



**Universitat de les  
Illes Balears**

Facultad de Filosofía y Letras

**Memoria del Trabajo de Fin de Grado**

# La respuesta del trabajador social ante una situación de catástrofe natural

Carlos Torreblanca Montoya

**Grado de Trabajo Social**

Año académico 2018 - 2019

DNI del alumno: 78217276 - A

Trabajo tutelado por Miquel Àngel Oliver Perelló  
Departamento de Trabajo Social

Se autoriza a la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con finalidades exclusivamente académicas y de investigación	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palabras claves del trabajo:

Catástrofe, desastre, emergencia, intervención en crisis, inundación

# AGRADECIMIENTOS

*A través de estas líneas y para la realización de este trabajo de final de grado me gustaría agradecer la voluntariedad y la participación de todas aquellas personas y profesionales que me han ayudado para la publicación de tal.*

*En primer lugar, agradecer la disponibilidad de mi tutor, Miquel Àngel Oliver Perelló.*

*A la vez, agradecer las facilidades por parte de todos los profesionales que han intervenido de una manera u otra en este trabajo, aportando su profesionalidad y experiencia durante esta situación.*

*Agradecer a Joan Antoni Salas, trabajador social del municipio durante la inundación de 1989, el esfuerzo por recordar la intervención realizada hace tanto tiempo.*

*Agradecer a Miquela Bordoy, trabajador social de Sant Llorenç durante la inundación de 2018 por facilitarme todo tipo de información y recursos.*

*Destacar al jefe del Servicio de Emergencias, por dejarme acudir a un lugar como el 112 y facilitarme todo tipo de información y protocolo llevado a cabo ante una situación de esta gravedad.*

*Agradecer en todo momento las facilidades, disponibilidad y amabilidad de Carolina Rosselló Yuste, coordinadora del Equipo de Trabajadores Sociales de Emergencia del Colegio Oficial de Trabajo Social de las Islas Baleares.*

*A la vez, agradecer a la familia Sureda Galmés por su recibimiento en su vivienda afectada y explicarme en primera persona todo lo vivido, pese a ser una situación difícil el hecho de rememorar aquel trágico día.*

*Y por último, todas aquellas personas que al saber de la realización de este trabajo han intentado aportar su granito de arena explicando todas sus vivencias y todas sus experiencias ante la situación de inundación.*

*¡Muchas gracias a todos!*

*Palma de Mallorca, 7 de junio de 2018.*

<b>Índice</b>	<b>Páginas</b>
1. Resumen	4
2. Justificación	5
3. Marco teórico	5 – 16
3.1. Conceptos	5 – 6
3.2. Contextualización	7
3.3. La situación de riada y las consecuencias	8 – 10
3.4. La intervención en crisis y los contextos de actuación	10 – 14
3.5. La participación del trabajador social ante una situación de catástrofe natural	14 – 16
4. Marco normativo	16 – 17
5. Protocolo de intervención	17
6. Metodología	18
7. Análisis de resultados	18 – 21
8. Conclusiones	21 – 22
9. Bibliografía	23
10. Anexos	24 – 37

## **1. Resumen**

El objetivo general de este trabajo es exponer las líneas de actuación de los trabajadores sociales ante una situación de catástrofe natural. Dicha respuesta por parte de este colectivo, será analizada en el contexto de riada de 1989 y de 2018, para poder observar la evolución de los servicios sociales en un contexto de 30 años.

Con dicha finalidad, se ha llevado a cabo una investigación cualitativa mediante la realización de una serie de entrevistas tanto a “expertos profesionales” como a personas afectadas por dicha situación de catástrofe natural.

Tras la investigación de dicha respuesta, se pueden observar cambios en un período relativamente corto, pero donde la preparación por parte de los trabajadores sociales y el papel de éste en la sociedad ha ido adquiriendo importancia. A la vez, hemos podido observar todo el proceso de movilización de todos los profesionales que actúan ante una situación de tal gravedad y ver la difícil tarea de coordinación que se realiza.

### **Abstract**

The general objective of this work is to expose the lines of action of the social workers in a situation of a natural catastrophe. This response by this group will be analyzed in the context of flooding of 1989 and 2018, in order to observe the evolution of social services in a context of 30 years.

To this end, a qualitative research has been carried out by conducting a series of interviews both "professional experts" and people affected by this natural catastrophe situation.

After the investigation of this response, changes can be seen in a relatively short period, but where the preparation by the social workers and the role of this one in the society has been becoming important. At the same time, we have been able to observe the whole process of mobilization of all the professionals who act in a situation of such gravity and see the difficult task of coordination that is carried out.

## 2. Justificación

Mediante el grado de trabajo social podemos adquirir conocimientos de diferentes ámbitos y de diferentes sectores. Uno de ellos, es la posibilidad de realizar una intervención en un contexto concreto, es decir, una comunidad.

Previamente a la elección de la línea temática, al haber realizado ya un trabajo con anterioridad sobre un territorio concreto y observar los recursos disponibles en esta comunidad, era un tema de mi interés.

Para la realización del presente trabajo sometido bajo el título de “La respuesta del trabajador social ante una situación de catástrofe natural” he decidido enfocarlo sobre la intervención realizada por parte del colectivo de trabajadores sociales en el territorio de Sant Llorenç, en este caso, ante una situación de riada.

Dicha elección viene decidida por la proximidad de mi persona con el municipio, a la vez de considerar que el acceso tanto a profesionales como a personas afectadas por esta situación puede ser fácil. También destacar que puede ser un tema novedoso, reciente y con muchos puntos para tratar y sin ser estudiados.

## 3. Marco teórico

### 3.1. Conceptos

Para entender mejor el contexto de este trabajo, considero apropiado clarificar una serie de conceptos que se irán encontrando en el transcurso del trabajo y que debemos conocer las diferencias existentes entre ambos:

- Según Coloma. A, define **desastre** a través del Departamento de Asuntos Humanitarios de la Organización de Naciones Unidas (UNDHA, 1992):

El desastre es la “Interrupción seria de las funciones de una sociedad, que causa pérdidas humanas, materiales o ambientales extensas que exceden la capacidad de la sociedad afectada para resurgir, usando sólo sus propios recursos. Los desastres se clasifican comúnmente de acuerdo con la velocidad con que ocurren (brusco o lento), o de acuerdo a las causas” (naturales o antropogénicas) (p.245).

• A la vez, podemos encontrar en el mismo artículo de Coloma. A, que a través de Martín Beristain (2000), define **catástrofe**:

La **catástrofe** es una “situación de amenaza puntual o sucesiva que causa una desestructuración y una ruptura del tejido social que impide que la población pueda seguir funcionando con normalidad. El énfasis en esta definición reside, no tanto en la ayuda que puedan necesitar las personas y las comunidades afectadas para afrontar la situación, sino más bien en la necesidad de reorganización de la comunidad y la forma en que es preferible hacerlo” (p.246).

Por este simple hecho no resulta fácil definir ni dejar claras las diferencias entre los conceptos anteriores, destacando la magnitud del evento y la incapacidad de la respuesta comunitaria como factores más llamativos.

Coloma. A, recoge en su artículo esta definición de Calles (2003), que hace referencia a las diferencias entre ambos conceptos:

“Las consecuencias destructivas están más extendidas (que en los desastres), afectan a un mayor número de personas y bienes materiales y, por lo tanto, suponen un gran esfuerzo y coordinación por parte de las instituciones públicas y/o privadas que se dedican al auxilio y protección de los sujetos afectados de todo el territorio nacional” (p.246).

Lopez Dimas (s.f.) hace referencia en su artículo a la **emergencia** como “aquella situación clínica con capacidad para generar deterioro o peligro para la salud o la vida del paciente en función del tiempo transcurrido entre su aparición y la instauración de un tratamiento efectivo” citando a Arcos González y Castro Delgado, 2009, (p 15).

Entendemos la **inundación** como el “proceso de ocupación por parte del agua en zonas donde habitualmente no encontramos esta, ya sea por desbordamiento de ríos, torrentes o ramblas, por lluvias torrenciales, deshielo, por subida de las mareas por encima del nivel habitual, etc.”

### 3.2. Contextualización

Nos encontramos en el municipio de Sant Llorenç des Cardassar, ubicado al sud–este de la isla de Mallorca. Municipio que limita con Manacor, Artà y Son Servera.

No hemos podido contextualizar el número de habitantes del municipio en el año 1989, pero sí tenemos una referencia de habitantes, extraída del censo realizado en el 1991. (Ibestat, 1991)

El año 1991, Sant Llorenç tenía 4.416 habitantes por lo que creemos que en 1989 el número de habitantes ronda por estas cifras, mientras que, en el año 2018, la población de Sant Llorenç tiene 8.405 habitantes (Ibestat, 2018).

