todos los movimientos. “Nosotros nos apegamos completamente a los programas de Protección Civil. Permanentemente estamos siendo capacitados y apoyados por ellos.” afirma el asesor de Seguridad y Planeación de la Asociación de Hoteles de Cancún, Tnt. Salvador Sánchez de la Vega, “...tenemos una amplia responsabilidad, el programa está preparado para manejar a 40,000 huéspedes”.

Se trata de 105 hoteles asociados, de los cuales 68 están en la Zona Hotelera, mismos que tendrán que ser rápidamente evacuados si la situación así lo exige. Para agilizar este proceso, cada uno de los hoteles, deberá firmar dos convenios anuales. El primero para garantizar que contará con el transporte necesario para sus huéspedes y empleados y el segundo, para asegurar que habrá un refugio temporal habilitado adecuadamente para recibir a los mismos.

Finalmente, uno de los ejes en el manejo preventivo de la crisis que se hace en materia de huracanes en todo el país, es el SIAT CT (Sistema de Alerta Temprana en caso de Ciclones Tropicales). Este método surge en el año 2000 por iniciativa del Sistema Nacional de Protección Civil y ofrece la posibilidad de consensuar, sistematizar y aplicar coordinadamente las acciones emergentes que permitan responder de forma inmediata a las necesidades urgentes de la población para la protección de la vida y la salud, a través de alimentación, suministro de agua y albergue temporal, ante la inminencia de que ocurra un desastre natural o ante la ocurrencia del mismo, como lo establece el Plan Coordinador de Emergencias de la Asociación de Hoteles (2006: 92 -104)

El Sistema de Alerta Temprana para Ciclones Tropicales se basa en dos Tablas de Alertamiento que consideran los siguientes parámetros:

- Intensidad del ciclón tropical según la Escala Saffir-Simpson.
- Intensidad del ciclón tropical según la Escala de Circulación.
- Velocidad de traslación del ciclón tropical.
- Distancia del ciclón con respecto a la costa nacional o área afectable.
- Tiempo estimado de llegada del ciclón a la costa nacional o área afectable.

Las Tablas de Alertamiento son las siguientes:

Tabla de Acercamiento (Parte delantera del ciclón) o activación de las etapas de alertamiento, señala la etapa que corresponde, de acuerdo a los rangos del Promedio de Escalas contra tiempo de aproximación o impacto del ciclón tropical a un área afectable.

Promedio de Escalas	Deteccion mas 72 Hs	72 a 60 horas	60 a 48 horas	48 a 36 horas	36 a 24 horas	24 a 18 horas	18 a 12 horas	12 a 6 horas	menos de 6 hs.
0 a 0.99									
1 a 1.99									
2 a 2.99									
3 a 3.99									
4 a 4.99									
5									
ETAPAS	AVISO	PREVENCION	PREPARACION		ALARMA		AFECTACION		

Tabla de Alejamiento (Parte trasera del ciclón) o desactivación de las etapas de alertamiento, indican la etapa que corresponde cuando el ciclón tropical se aleja del país o se disipe.

Promedio de Escalas	0 a 100 Kms.	100 a 150 Kms.	150 a 200 Kms.	200 a 250 Kms.	250 a 300 Kms.	300 a 350 Kms.	350 a 400 Kms.	400 a 500 Kms.	500 a 750 Kms.	Mayor a 750 Kms.
0 a 0.99										
1 a 1.99										
2 a 2.99										
3 a 3.99										
4 a 4.99										
5										
	AFECTACION				ALARMA		SEGUIMIENTO	VIGILANCIA	AVISO	

Es importante aclarar que en las distintas etapas de la crisis, todos los subcomités están alerta y trabajando. Para fines prácticos, entenderemos que la etapa de prevención, antes desglosada abarcará antes de que inicie la temporada de huracanes y hasta que Protección Civil establezca la alerta naranja que es cuando comienzan las evacuaciones (en el centro de las ciudades, en el caso de la zona hotelera en Cancún, que se considera una isla, se evacua en alerta amarilla) y son habilitados los refugios y albergues.

Una vez que el impacto de un huracán es inminente, se deben comenzar a tomar medidas que permitan mitigar o disminuir la o las crisis por venir. Los subcomités que se encargan de la parte de auxilio, son esencialmente cinco: Refugios Temporales, Transporte y Evacuación, Abastecimiento, Seguridad y Rescate y Salud.