Sant Llorenç des Cardassar está dentro de la cuenca hidrográfica de s'Illot, según el Estudio hidrológico hidráulico y delimitación de zonas inundables que afectan a los núcleos urbanos del término municipal de Manacor de febrero de 2016, realizado por el ayuntamiento de Manacor como informe previo a la redacción del Plan General de Ordenación Urbana (Jefatura del Estado, 2005).

Esta zona está clasificada como zona de riesgo potencial significativo de inundación. En el pueblo se encuentran tres torrentes (es decir, cauces fluviales estacionales): el Torrent d'en Bengura de Sauma, que atraviesa Sant Llorenç de norte a sur por el sector oeste; el Torrent Sa Blanquera, que llega hasta el pueblo por el suroeste, y el Torrent de ses Planes, en el que desembocan los dos anteriores y que transcurre paralelo al límite sur del pueblo en dirección oeste-este. Este último acaba desembocando en el Torrent de ca n'Amer, que finalmente llega al mar en S'Illot.

El hecho de que nuestros torrentes tengan un nivel muy variable viene determinado a nuestra ubicación en la Mediterránea. Esta situación hace que la mayor parte del año los torrentes estén secos, pero que durante el otoño experimenten fuertes crecimientos, que, de cada vez más, acaban en desbordamientos y desastres.

Factores como el estrechamiento o la construcción de viviendas dentro de lo que antiguamente era el lecho del torrente, o el embudo que suponen los puentes, influyen de manera negativa el trascurso del agua (Cortès, 1989).

### 3.3. La situación de riada y las consecuencias

Para entender mejor la inundación de 1989 debemos hacer referencia a tres factores: el clima de la zona, la sequía que afectaba a Mallorca y su red hidrográfica.

Sobre el primer factor, hay que destacar la irregularidad de lluvias, con veranos secos y otoños donde se producen lluvias intensas.

Referente a la sequía que afectaba Mallorca, desde el punto de vista meteorológico, cabe señalar la situación de sequía que definía los años 80. Esta década está marcada por un déficit de precipitaciones más o menos constante, que sólo es interrumpido durante los años 1986 y 1987.

El primer punto importante que debemos explicar sobre la red hidrográfica es la ausencia de cursos permanentes, aunque en la Serra de Tramuntana podamos encontrar torrentes casi permanentes. Pero en términos generales, podemos decir que sólo los podemos encontrar de manera esporádica, después de precipitaciones intensas o años muy lluviosos. Podemos compararlo con el sistema de ramblas y barrancos del sector mediterráneo de la península, pero con dos particularidades, la intensa ocupación humana y las diferencias de escala.

Se pueden establecer dos tipologías de torrentes, una con un drenaje efectivo estacional, donde cada estación húmeda lleva caudal durante un cierto tiempo, y los torrentes sin drenaje efectivo, que son aquellos que sólo funcionan cuando hay precipitaciones intensas, en este caso, los torrentes de Sant Llorenç.

**El 6 de setiembre de 1989**, en el pueblo de Sant Llorenç se registraron un total de 156mm en dos horas, lo que significa una intensidad de 78 mm/h, y en 24 horas se recogieron 171mm. Los torrentes que pasan por el pueblo se desbordaron, y cuando llegaron a los núcleos de Son Carrió y S'Illot el caudal era bastante importante. Según Grimalt / Rodríguez Perea, se llegó a 640m<sup>3</sup>/s. En estos tres municipios –Sant Llorenç, Son Carrió y S'Illot–, los daños materiales fueron muy importantes y el motivo de que posteriormente se adaptara el torrente para una mayor capacidad y se instaló una caja de contención de hormigón.

En las partes más bajas del municipio se registraron precipitaciones de más de 1'5 metros. En el mapa siguiente podemos observar con mayor exactitud la zona del municipio afectada:



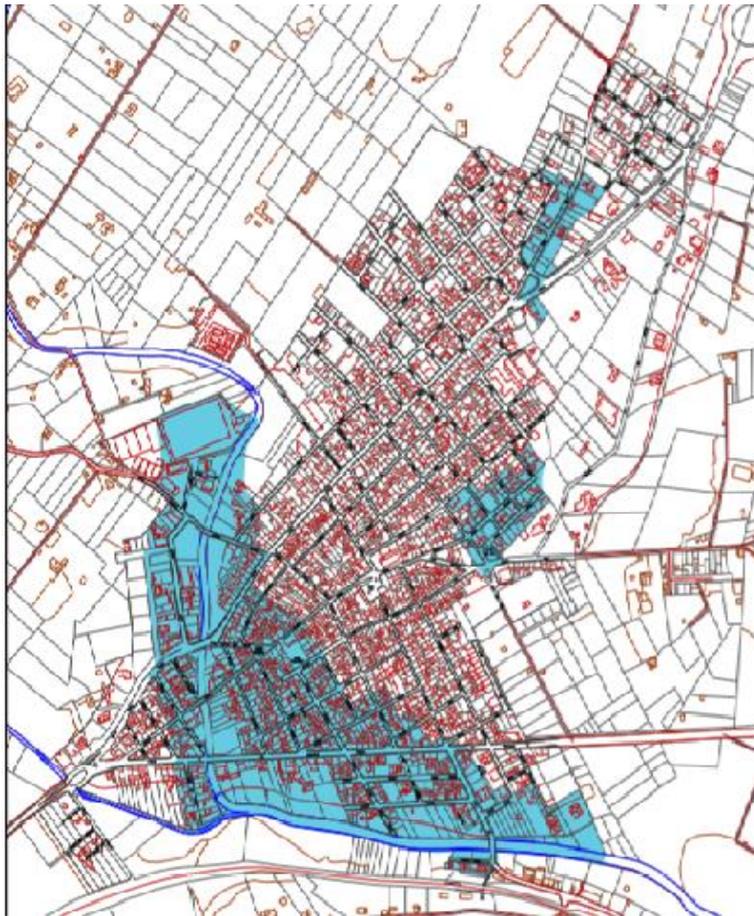
Fuente: Flor de Card 1989

Como daños materiales, debemos nombrar algunas edificaciones, la desaparición de km de muros de piedra, gran pérdida de ganado y desaparición de vehículos y algunas construcciones. También se produjo la destrucción física del puente que pasa sobre el torrente de ca n'Amer. Hay que señalar la muerte de tres personas en Portocolom, que se encontraban dentro de un hotel (Barceló, 2004).

**El 9 de octubre de 2018**, en Sant Llorenç se registran entre 233 y 257 litros por metro cuadrado en dos horas. Durante la inundación, la fuerza del agua llegó a alcanzar 5 metros de altura en la parte más baja del pueblo.

Según nos comenta el testimonio de una de las múltiples familias afectadas, en su domicilio podemos ver marcas del agua a un metro y 70cm de altura, provocando múltiples daños materiales durante el transcurso del agua.

Se han visto afectados un total de 446 inmuebles (viviendas y garajes), cuyos desperfectos asciende a más de siete millones de euros. Además, de la trágica noticia de la pérdida de 13 personas a raíz de esta inundación. En el mapa siguiente podemos observar las zonas afectadas en esta riada expone Bassa (9 de abril de 2019).



Fuente: Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar

### **3.4. La intervención en crisis y los contextos de actuación**

Ante una situación como la que hemos comentado de inundación, se presentan cambios como los que podemos destacar a continuación:

- Cambios importantes en las conductas de las personas que son afectadas por dicha situación, durante el suceso y sobretodo después.
- Tensión en los vínculos del sistema social y personal de la persona.
- Impotencia por no poder manejar el proceso de resolución de problemas
- Sentimiento de estar amenazado y de sentir impotencia por no poder controlar la situación.

Cuando una situación de tal calibre interfiere algunas de las funciones vitales de un individuo para la vida cotidiana, provoca un estado de desorganización temporal. A la vez, si

añadimos que las estrategias utilizadas por la persona para resolver los problemas no son eficaces, es cuando debemos realizar una práctica terapéutica con la intención de ayudar al cliente que se encuentre en un estado de crisis, haciendo hincapié en un ajuste efectivo que lleve a un crecimiento y un cambio de la persona ante el problema, reconociendo el impacto de la situación y poder establecer el aprendizaje de nuevas conductas.

En resumen, el desastre es un factor precipitante que nos lleva a una crisis, que nos lleva a aplicar una modalidad de intervención en crisis cuyo objetivo principal es que las personas afectadas por aquel suceso logren una condición de bienestar y que puedan desarrollar mecanismos de resolución de problemas en situaciones temporales como la de inundación, que con los recursos usuales no se puede resolver.

Tal y como indican en el artículo del Colegio de Trabajadores de Costa Rica, la intervención en crisis es una modalidad donde cada disciplina aporta sus particularidades. Según Ander Egg (1982), expresa:

“El Trabajo Social se apoya en conocimientos que proporcionan las diferentes ciencias sociales, y se vale igualmente de técnicas de investigación, programación, intervención y evaluación comunes a otras disciplinas.”

Lo original del Trabajo social radica en la capacidad y la creatividad para lograr la integración de todos los elementos anteriores desde la propia perspectiva operativa. Esto implica que la aplicación del modelo debe enmarcarse y complementarse en el contexto de la profesión.

En el mismo artículo que hemos señalado anteriormente, Ricardo Hill (1979), dice que en una intervención se enfatiza la necesidad de ir más allá de una evaluación del individuo en crisis y de la familia como una unidad interaccional. Se propone que se considere como tal al individuo, la familia y la comunidad. Esta concepción es fundamental en cualquier modalidad metodológica del Trabajo Social (p.7).

En este contexto se propone el modelo de intervención planteado por Karl A. Slaikeu, donde en su libro de Intervención en crisis podemos encontrar el siguiente cuadro:

## Intervención en crisis: Un modelo amplio

	<b>Intervención de primer orden: Primera Ayuda Psicológica</b>	<b>Intervención de segundo orden: Terapia en crisis</b>
¿Cuánto tiempo?	Minutos a horas	Semanas a meses
¿Por quienes?	Asistentes en la línea del frente (padres, policía, clero, abogados, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, maestros, supervisores, entre otros)	Psicoterapeutas y asesores (psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales, asesores pastorales y escolares, enfermeras psiquiátricas, etc.)
¿Dónde?	Ambientes comunitarios, casa, escuela, trabajo, líneas de urgencia, etc.	Terapia / ambientes de asesoría: clínicas, centros de salud mental, acceso a instituciones, iglesias, etc.
¿Objetivos?	Restablecimiento inmediato del enfrentamiento: dar apoyo, reducir la mortalidad, vincular a los recursos de ayuda	Resolución de la crisis: enfrentar el suceso de crisis: integrar el suceso a la estructura de la vida. Establecer la sinceridad / disposición para enfrentar el futuro.

En el cuadro anterior podemos observar alguno de los roles que adopta el trabajador social ante tal situación. Estos roles pueden ser de facilitador de recursos y servicios, terapéutico o mediador entre otros (p.8).

### **Papel del trabajador social antes del desastre:**

- Prevenir la actuación en una situación de desastre.
- Planificar y coordinar con la Comisión Nacional de Emergencias, cursos y charlas educativas sobre desastres para la población.
- Planificar y coordinar con entes públicos y privados de la zona.

- Contribuir para que las instituciones realicen su plan de emergencia.
- Educar a la población a manejar el estrés ante un evento de desastre.
- Coordinar con la Cruz Roja y demás instituciones cursos de primeros auxilios para la población.
- Aportar sus conocimientos teóricos para la elaboración de un diagnóstico de la vulnerabilidad de la zona y un plan de actuación ante el desastre.
- Promover la participación de grupos voluntarios para capacitar la evacuación y el rescate de heridos.
- Promover la participación comunitaria en cuanto a un papel activo ante esta situación.

#### **Papel del Trabajador Social durante el desastre:**

- Coordinar el funcionamiento de los avituallamientos
- Velar por atención integral de las personas albergadas
- Elaborar un instrumento para el registro de los damnificados
- Brindar tratamiento de intervención en crisis a las personas que lo requieran
- Colaborar en la evacuación de las personas que se encuentren en riesgo
- Coordinar con instituciones para que suplan las necesidades materiales que se enfrentan en el estado de emergencia
- Coordinar con el Comité de Emergencias para que cubra las necesidades presentes y que no puedan ser abastecidas por instituciones de la zona
- Realizar un trabajo de grupo que le permita establecer comisiones para el adecuado funcionamiento de los albergues
- Promover la organización y participación comunitaria en la evacuación de heridos y apoyo a los damnificados.

#### **Papel del Trabajador Social después del desastre:**

- Contribuir a determinar las necesidades sociales que el desastre produjo
- Participar en la elaboración de estudios sobre las familias afectadas
- Coordinar con la Comisión Nacional de Emergencias la consecución de recursos que brinden respuesta a las necesidades presentes.
- Promover la coordinación de instituciones tanto públicas como privadas para conseguir apoyo económico y técnico.
- Promover el desarrollo de potencialidades de los individuos, grupos y comunidades para lograr su participación en el proceso de reconstrucción

- Promover la participación y la coordinación interinstitucional e interdisciplinaria para lograr la máxima utilización de recursos humanos y materiales (p.9) (Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, 1992)

### **3.5. La participación del trabajador social ante una situación de catástrofe natural**

En la riada del año 1989, podemos observar como la participación del trabajador social ante una situación de inundación del municipio no adopta ninguna función ni nada establecido. Tal y como nos comenta el trabajador social que se encontraba trabajando en el municipio cuando sucedió la catástrofe, se formó un grupo con los trabajadores sociales de los pueblos de alrededor, y, casa por casa, iban comprobando los daños que había sufrido cada vivienda para poder tramitar las ayudas posteriores. Según nos comenta, las personas afectadas no creían mucho en las posibles ayudas por parte de los servicios sociales, y hasta que no empezaron a recibir ayudas económicas no empezaron a tener credibilidad sobre la función del trabajador social en aquel momento.

Tras petición de la Dirección General de Emergencias de las Islas Baleares, en el año 2017 se pone en marcha el grupo de Trabajadores Sociales de Emergencia, a través del Colegio de Trabajo Social de las Islas Baleares.

En este grupo encontramos profesionales que se encuentran en diferentes ámbitos de actuación, que han sido formados específicamente en el área de emergencias. Este grupo es formado por 26 profesionales, todos ellos de manera voluntaria.

El 10 de octubre, tras el trágico suceso de Sant Llorenç, este grupo decide contactar con la Dirección General de Emergencias para ponerse a disposición del 112 para la posible intervención. Una vez se activa el grupo de manera oficial, la coordinadora se encarga de organizar los grupos de manera en que se dé cobertura las 24 horas del día.

En este momento, podemos observar dos fases en la intervención:

- En un primer momento, el equipo fue ubicado en Manacor con la finalidad de que realizara un proceso de acompañamiento a los familiares de las personas desaparecidas o que habían fallecido. Este grupo considera que, ante una ausencia de intervenciones en la zona afectada, se solicite una reubicación donde la intervención sea necesaria.

- En un segundo momento, el grupo es reubicado en Sant Llorenç, tras petición de la Regidora de los Servicios Sociales del Ayuntamiento. Esta zona será el lugar donde más ayuda profesional se debía destinar.

Este grupo realiza las siguientes funciones:

- En un primer momento, se mantuvo contacto con la regidora de los servicios sociales del municipio, como figura conocedora de la realidad del municipio.
- Se realiza la organización y la puesta en marcha de un espacio con la finalidad de actuar como lugar de referencia. En este caso, fue el Espai 36, centro cultural de Sant Llorenç. Este espacio es destinado a la recepción, organización y la distribución de productos de primera necesidad.
- Se detecta aquellas situaciones de mayor vulnerabilidad, realizando visitas a domicilio, puerta por puerta en las zonas afectadas. Tras esta actuación se detectan situaciones que precisaron gestionar recursos específicos, como pudieron ser el caso de vivienda alternativa, derivaciones al Equipo de Psicólogos, al 112 o al Equipo de trabajadores sociales del Govern, encargados de las ayudas económicas.
- Coordinación y apoyo con los profesionales del Ayuntamiento, ya que algunos de los profesionales fueron afectados por la inundación.
- Coordinación y derivación con el resto de profesionales que intervienen en la catástrofe. Derivaciones y recepciones de personas afectadas por parte de:
  - 112
  - Equipo de psicólogos
  - Trabajadores sociales del Govern de les Illes Balears
  - Unidad Militar de Emergencias (UME)
  - Familiares y vecinos
- Atención en relación a:
  - Viviendas en peligro de estructura, realizando una búsqueda alternativa a las personas afectadas y derivando los casos al 112.
  - Atención a necesidades de primera necesidad en el centro cultural Espai 36.
  - Gestiones telefónicas con profesionales como con usuarios.
  - Atención a animales perdidos, derivando al 112 y realizando difusión para poder encontrar a sus dueños.

- Visitas domiciliarias para detectar necesidades en todas las áreas de carácter personal, para poder derivar al profesional más adecuado en caso de ser necesario.
- Movilizar recursos externos como intérpretes de lengua de signos, con la finalidad de poder comprender a la persona para poder detectar las necesidades de la persona.
- Movilización junto con el equipo de psicólogos a los diferentes centros educativos de las zonas afectadas, con la intención de detectar las posibles necesidades presentes en los menores.

El día 19 de octubre de 2018 se desactivan los equipos del 112, y por lo tanto, finaliza también la intervención por parte de los trabajadores sociales de emergencia. Con la intención de que los profesionales de la zona pudieran seguir trabajando con las personas y las familias atendidas por el grupo de emergencia, se realiza un traspaso de información detallado por parte de la coordinadora del grupo a los Servicios sociales del municipio (Rosselló, 2019).