Los primeros dos subcomités, trabajan mano a mano en una de las medidas de mayor importancia para el manejo de la crisis en las ciudades. El subcomité de Refugios Temporales es encabezado por la Dirección de Participación Ciudadana, que como explica el Director de Logística, Fernando Domínguez “Se encarga de enlazar a la población con el Ayuntamiento, sus necesidades e inquietudes”. El segundo subcomité, el de Transporte y Evacuación, funciona bajo el mando de la Dirección General de Seguridad Pública.

El primer subcomité cumple con varias funciones, pues también intervienen en la etapa de prevención y difusión a través de eventos realizados en zonas marginales de la ciudad de Cancún, donde aprovechan para dar pláticas y repartir folletos y flyers. El subcomité de Refugios Temporales también es el encargado de coordinar el trabajo de los hoteles para evacuar y reubicar a sus huéspedes.

Sin embargo, el papel más importante viene en el momento de que el SIAT establece que se ha entrado en alerta amarilla y el impacto del huracán está a 24 horas de tocar tierra. La distribución de Refugios Temporales es una labor importantísima y que igualmente se realiza con mucha antelación. Principalmente escuelas, iglesias y en pocos casos, hoteles que cuentan con la aprobación de Protección Civil son utilizados como refugios tanto para los habitantes de zonas de riesgo, como para los huéspedes de los distintos hoteles. El manejo de los refugios, a cargo de Participación Ciudadana, se realiza a través de etapas, en la primera se abrirán 50 de éstos, y en caso de ser necesario, se implementará el resto de los refugios.

Es en este momento cuando las acciones coordinadas con el subcomité de Transporte y Evacuación cobran importancia. Todas las instituciones, privadas y públicas tiene la obligación de prestar sus servicios y recursos, humanos y materiales para un rápido proceso de evacuación de la población de las zonas de peligro hacia los refugios. Arrendadoras de autos, sindicatos de volqueteros y taxistas y las líneas de transporte urbano como TURICUN o AUTOCAR se ponen a disposición de las autoridades de Seguridad Pública.

Por razones de seguridad y eficiencia, se han diseñado rutas específicas para realizar las evacuaciones de la Zona Hotelera. Por ejemplo, la isla se divide en sectores para que dependiendo del que les corresponda, se les asigne la ruta que tomarán para llegar a los refugios ubicados lejos de la costa. Toda esta movilización se tiene que hacer en el menor tiempo posible, pues de ello dependerá el éxito o el fracaso de las autoridades para proteger a aquellos que se encuentran en peligro.

Ya que los hoteles idealmente han firmado sus convenios, se envían a los camiones de pasajeros a recoger a toda la gente de los edificios en la playa y los llevan hasta los refugios que les han sido asignados. Lo mismo sucede en la ciudad, con los más de 70, 000 habitantes de zonas de riesgo, los distintos transportistas son organizados por Tránsito para seguir rutas y tiempos que permitan la evacuación eficiente de los ciudadanos y su ubicación en los más de 130 refugios que se tienen preparados para enfrentar la crisis.

El subcomité de abastecimiento es encabezado por la Oficialía Mayor. Este subcomité cumple con distintas funciones a lo largo de la crisis, sin embargo, como su nombre lo dice, es el encargado de suministrar todo lo necesario a los refugios temporales para que aquellos que ahí se encuentren puedan soportar el impacto del meteoro: alimentos, agua, medicamentos, ropa y toda clase de víveres para la población. Dentro de este subcomité también se encuentra incorporado el DIF Municipal y la Tesorería Municipal, esta última, para llevar a cabo todos los trámites en materia de finanzas que involucre la llegada del huracán.

Al tiempo que se encargan de distribuir los alimentos en los distintos refugios, al subcomité de abastecimiento se le asigna también la tarea de proveer

viveres para todos aquellos que estén trabajando y vayan a estar a lo largo de la crisis, enfrentando la contingencia. Además de los alimentos, el Oficial Mayor, Alejandro Musi, explica que se necesita: “Gasolina. Habrá necesidad de vehículos de emergencia que deban de estar circulando; ambulancias, de seguridad pública, servicios públicos municipales, pipas de agua y demás. Yo debo de estar como responsable de que esté en funcionamiento al menos una o dos gasolineras con suficiente combustible, para poder proveer a esas unidades”.