#### 4. Marco normativo

En este trabajo hay que hacer referencia a las principales leyes que intervienen en el ámbito de emergencia. La legislación a tener en cuenta la encontramos a continuación:

- **Ley 2/1985 de 21 de Enero, llamada Norma Básica de Protección Civil** y por la cual se establece un marco legal que ofrece un sistema de preparación y respuesta ante aquellas situaciones que ocasionen riesgo, catástrofe o calamidad. Esta ley genera que todas las administraciones públicas, organizaciones, empresas o particulares en cuestión puedan dar respuesta a las necesidades y la contribución de recursos. Configura a la ley de protección como un servicio público (Gobierno de España., 1985).

Debido a la complejidad de esta ley por la tipología tan amplia que existe, dicha ley requiere de un Reglamento General que contenga normas y decretos específicos para poder regular estos aspectos especiales.

- Por tanto, la creación del **Real Decreto 1378/1985 de 1 de Agosto** sobre medidas provisionales de cara a la actuación en situaciones de emergencia o riesgo grave (Gobierno de España., 1985).

- Otro ejemplo es el **Real decreto 393/2007 de 23 de Marzo** que aprueba la norma básica de autoprotección. Esta norma va dirigida a los centros, establecimientos o dependencias que puedan ocasionar situaciones de emergencia debido a su actuación (Gobierno de España., 2007).
- El **Real decreto 407/1992 de 24 de abril** por el que se establece la aprobación de la Norma Básica de Protección Civil.
- El **Real decreto de 1468/2008 de 5 de septiembre** que modifica el Real decreto de 393/2007 de 23 de marzo.

A nivel autonómico, más concretamente a las leyes que hacen referencia a la comunidad de las Islas Baleares, debemos hacer referencia a las siguientes:

- **Ley 2/1998, de 13 de marzo**, de Ordenación de Emergencias, en las Illes Balears.
- **Ley 3/2006, de 30 de marzo**, de gestión de emergencias de las Illes Balears.
- **Ley 17/2015, de 9 de julio**, del Sistema Nacional de Protección Civil
- **Decreto 40/2005, de 22 de abril**, por el que se aprueba el Plan especial frente al riesgo de inundaciones
- **El Real Decreto 407/1992**, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil dispone, en el artículo 5 que los planes especiales se elaborarán para hacer frente a los riesgos específicos cuya naturaleza requiera una metodología técnico-científica adecuada para cada uno de ellos.

## 5. Protocolo de intervención

En el apartado de anexos podemos encontrar el protocolo de intervención regulado por el Decreto 40/2005 de 22 de abril, por el que se aprueba el Plan especial frente al riesgo de inundaciones, y de qué manera se actúa ante una situación de esta gravedad.

## 6. Metodología

En primer lugar, se ha llevado a cabo una búsqueda de artículos relacionados con los temas que queremos estudiar: catástrofe natural, intervención ante una catástrofe natural, protocolo de intervención y la participación del trabajador social. A partir de estos artículos se adquiere información para elaborar en un primer momento, un marco teórico, que posteriormente, nos servirá para contrastar dicha información en las entrevistas realizadas con los profesionales.

En segundo lugar, para este trabajo se ha realizado entrevistas de carácter cualitativo a profesionales, cuyas preguntas son enfocadas a la intervención durante la catástrofe. Para ello, hemos realizado diferentes entrevistas teniendo en cuenta el papel de la persona en la riada. (Véanse en Anexo).

Durante las entrevistas se toma nota de las diferentes opiniones expresadas por parte de los profesionales para realizar posteriormente el análisis.

## 7. Análisis de resultados

Para observar aquellos aspectos que durante el trabajo he querido analizar y a la vez he podido ver durante las entrevistas mantenidas con los diversos profesionales, vamos a analizar las respuestas de éstos.

Uno de los temas plantados es el de **protocolo de actuación** ante tal situación. Ante esta cuestión, los profesionales contestan:

*T.S.1989: "Aquell moment no devia existir cap protocol perquè no se va activar cap protocol ni cap pla d'emergència."*

*T.S.2018: "L'any passat es va actuar bastant sobre la marcha, no va haver un protocol a seguir. Anàvem fent depenent d'així com anaven passant els dies anàvem fent canvis però damunt lo que anava passant. No vam tenir un protocol d'actuació."*

Sobre la existencia de **protocolo de actuación** ante una situación de tal calibre podemos decir que, durante el año 1989, no existía ningún protocolo de actuación, mientras que, en el año 2018, no existe por parte de los servicios sociales del municipio, pero que sí que existe un plan especial frente al riesgo de inundaciones presente desde el año 2015.

Sobre la coordinación llevada a cabo por parte de los servicios sociales del municipio con otras entidades recibimos las siguientes respuestas:

*T.S.1989: “Nosaltres com a Serveis socials d’entrada no nos vàrem coordinar amb cap altres serveis, sa veritat va ser aquesta, va haver allà uns efectes d’aquella torrentada i nosaltres com a SS bàsicament lo que vàrem fer va ser visitar casa per casa, veïnat per veïnat.*

*T.S.2018: “Està clar que l’equip polític es va reunir i varen posar diverses línies d’actuació, com per exemple, el tema d’aliments, el duu Creu Roja, que la situem a sa plaça de sa Iglesia, es voluntariat, protecció civil, a sa plaça de s’ajuntament.*

Como podemos observar, en 1989 la coordinación con otras entidades es nula, es decir, se actúa sobre la marcha. En cambio, en 2018, observamos como existe unas pautas a tener en cuenta, unos pasos de actuación, pero que en todo momento son llevados por el grupo de trabajadores sociales de emergencia, además de coordinarse con demás entidades.

Haciendo referencia de la existencia de algún **instrumento valorativo**, nos responden lo siguiente:

*T.S.1989: “No m’enrecord gaire be, però en aquell moment vàrem passar unes enquestes que nosaltres mateixos vàrem formular i elaborar. M’enrecord que en aquell moment havia sa TS de SS que ens va venir a ajudar, i alguna de Manacor, però era una cosa molt informal.*

*T.S. 2018: “Primer el Govern de les Illes Balears era una plantilla que anava posant: “gelera, forn...” tot coses de primera necessitat, era com un barem, per exemple, una gelera, 500€, un forn, 200€ (...) i això anava sumant lo que havies de cobrar al final.*

Ante una situación de tal gravedad, consideraba oportuno estudiar si para valorar el daño material producido en una vivienda existía algún **instrumento valorativo** que determinara la ayuda económica que se debería dar a aquella vivienda, y a la vez, que baremos utilizaban para tal. Vemos que en el año 1989, no existe ningún instrumento valorativo y que lo elaboraron al momento, sin ninguna ayuda y todo de manera imprevista y sin ninguna organización. En 2018, se puede observar como sí existe una hoja de necesidades para observar el daño producido. Esta hoja de necesidades era a cargo del Govern de les Illes

Baleares, mientras que por parte del ayuntamiento del municipio se intentó enlazar la oferta de voluntarios especializados como podían ser fontaneros, electricistas, etc. con la demanda de las personas afectadas. También se determina la ayuda por parte del ayuntamiento calculando la altura del agua que ha afectado a la vivienda. A la vez, se asignaba un número en función del tipo de vivienda que era y de las personas residentes en ellas. Es muy distinto la prioridad que se le podía asignar a una persona mayor viviendo sola que a una vivienda utilizada como segunda vivienda.

Por lo que se refiere al tema de la **intervención por parte de los trabajadores sociales**, vemos que en la inundación de 1989 cogen un papel importante en la intervención y que la realicen de manera improvisada, sin tener ningún protocolo ni pautas a seguir. En aquel momento se creó un grupo de trabajadores sociales de la zona y se realizó la intervención de la mejor manera que se pudo, pero todo de manera improvisada. En el año 2018 la intervención del trabajador social del municipio no adquiere un papel de importancia o de primer plano por encima de los demás, sino que su intervención va ligada al grupo de trabajadores sociales de emergencia que son quien llevan a cabo la intervención. El papel de la trabajadora social del municipio ayuda a aquellas personas que no conocen el pueblo poder ayudarles en temas de ubicación.

A la vez, otro tema que debemos hacer referencia es el de los **voluntarios**, del número y de la gestión de ellos:

*T.S.1989: El 89 va passar una cosa especial, i l'any passat lo que va passar va ser que pes mitjans de comunicació, que van agafar força. Que va passar al 89? Al 89 es mal mes important va ser al torrent de Manacor, la concentració mediàtica va ser a Manacor.*

*T.S. 2018:La meva percepció general es que va ser un caos. Va haver molts de voluntaris, valor que massa inclús. Lo que va passar es que se va col·lapsar es poble, tothom volia ajudar, havia una part que esteia molt agràida per tots els voluntaris que varen venir, altra gent, que no volia voluntaris perquè s'estimaven més fer-ho ells mateixos encara que fos més a poc a poc.*

El tema de la **participación de voluntarios** podemos observar los dos extremos en ambas inundaciones. En 1989 no existen casi voluntarios porque Sant Llorenç no fue el

pueblo más afectado por la inundación. La prensa o la repercusión mediática fue en Manacor, y pueblos del alrededor que también fueron afectados no tuvieron voluntarios que no fueran del pueblo. En el 2018, podemos observar el otro extremo. Gente de toda la isla quería ayudar, incluso demasiadas personas en el mismo municipio e imposible de coordinar tanta oferta de voluntarios.

## **8. Conclusiones**

A modo de conclusión de las respuestas por parte de los profesionales entrevistados y personas afectadas, además de todos los conocimientos adquiridos con la realización del trabajo, destacar una serie de aspectos:

- El hecho de que en Sant Llorenç se haya producido una inundación de tal impacto en el año 2018 y que ha afectado a tanta viviendas, viene determinado por la expansión poblacional cercana al torrente de Ses Planes. Las construcciones tan próximas al torrente ha llevado a que se hayan visto afectadas de tal manera. Como se suele decir, el agua siempre sigue su camino, y el hecho de construir a las proximidades del cauce de un torrente acaba siendo un tema delicado, dando pie a que se produzcan este tipo de situaciones.
- Destacar la evolución por parte del colectivo de trabajadores sociales, observando una mejora y una preparación en la intervención de estos. Hemos podido observar como existe unos instrumentos valorativos a la hora de evaluar una vivienda, y a la vez, destacar el grupo de trabajadores sociales de emergencia que se han especializado en intervenir en situaciones de este calibre. A la vez, me gustaría criticar para futuras intervenciones un aspecto que el profesional del servicio de emergencias nombró. Los trabajadores sociales que acudieron al municipio de Sant Llorenç considero que no fueron con la vestimenta adecuada para realizar una intervención en un municipio afectado por una inundación. Entiendo que el papel de los trabajadores sociales en aquel momento es valorar los posibles daños materiales existentes en una vivienda, pero que a la hora de entrar en una vivienda existe la posibilidad de que haya desprendimientos de alguna pared, y la seguridad y la vestimenta no era la adecuada. Pero sí destacar la gran intervención realizada por parte de todos los trabajadores sociales presentes en el municipio, intentando dar la mejor respuesta posible en un suceso trágico del que se necesita una respuesta inmediata. Hacer mención especial al grupo de trabajadores sociales de emergencia, cuya intervención y cuyos

conocimientos sobre la intervención llevada a cabo en situaciones de emergencia como esta fue excelente.

- Destacar la hora en la que se producen ambas inundaciones. El hecho de que se produjesen en una hora de actividad por parte de la población y no por la noche cuando la gente duerme, es un aspecto a tener en cuenta, ya que en vez de 16 muertos entre ambas inundaciones podríamos hablar de muchos más.
- ¿Falta de coordinación? ¿Exceso de voluntarios? Ambos son temas muy abstractos y muy difíciles de gestionar en un momento de tal gravedad. En un primer momento hubo polémica con los bomberos de Palma al no ser activados a acudir a ayudar en temas de achicar agua Según el profesional del servicio de emergencias, él se pone en contacto con los bomberos de Palma, y, al no tener el equipamiento adecuado para realizar una intervención con total seguridad, se descarta que estos acudan al municipio. Es muy complicado coordinar tantos dispositivos en un municipio donde nos encontramos con el inconveniente de no tener cobertura y a la vez poder coordinar tanta gente voluntaria, pero sobretodo destacar la respuesta por parte de la población de Mallorca, que al observar esta inundación gran parte de la isla decidió acudir para ayudar en la manera que pudieran.

## 9. Bibliografía

- ¿Qué falló en la riada mortal de Sant Llorenç?. (2018, Noviembre 10). 20 minutos. Disponible desde <https://www.20minutos.es/noticia/3462307/0/fallos-riada-podia-haberse-evitado/>
- 25 años que arrasó el este. (2014, Mayo 09). Diario de Mallorca. Disponible desde <https://www.diariodemallorca.es/ocio/2014/09/05/25-anos-diluvio-arraso/959753.html>
- Barceló Trobat, J. (n.d). Les inundacions del 6 de setembre de 1989 a Mallorca.
- BOE. (n.d). Disponible desde <https://www.boe.es/>
- BOIB. (n.d). Disponible desde <http://www.caib.es/eboibfront/>
- Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica. (n.d). La intervención del Trabajo Social en situaciones de desastre
- Esparrell, D. D. L. emergencia y urgencia social.
- Fouce, J. G., & SANCHEZ, E. (2002). Intervención psicosociológica en situaciones de estrés agudo: consideraciones teóricas y sugerencias para la intervención en situaciones de emergencia. *Anuario de psicología*, 33(1), 63-78.
- Montoya, C. N. Q. (2005). Escenarios de una Catastrofe. *Revista de*.
- Muguruza, I. H. (2011). Los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, (63), 4-12.
- Nieto, M. L., & García, C. M. (2000). INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN SITUACIÓN DE DESASTRE. *Trabajo Social*, (2), 86-101.
- Peñate, Á. C. (2009). Una aproximación a la intervención del Trabajo Social comunitario en situaciones de catástrofes y desastres. *Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 243.
- Roselló Yuste, C. (2019). Emergencia zona Levante de Mallorca. Disponible desde <http://www.psicosocialyemergencias.com/emergencia-zona-levante-mallorca/?fbclid=IwAR25aKtuMIDR6yCWEROqtM4TBbLoZBYfX5RmemkwyuNI0Y6DgWwiiiQvinQ>

## **10. Anexos**

### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:**

#### **PREEMERGENCIA IG 0**

El plan permanece activado en principio desde el 1 de septiembre al 30 de noviembre, y no requiere de actuaciones especiales. No obstante, podrá igualmente activarse cuando concurren situaciones especiales de riesgo en otras épocas del año que así lo aconsejen. En el caso de recibirse una alerta de aviso de fenómenos adversos o con riesgo de precipitaciones intensas, se procederá a avisar al Director del Centro de Emergencias el cual avisará al Jefe de Operaciones que propondrá al Director del Plan las medidas que estime oportunas.

#### **EMERGENCIA**

Esta fase se inicia cuando, del análisis de los parámetros meteorológicos e hidrológicos, se concluya que la inundación es inminente o cuando ésta ya haya comenzado.

#### **Sistemática general de actuación**

Está previsto que la organización funcional de los Centros de Coordinación varíe según la gravedad de la situación, la extensión territorial afectada y la cantidad de recursos a movilizar. Este nivel de movilizaciones también variará dentro de una misma situación de emergencia, por lo que se deja abierta la posibilidad de ir aumentando el número de personas que atiendan la emergencia según las características de cada emergencia. Desde el momento en que comienza la emergencia, las movilizaciones de recursos se solapan con las actuaciones para efectuar el seguimiento pluviométrico. El Grupo de Apoyo Técnico efectuará un seguimiento de la situación, identificando los municipios, localizando la cuenca de que se trate, con el fin de conocer la situación en los municipios del entorno, para comprobar el alcance de la situación (cuencas afectadas y nivel de daños). La información procedente de los Ayuntamientos se contrastará con el Centro Meteorológico Territorial de Baleares y con otros Centros de Coordinación.

## **Situación de Emergencia IG 1**

La calificación y dirección de situaciones de Emergencia IG 1 corresponde al Director del Plan. El Centro de Emergencias 112 actuará con la siguiente sistemática:

- Contratará toda la información con el Centro Meteorológico Territorial de Baleares, a fin de valorar la gravedad de la situación y concretar el área afectada.
- Avisará al Grupo de Apoyo técnico para que proceda al análisis de la situación
- Asegurará la recepción de la alerta en todos los Ayuntamientos afectados.
- Informará al Director del Plan.
- Informará a: Delegación del Gobierno, Servicios de Bomberos, servicios sanitarios y servicios básicos.

En caso de alerta hidrológica, los Ayuntamientos informarán a los miembros del CECOPAL (con los miembros que se consideren necesarios que deberán permanecer localizables en estado de prealerta) y serán responsables en sus municipios de la puesta en marcha de medidas preventivas concretas para la protección de la población y bienes, apoyados por recursos externos movilizados desde el Centro de Emergencias 112 siempre que sea necesario. En el caso de que remita la situación, una vez constatado que no se han producido daños, el Centro de Emergencias 112 declarará la vuelta a la normalidad. Si la situación evoluciona de forma desfavorable, se pasará a la situación de Emergencia que corresponda.