Los últimos dos subcomités asignados a la etapa de auxilio se encuentran activos a lo largo de toda la eventualidad. El subcomité de Seguridad y Rescate está encargado de atender todas las situaciones de emergencia que se pudieran suscitar. Se mantienen alerta a través no sólo de las líneas telefónicas, pues estas suelen fallar una vez que el meteoro está pegando, sino a través de frecuencias de radio asignadas especialmente para la atención a personas que se hayan quedado atrapados o se encuentren en alguna situación peligrosa. Aquí el apoyo de toda la población es indispensable. Por ejemplo, los grupos de transportistas públicos, como los taxis, cuentan por lo general con aparatos de transmisión y tienen la capacidad, y en parte la obligación, de hacer llamados a los encargados de seguridad en dado caso de que se dieran cuenta de que hay personas en riesgo.

Dentro de este subcomité se encuentran instancias como Cruz Roja, Policía Federal Preventiva, Capitanía de Puerto, Marinas, etc. Es decir, todas aquellas agrupaciones que puedan prestar sus servicios para mitigar cualquier eventualidad. “Hacemos brigadas para recorrer las zonas más vulnerables, hasta el momento en que resulta imposible, la Cruz Roja no deja de trabajar, tenemos líneas abiertas todo el tiempo y frecuencias de radio para que se nos notifique de cualquier situación en que pudiéramos apoyar” comentó al respecto el director regional de la Cruz Roja, Ricardo Portugal Zubieta.

El último de los subcomités, el de Salud “que abarca las regiones sanitarias, IMSS, ISSSTE y todos los hospitales privados” explica el Dr. Stoute, cumplirá una función de suma importancia. El apoyo médico a toda la población es esencial en momentos como este, pero su papel no se limita a la parte de auxilio, donde esperarán en caso de que alguna persona sufra cualquier tipo de trauma o accidente para atenderlo de manera inmediata, este subcomité debe

estar preparado para atender cualquier situación de posibles brotes de epidemias que a la postre, pudieran afectar a la población. Así que se diseñaran campañas de vacunación y de atención a las personas, así como brigadas para hacer fumigaciones, pues en esta área, los brotes de dengue por picadura de mosquitos pueden llegar a convertirse en un problema serio. Como lo señala el Manual de organización y operación del Sistema Nacional de Protección Civil, este subcomité realiza *Acciones orientadas a proporcionar los servicios médicos necesarios que permitan salvar vidas, prevenir enfermedades y evitar epidemias ante una emergencia o desastre.* (2006:126)

Evaluación y Recuperación

Probablemente se trate de la etapa más complicada. Una vez que el fenómeno natural deja de considerarse un peligro para la población, ésta podrá salir. El último de los subcomités, que hasta este momento se había mantenido a la expectativa y preparando planes de acción, toma las riendas del manejo de la crisis.

El subcomité de recuperación está conformado por la Dirección de Planeación y Obras Públicas. Dentro de éste, se aglutinan las direcciones de Servicios Públicos. Así bien, “El objetivo de este subcomité es que haya una sola instancia que coordine todas las acciones. Ellos (servicios públicos) tienen sus planes de contingencia autónomos, sin embargo todos están ligados a este subcomité” explica José Collí, Director de Planeación.

Aquí se encuentran AGUAKAN, Comisión Federal de Electricidad (CFE), Teléfonos de México (TELMEX), Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para el Trabajadores (INFONAVIT), entre otras. Como lo explica el mismo director, para las autoridades la acción primera, es el restablecimiento de los servicios públicos que son de urgencia para la población y para poder llevar a cabo la posterior recuperación y reconstrucción.

El primer paso, después del impacto es la limpieza de vialidades. Es imprescindible tener un libre acceso para que los camiones y los grupos de apoyo puedan entrar a la ciudad para comenzar la recuperación. En este momento, el papel del ejército cobra mayor importancia.

La Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) y la Secretaría de Marina (SEMAR) ponen a disposición de las autoridades de Protección Civil y del Comité Especializado, toda su maquinaria y fuerza de trabajo para que en el menor tiempo posible se encuentren libres las rutas y vialidades. La SEDENA de manera autónoma implementa el Plan DN III – E, PLAN DE AUXILIO A LA POBLACION CIVIL EN CASOS DE DESASTRE, que es el instrumento operativo militar que establece los lineamientos generales a los organismos del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos para realizar actividades de auxilio a la población civil afectada por cualquier tipo de desastre. (<http://www.sedena.gob.mx>)

Con este plan no sólo se limitan a la limpieza de vialidades, sino que son los encargados de administrar y apoyar en el establecimiento de albergues, en caso de que la situación fuera crítica, es decir que se pueda hacer la transportación y atender a aquellos miembros de la población que hayan perdido sus casas o pertenencias.

Una vez que la limpieza se ha llevado a cabo, se hace una evaluación preliminar de los daños que pudo haber sufrido la ciudad, a nivel estructural. Esta primera evaluación tendrá que estar lista en un plazo no mayor a ocho horas. Cada una de las instancias de servicios públicos antes mencionadas comienzan a hacer las evaluaciones de manera independiente, pero a fin de que todo se concentre en un solo documento.

Dichos documentos, son formatos preestablecidos que han sido desarrollados por la Secretaría de Gobernación, quien se encarga de normar este proceso. Después de la primera evaluación, vendrá otra más amplia y con mayor información y detalles, para que se pueda integrar un expediente técnico. Dicho expediente es enviado al Fondo de Desastres Naturales.

El Fondo de Desastres Naturales (FONDEN), es un instrumento financiero dentro del Sistema Nacional de Protección Civil y regulado por la Secretaría de

Gobernación, que tiene como finalidad apoyar a las entidades federativas de la República Mexicana en la atención y recuperación de los efectos que produzca un fenómeno natural, pues se encarga de atender los efectos cuya magnitud supere la capacidad financiera de respuesta de las dependencias y entidades paraestatales, en este caso los huracanes en Quintana Roo. (<http://www.proteccioncivil.gob.mx>)

Una vez que el FONDEN recibe dicho expediente, comienza un trámite que finalizará con una aportación monetaria por parte de esta institución a fin de apoyar la reconstrucción de todos los daños, principalmente estructurales que haya sufrido el lugar. De manera conjunta a este proceso, las distintas instancias como TELMEX o CFE van utilizando sus planes y recursos humanos y materiales, para reactivar en el menor tiempo posible los servicios de telefonía y electricidad en la zona. Con innumerables camiones, tractores, y demás maquinaria pesada, los técnicos comienzan a reconstruir y levantar las antenas y postes que, por cientos, habrán sido afectados.

Después de que los servicios han sido restablecidos y la reconstrucción de la o las ciudades ha comenzado se puede considerar que la crisis está por terminar, sin embargo aun quedarán en la mesa numerosos asuntos que atender a mediano y largo plazo.

El papel de la comunicación habrá sido trascendental en todo el proceso. Se trata de la herramienta que se entiende como un común denominador en todos los subcomités y en cada una de las decisiones tomadas por los altos mandos. Aun después de la crisis, una comunicación adecuada, eficiente y planificada será la clave para el éxito y el reconocimiento que cada año recibe la Riviera Maya por sus acciones y planes frente a los embates de los huracanes.

Como polo turístico, esta zona depende en su totalidad de la visita de miles de personas que cada año vacacionan en el Estado. La reconstrucción de la imagen se convierte en el objetivo primordial de las autoridades, a fin de prevenir futuras pérdidas. Como lo explica Ana Mari Irabien, Directora de Relaciones Públicas del Ayuntamiento de Benito Juárez y experta en manejo de crisis, "...para los medios de comunicación, buenas noticias no son noticias, ...los

periodistas solo venían a tomar los peores ángulos, que habíamos perdido la playa, los hoteles destrozados, las calles con inundaciones y esa es la imagen que se le queda en la mente al público... eso es lo que tienes que salir a demostrar al mundo, todo el proceso de recuperación.” Con la tarea de la reconstrucción de la imagen ante el mundo, se puede cerrar la etapa del manejo de crisis que hacen las autoridades de Quintana Roo. Un manejo que para bien o para mal, ha sido ejemplar en México y el mundo.