## **Situación de Emergencia IG 2**

La calificación y dirección de situaciones de Emergencia IG 2 corresponde al Director del Plan. Decretada la situación se procederá desde el Centro de Emergencias a:

- Contratará toda la información con el Centro Meteorológico Territorial de Baleares, a fin de valorar la gravedad de la situación y concretar el área afectada.
- Asegurará la recepción de la alerta en todos los Consells Insulares y Ayuntamientos afectados.
- Informará a: Delegación del Gobierno, Servicios de Bomberos, servicios sanitarios y servicios básicos.
- Activará a la totalidad de los responsables de grupo
- Convocar al Grupo de Apoyo Técnico
- Convocar al Consejo Asesor si se estima conveniente

- Decretará la prealerta para la activación de los Consells Insulares respectivos como Directores adjuntos del Plan
  - Decretará la prealerta de los medios y recursos previstos en el Plan
- Desde los Ayuntamientos, a través del Director del CECOPAL, se canalizarán las comunicaciones con el Centro de Emergencias 112, y se coordinarán las actuaciones de los medios locales, así como la recepción de los medios y recursos solicitados. El CECOPAL seguirá las actuaciones concretas previstas en el Plan de Actuación Municipal, encaminadas a la protección de personas y bienes. Desde el Centro de Emergencias 112, se efectuarán las movilizaciones solicitadas desde los municipios afectados, continuando con el seguimiento pluviométrico e hidrológico en las zonas afectadas de acuerdo con la sistemática general descrita.

### **Situación de Emergencia IG 3**

La calificación y dirección de situaciones de Emergencia IG 3 corresponde al Director del Plan. Son aquellas en que se han producido inundaciones que superan la capacidad de atención de los medios y recursos locales o, aún sin producirse esta última circunstancia, los datos pluviométricos e hidrológicos y las predicciones meteorológicas, permiten prever una extensión o agravamiento significativo de aquéllas. El Jefe de Operaciones dirigirá las mismas hasta la incorporación del Director del Plan o sus sustitutos de acuerdo con las previsiones antes enunciadas. La constitución del CECOP/CECOPI será decidida por el Director del Plan al decretar este estado de alerta. Hasta la constitución del CECOP/CECOPI, el funcionamiento del Centro de Emergencias 112 será el mismo que en los niveles anteriores de emergencia, y desde él se dirigirán las actuaciones de los correspondientes Grupos de Acción en el terreno, a través del Jefe de Operaciones y del puesto o puestos de mando avanzados, cuando estos se constituyan. Si la gravedad de la situación aconseja crear el CECOP/CECOPI, desde el Centro de Emergencias 112 se convocará a los miembros telefónicamente y remitiendo por fax el parte de convocatoria de constitución del CECOPI. La Delegación del Gobierno, convocarán a los organismos de la Administración del Estado (Guardia Civil, FAS y otros que se considere). Una vez constituido el CECOP/CECOPI, se constituirán y designarán los comités y responsables señalados en el Título I (Estructura y Organización) del capítulo IV de este Plan.

## **GRUPOS DE ACCIÓN**

### **NOTIFICACIÓN DE SITUACIÓN DE EMERGENCIA:**

El Centro de Emergencias 112 dispondrá de un formato para la notificación de la situación de emergencia vía fax a todos los servicios actuantes, así como para la notificación del fin de la emergencia.

### **MOVILIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

En las situaciones de emergencia IG 1 y IG 2, se movilizan los servicios necesarios, que serán gestionados desde sus respectivos centros de coordinación (Centrales de Comunicaciones de Bomberos, 061, etc.), y coordinados en el terreno por el Centro de Emergencias 112 a través del/los CECOPAL. Cuando se declare la situación de emergencia IG 3, en el momento en que así lo decida el Director del Plan Especial, se constituirá el CECOP/CECOPI, debiendo integrarse en el mismo los Jefes de Grupo. A continuación se desarrollan los procedimientos para la movilización y actuación de cada uno de los Grupos de Acción en cada una de las situaciones previstas:

#### **Grupo de intervención:**

##### **Situaciones de emergencia IG 1 e IG 2:**

Las movilizaciones se realizará de la forma ordinaria, esto es, el Centro de Emergencias 112 transmitirá a la Central del Servicio de Bomberos (Bomberos de Palma o de los Consells Insulares) las solicitudes de intervención. La movilización y seguimiento será efectuada por estas últimas.

##### **Situaciones de emergencia IG 3:**

El Centro de Emergencias 112 notificará la situación a las Centrales de los Servicios de Bomberos, que la transmitirán al Jefe del Grupo de Intervención. Este dirigirá las actuaciones desde su Central y, en caso de constituirse el CECOP/CECOPI, se integrará en el mismo.

#### **Grupo de seguridad:**

##### **Situaciones de emergencia IG 1 e IG 2:**

El Centro de Emergencias 112 comunicará la situación de emergencia al responsable del Grupo. Llevará un seguimiento continuo de la información facilitándola al Centro de Emergencias 112, a través de la Delegación del Gobierno o del Ayuntamiento respectivo.

### **Situación de emergencia IG 3:**

Hasta la constitución del CECOP/CECOPI, el jefe de grupo asumirá la coordinación de este Grupo. Una vez constituido, un mando de las fuerzas y cuerpos de seguridad se integrará en el mismo, a requerimiento del Centro de Emergencias 112.

### **Situaciones de emergencia IG 1 e IG 2:**

El Centro de Emergencias 112 notificará la situación al centro de coordinación de transporte sanitario (Ib-Salut) y éstos alertarán/movilizarán los recursos sanitarios adecuados en caso necesario. La coordinación de los medios aéreos que sean necesarios para el traslado de las víctimas, será efectuada por el 061 en coordinación con el Centro de Emergencias 112.

### **Situación de emergencia IG 3:**

En caso de constitución del CECOP/CECOPI, el Jefe del Grupo Sanitario se integrará en el Comité Asesor.

### **Grupo de apoyo logístico:**

Este Grupo aglutina las funciones de avituallamiento y reparación de daños. Estará bajo la dirección del Jefe del Grupo de Abastecimiento.

### **Situaciones de emergencia IG 1 e IG 2:**

El Centro de Emergencias 112 comunicará la situación al responsable del Grupo para el puesto de mando avanzado en cada zona afectada.

### **Situación de emergencia IG 3:**

Caso de constituirse el CECOP/CECOPI, se desplazará un responsable del Grupo al mismo.

### **Grupo de apoyo técnico:**

Es el Grupo responsable de la determinación y planificación de las medidas necesarias para neutralizar la emergencia o mitigar sus consecuencias y restablecer la normalidad tras los daños producidos por la misma.

### **Situaciones de emergencia IG 1 e IG 2:**

El Centro de Emergencias 112 comunicará la situación al responsable del Grupo para el puesto de mando avanzado en cada zona afectada. El Grupo procederá a un análisis de la situación en caso de IG 1 y se constituirá formalmente en el caso de IG 2

### **Situación de emergencia IG 3:**

Caso de constituirse el CECOP/CECOPI, se desplazará un responsable del Grupo al mismo.

### **Integración de los recursos municipales:**

Desde el CECOPAL se coordinarán los recursos municipales, que se integrarán en los Grupos de Acción:

- La Policía Local se integrará en el Grupo de Seguridad.
- El personal con funciones de abastecimiento, reparaciones y obras, se integrará en el Grupo de Apoyo Logístico.
- El personal voluntario se integrará en los Grupos de Acción que designe el Director del Plan, fundamentalmente en el de Apoyo Logístico para colaborar en labores de avituallamiento y en el de Albergue y Asistencia en los Centros de Recepción de Evacuados.

## **TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS:**

### **Treballador Social de Sant Llorenç l'any 1989**

-**Entrevistador:** Havia qualche protocol davant una situació de torrentada?

-**Entrevistat:** Aquell moment no devia existir cap protocol perquè no se va activar cap protocol ni cap pla d'emergència

- **Entrevistador:** Per part de Sant Llorenç existia?

- **Entrevistat:** No existia cap protocol d'emergència, no existia

- **Entrevistador:** I pautes a seguir?

- **Entrevistat:** Nosaltres com a Serveis socials d'entrada no nos vàrem coordinar amb cap altres serveis, sa veritat va ser aquesta, va haver allà uns efectes d'aquella torrentada i nosaltres com a SS bàsicament lo que vàrem fer va ser visitar casa per casa, veïnat per veïnat, avaluant el mal que s'havia fet, que havia produït, mal intern, i nos vàrem coordinar amb Caritas que en aquell moment coordinava les ajudes econòmiques a les famílies per restablir una mica la normalitat d'aquell domicilis. Càritas ho coordinava en aquell moment, rebia un fons del govern Balear que Caritas distribuïa, i cada uns del municipis, en aquell moment Manacor, Sant Llorenç, SS i Artà que nos reunim amb Caritas per sa distribució d'aquest fons i de sa nostra avaluació, però nosaltres nomes vàrem intervenir amb sa distribució d'ajudes, tot lo que era s'altre àmbit de reconstrucció i emergències personals nosaltres no vàrem tenir cap coordinació amb ells.

- **Entrevistador:** Aprofitant aquesta resposta, existia qualche eina valorativa per valorar els danys?

-**Entrevistat:** No m'enrecord gaire be, però en aquell moment vàrem passar unes enquestes que nosaltres mateixos vàrem formular i elaborar. M'enrecord que en aquell moment havia sa TS de SS que ens va venir a ajudar, i alguna de Manacor, però era una cosa molt informal, sense cap organització, érem nosaltres mateixos que ens vam reunir i vam elaborar una mica de guio per poder avaluar una mica el mal que es podia fer a cada domicili, però no vàrem tenir suport de ningú. Se va elaborar al momento, no va haver ningú que ens aportés cap eina valorativa, sinó que ho vàrem fer nosaltres mateixos al momento.

- **Entrevistador:** Pel que fa als dispositius que es mobilitzen, apart de Càritas que hem fet referencia ara, hi va haver qualche dispositiu que des de s'ajuntament es mobilitzes?

- **Entrevistat:** Va ser una intervenció que, tant es així, diríem que nosaltres quan anàvem casa per casa, domicili per domicili, a dir que veníem a detectar el mal que havien

fet, fins i tot havia una actitud de molt de contrari quasi quasi ja que ens deien que no serviria per res, que tanmateix no aconseguiríem cap tipus d'ajuda, i en general, la resposta dels veïnats va ser molt contrària a la nostra feina. Que va passar? Que la primera valoració que vàrem dur a Càritas que varen ser 20 domicilis aproximadament, va passar que van començar a arribar ajudes i va canviar de cop. Tots aquells domicilis que eren contraris a la nostra valoració varen veure que si que arribaven ajudes i va haver un canvi d'actitud i varen començar a demanar aquestes ajudes. Posteriorment es va haver de fer un sistema molt més organitzat, sa balança de demandes que hi va haver amb sa nostra organització era tan petita que no podíem donar abasto a totes aquelles demandes i posteriorment van reorganitzar aquell mínim operatiu que teníem, que era tan petit, per poder donar abasto a aquelles demandes, però inicialment quasi quasi ningú mos feien cas, anàvem domicili per domicili i la seva actitud era contrària.

- **Entrevistador:** Un altre tema, es el tema des voluntaris. Al 89 el tema de voluntaris com es va gestionar?

- **Entrevistat:** El 89 va passar una cosa especial, i l'any passat lo que va passar va ser que pes mitjans de comunicació, que van agafar força. Que va passar al 89? Al 89 es mal mes important va ser al torrent de Manacor, la concentració mediàtica va ser a Manacor tant que van venir responsables espanyols, van fer una visita amb helicòpter que m'enrecord. Que va passar? Que pobles com Sant Llorenç van quedar fora de l'atenció mediàtica i quasi ningú sabia que a Sant Llorenç havia passat això. Tant es així que quan vàrem passar sa informació a Caritas a ses reunions que fèiem aquests es van sorprendre. Jo vaig arribar amb un llistat allà de famílies i ajudes i se varen sorprendre perquè no sabien que a Sant Llorenç havia hagut torrentada. Però a Palma ningú ho sabia que havia passat a Sant Llorenç. L'any passat sa concentració mediàtica va ser a Sant Llorenç, que passa? Que això que apart de que es mal ha estat més gros, ara ha afectat molt més lloc, quan vaig veure ses imatges vaig entendre que sa torrentada havia estat més bestia, i s'efecte més gros, i sa concentració mediàtica més grossa. A partir d'aquí, com que estem a un mon mediàtic tot va ser Sant Llorenç, però altres llocs van tenir mal. El voluntariat a traves de les xarxes socials va haver un revulsiu que al 89 no tenc record que ningú vengués a ajudar en res, cada família i s'ajuntament com va poder i cada família va resoldre aquest problema cm va poder. No va haver ningú de defora que vengués a sant Llorenç

- **Entrevistador:** Referent a la figura del TS, des de el SS davant una situació com una torrentada, quina funció fa?

-**Entrevistat:** El TS es una figura que per la seva feina amb famílies s'entén que coneix molt bé una comunitat, en aquest cas, un poble. Per què? Perquè dia a dia tracta amb moltes famílies, hi ha moltes famílies que no ha treballat amb elles però almanco coneix un entorn de cada una de les famílies, per tant, quan hi ha una situació d'aquestes, els SS d'entrada, es l'eina de l'ajuntament que millor coneix la situació de les famílies, i per tant es pot fer una aproximació més aviat a les famílies i també té una experiència i un coneixement per tractar amb família de la seva feina de TS. Quan s'atraca a un domicili, quan contacta amb una família perquè li expliqui sa seva situació, te unes eines professionals més complexes i riques que podria ser, l'arquitecte, que té un coneixement al seu àmbit però no té coneixement de treballar amb famílies. Això fa que es una eina molt potent per conèixer la situació d'aquelles famílies, primer conèixer la situació de les famílies, com estan vivint allò, no només amb ajudes econòmiques, sinó també amb ajudes psicològiques, amb suport familiar, tot aquells recursos que es poden mobilitzar, i després hi ha una pràctica de tramitar ajuda que també facilita fer uns barems, una relació, cercar altres tipus de recursos com poden ser allotjaments, tema sanitari, que té una xarxa de SS establerta i facilita el contacte. Evidentment, després hi ha altres recursos més físics, de reconstrucció, on SS no entren.

- **Entrevistador:** A l'hora de gestionar aquestes funcions, només la fa el TS o es coordina amb qualcú més?

- **Entrevistat:** Aquell moment vam fer un equipet, pràcticament els voluntaris varen ser altres professionals de la comarca que m'enrecord que quedaven els horabaixes després de la jornada laboral i bàsicament fèiem entrevistes i visites a domicilis sense cap remuneració i voluntari absolut del professional de la comarca. També es vera que al 89 crec que al SS només havia TS, els educadors varen incorporar més tard, no teníem ni personal administratiu, havia treballadors familiars, però no vàrem tenir altre tipus de recurs professional.

- **Entrevistador:** Referent a la intervenció feta, trobes que hi ha qualche dèficit?

- **Entrevistat:** Va ser una intervenció amb pocs recursos i sense coneixements. Vàrem aprendre durant sa intervenció, però no, no se recorda cap precedent previ a aquest fet. Hem de tenir en compte que abans no havia SS, i que a nivell municipal van començar a principi del 79, 80 aquí a Palma, a part forana, Manacor, no havia SS, se feia des de el Consell. Els TS no existien abans a nivell de pobles, i en cas d'emergència no s'havia ocorregut sa nostra intervenció i en aquell moment vàrem intervenir perquè casi casi érem

els únics que podíem treballar per a tramitar ajudes i no teníem cap coneixement, no sabíem que fer, i en aquell moment vàrem aprendre com intervenir.

- **Entrevistador:** Després d'aquesta situació de torrentada, un temps després, es planteja qualque protocol d'actuació?

- **Entrevistat:** En aquell moment vam solventar aquella situació i res, no se va establir ni es va pensar establir cap protocol. Va passar allò, ho vam solventar com vàrem poder, però no. Hem de pensar que els TS esteiem tots sols però havia una certa coordinació del Consell, però no, tothom va seguir la seva feina, però si que s'hauria d'haver plantejat fer una perspectiva o una possible actuació davant una situació com aquesta.

## **Treballadora Social de Sant Llorenç l'any 2018**

- **Entrevistador:** La entrevista la volia enfocar des de els Serveis Socials de Sant Llorenç.

- **Entrevistada:** Abans de tot, dir-te que a Sant Llorenç som dues treballadores socials, una és sa meua companya que va ser afectada i jo queestic aquí, a zona costanera. L'actuació realment, jo vaig donar suport als de l'112, i vàrem formar com a equip i jo anava amb elles, no es va fer una cosa tota sola des de Serveis Socials.

- **Entrevistador:** Des de l'ajuntament de Sant Llorenç, existeix qualche protocol o pautes a seguir davant una situació de torrentada?

- **Entrevistada:** No, encara no. L'any passat es va actuar bastant sobre la marcha, no va haver un protocol a seguir. Anàvem fent depenent d'així com anaven passant els dies anàvem fent canvis però damunt lo que anava passant. No vam tenir un protocol d'actuació.

- **Entrevistador:** I pautes a seguir tampoc? O tot sobre la marcha?

- **Entrevistada:** Està clar que l'equip polític es va reunir i varen posar diverses línies d'actuació, com per exemple, el tema d'aliments, el duu Creu Roja, que la situem a sa plaça de sa Iglesia, es voluntariat, protecció civil, a sa plaça de s'ajuntament, ses de s'112 i ses treballadores socials que varen venir des Govern de ses Illes Balears, que són ses que anaven tramitant les ajudes del primer dia, nosaltres i les d'emergència, mos vàrem situar més a Espai 36, i es vàrem anar organitzant depenent de quines funcions havia a cada lloc. Va ser més una distribució damunt es terreny.

- **Entrevistador:** Davant aquesta situació, des de SS de Sant Llorenç, quins dispositius es mobilitzen?

- **Entrevistada:** Tothom es va mobilitzar dins Sant Llorenç. Totes les àrees de s'ajuntament, tothom va posar de la seva part. No existeix un protocol de mobilització.

- **Entrevistador:** Un altre tema per xerrar, es sa participació de voluntaris. Davant aquesta participació tan grossa, com es gestiona?

- **Entrevistada:** La meua percepció general es que va ser un caos. Va haver molts de voluntaris, valor que massa inclús. Lo que va passar es que se va col·lapsar es poble, tothom volia ajudar, havia una part que esteia molt agraïda per tots els voluntaris que varen venir, altra gent, que no volia voluntaris perquè s'estimaven més fer-ho ells mateixos encara que fos més a poc a poc. Aquest tema ho va gestionar protecció civil, des de s'ajuntament no mos vàrem ficar dins aquest tema perquè no podem gestionar voluntaris. Lo únic que fèiem era detectar que se necessitava a un lloc en concret i avisar a protecció civil per a que enviessin voluntaris. Per exemple, necessit gent amb força, pues donàvem avis. Intentàvem unir ses

demandes amb ses ofertes de voluntaris, que això era bastant complicat en aquell moment degut a sa poca paciència de sa gent.

- **Entrevistador:** Jo personalment, hi vaig anar i ens varen dir que a sa plaça de s'ajuntament ens assignarien feines. I clar, el que feia molta gent per impotència a no fer res, es ficava a qualsevol casa a demanar si necessitaven ajuda.

- **Entrevistada:** Pens que va faltar una mica sobre o detectar on es necessitaven voluntaris. També pens que hi ha gent que se va cansar de que li toquessin sa porta oferint ajuda. Quan feia 4 o 5 dies que ja havia passat tot, sa gent necessitava un poc de calma a ca seva, veure que tenien i en aquell moment, ho tires tot, sense tenir en compte es valor sentimental que té. Vaig entrar a una casa i vaig veure pedaços plens de fang i vaig dir: "això ho podeu tirar", i sa dona me va dir: "no, son es brodats de mu mare". Clar, segurament els ha salvat, però en aquell moment te dona sa sensació de que es un pedaç i el tires fora pensar. Sa gent que va tenir sa oportunitat de poder triar allò que volia tirar i que no, ho va viure diferent. Cada persona va poder triar, pens jo. Sempre per llevar importància deia, sa gent que ha guardat alguna cosa, els hi deia que ara no ha quedat bé.

- **Entrevistador:** Un altre tema, es sa funció de sa treballadora social davant aquesta situació. Com a figura de treballadora social, quines funcions té davant aquesta situació?

- **Entrevistada:** Realment qui va actuar en situació d'emergència són les que varen venir de s'112, que són qui va fer un curs a través del col·legi de treballadors socials deu fer dos anys, que se va treure per primera vegada, i va anar molt bé perquè se varen poder mobilitzar les persones que havien fet aquest curs des de s'112 i des d'allà varen actuar per la situació d'emergència. Jo que vaig fer? Els primers dies, me vaig dedicar anar pel carrer a xerrar amb sa gent, intentant detectar necessitats i coses que poguéssim cobrir des de s'ajuntament. Per exemple, ajudes tècniques, gent que li faltava una cadira de rodes, intentar cobrir les necessitats del moment. Anar un poc per les cases, intentar detectar persones majors que visquessin soles, que no tinguessin tanta xarxa o per exemple, fills, intentar detectar sa gent que no tenia tant de suport en aquell moment i oferir tot lo que poguéssim.

- **Entrevistador:** Per que, es curs que m'has anomenat, quin es?

- **Entrevistada:** Intervenció social davant una situació de catàstrofe natural i emergències, algo així. I clar, ses que varen fer el curs són les que s'112 varen convocar. Elles coordinaven tot i anaven derivant certes demandes que en aquell moment es podien cobrir de s'ajuntament, altres des centre de dia, coses que en aquell moment donaven suport encara que no fos directe.

- **Entrevistador:** Es fet de ser sa treballadora social des municipi afectat, no implica assumir més responsabilitat ni un paper de major importància? Esteis a càrrec des servei d'emergència, no?

- **Entrevistada:** Si, per res vàrem agafar es paper principal. Varen ser elles i nosaltres anàvem de suport. Tot el que es pogués oferir de s'ajuntament s'oferia, però pensa que en aquell moment no teníem recursos. De treballadora social només era jo que feia feina durant els primers dies, la meva companya era a ca seva que es va veure afectada, era una persona més des municipi. Vaig fer un poc de nexa entre l'ajuntament i s'112, i vaig intentar posar en marxa un poc els nostres recursos.

- **Entrevistador:** Es tema de coordinació que xerràvem ara, algú més?

- **Entrevistada:** Les treballadores socials des Govern de les Illes Balear, que eren totes de dependència, que les vàrem sol·licitar per tramitar ajudes. Els primers dies, elles varen començar tres dies després de sa torrentada, havia 32 treballadors socials a la zona i anaven casa per casa amb una plantilla valorant el mal per l'ajuda de la Conselleria de Serveis Socials.

- **Entrevistador:** Per què, es tema d'un instrument valoratiu per valorar el mal, existeix aquest instrument?

- **Entrevistada:** Es varen fer servir diverses coses. Primer el Govern de les Illes Balears era una plantilla que anava posant: "gelera, forn..." tot coses de primera necessitat, era com un barem, per exemple, una gelera, 500€, un forn, 200€...i això anava sumant lo que havies de cobrar al final. Això era coses bàsiques, mobiliari per dormir, electrodomèstics, coses bàsiques. Després des de s'ajuntament es va fer un full de necessitats, amb sa intenció d'enllaçar tota la oferta de fontaneria, electricitat, gent que oferia, voluntaris professionals, que oferien, amb gent que la necessites. Anàvem amb so full de necessitats, i havia fent que ens demanaven mobles perquè havien de dormir allà, i nosaltres ho posàvem allà ja que, com que tenim es magatzem de Manacor, que anava recopilant mobles, anàvem posant a sa plantilla les necessitats de cada habitatge.

- **Entrevistador:** I amb quin ordre?

- **Entrevistada:** Després vàrem fer una preferència de: primer havia persones majors totes soles, famílies amb infants, després havia prioritat 3 que eren adults sense menors ni persones majors, i prioritat 4 gent que ho donava per una casa de lloguer, o per un segon habitatge. Aquests 4 números al full de necessitats. I després per les ajudes que ha donat l'ajuntament, sé que s'ha donat un barem que s'utilitza a nivell internacional que depenent dels cm d'aigua que entra a ca teva, es fa una valoració de quines coses 'shan espenyat. Per

exemple, 10cm d'aigua, es fa un càlcul pues, no ha arribat a nes motor des forn, etc. Però s'emplea per determinar quina ajuda es dona o quin mal té l'habitatge.

- **Entrevistador:** Es tema de ses ajudes, per exemple, una donació. Tot això, com es gestiona?

- **Entrevistada:** Tots aquests doblers que varen donar a nes número de compte de s'ajuntament de Sant Llorenç per als damnificats de Sant Llorenç els ha gestionat l'ajuntament i s'ha fet a través d'aquest barem, que també no sé si s'ha tengut en compte els ingressos familiars, però crec que no, que només els cm que han entrat a cada habitatge. I després, per exemple, si eres propietària de sa casa tenies tant de punts, si eres llogater, en tenies tants, si havia llogater o propietari es repartia s'ajuda, i depèn de sa puntuació que tingues cada persona, pues rebia tant de doblers. Se tenia en compte els punts per primer habitatge, i després per cm d'aigua, aquestes pautes. Sa primera remesa de doblers se va donar ja, i ara se gestiona sa segona.

- **Entrevistador:** es fet de considerar-se zona catastròfica, afecta a sa financiació des danys?

- **Entrevistada:** Segurament sí, però no ho sé.

- **Entrevistador:** Referent a sa intervenció que se va fer, valorant un poc després de fer-ho, què creus que es podria millorar de cara un futur i que es va fer bé?

- **Entrevistada:** Que se va fer bé? Crec que sa humanitat que va demostrar tothom i es suport emocional, crec que s'ha de donar un reconeixement. A nivell general, trob que se va delimitar molt bé les funcions de cada un, Creu Roja aliments, 112 coordinació. Que va faltar? Coordinació entre tots els d'allà dedins. No havia cobertura, mos vàrem assabentar de coses dies després, però entenc que era molt complicat. No te seus a pensar, sa coordinació va ser sobre la marxa, va faltar seurer-se per dir que s'havia de fer. Per exemple, sa base d'operacions jo fins es tercer dia no me vaig enterar que esteia muntada, i possiblement hagués estat més útil.