

Recuperación de incendios e inundaciones del Estado de Nuevo México

Subvención Bloque para el Desarrollo Comunitario – Guía del Programa de Recuperación ante Desastres



**New Mexico Department of
Homeland Security and Emergency Management**

Actualizado a 16 de junio de 2025

Índice

Índice.....	2
Cambios y actualizaciones del programa.....	7
1.0 Introducción	8
2.0 Guía de programas	8
2.1 Propósito de esta guía.....	8
2.2 Audencia para la guía del programa.....	9
2.3 Resumen del programa	10
2.4 Objetivos del programa	11
2.5 Resumen de los servicios BRC	12
3.0 Prestación de servicios BRC en Nuevo México	14
3.1 Gestión de casos y referencias a recursos.....	14
3.1.1 Ingreso de clientes y gestión de casos.....	15
Propósito.....	15
Preparación previa al ingreso	16
Preparación para el proceso del ingreso	16
Seguimiento posterior al ingreso	16
3.1.2 Lista de verificación para la creación y actualización del expediente del cliente.....	16
Propósito.....	14
Configuración de expediente	17
Documentos requeridos en el expediente.....	17
Mantenimiento continuo de expediente	17
3.1.3 Lista de verificación de servicios bilingües y conforme a la ADA	17
Propósito.....	17
Acceso al idioma.....	17
Accesibilidad	18
3.1.4 Lista de verificación para la referencia a agencias externas y coordinadores(as) de casos de desastres.....	18
Propósito.....	18



Proceso de referencia.....	18
Coordinación con organizaciones socias.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Servicios de Apoyo a la Planificación y Zonificación	19
3.2.1 Apoyo a la planificación y zonificación.....	20
Propósito.....	20
Lista de verificación de admisión y revisión de permisos.....	20
Lista de verificación de coordinación con autoridades locales.....	21
Lista de verificación para la revisión de riesgo de inundación y superposición de zonas WUI	21
3.2.2 Evaluación previa a la solicitud de permisos	22
Propósito.....	23
Lista de verificación para la cita de evaluación	23
Lista de verificación para la colección de documentos	23
Lista de verificación de preparación para la solicitud.....	23
3.2.3 Flujo de trabajo de asistencia tecnica para la revisión ambiental	23
Propósito.....	23
Evaluación inicial	23
Lista de verificación para la colección de documentos	24
Coordinación de agencias	24
Determinación y registro	24
3.3 Servicios de reconstrucción resiliente	24
3.3.1 Apoyo para la reconstrucción resiliente	26
Propósito.....	26
Lista de verificación de orientación en diseño resiliente	26
Lista de verificación para la evaluación del sitio	26
Lista de verificación para la coordinación de opciones de financiamiento de mitigación.....	27
Lista de verificación de visitas al sitios espaciales defendibles	27
Lista de verificación para el seguimiento del progreso de reconstrucción	27
3.4 Punto de apoyo para la navegación financiera.....	27
3.4.1 Asistencia en la navegación financiera.....	29



Propósito.....	29
Preselección	29
Recolección de documentación	29
Asistencia con la solicitud	29
Seguimiento y monitoreo	29
3.4.2 Navegación de recursos (servicio integral).....	30
Propósito.....	30
Lista de verificación para la navegación de programas	30
Lista de verificación para el apoyo de referencias y solicitudes.....	30
3.5 Verificación de contratistas y revisión de cotizaciones	30
3.5.1 Identificación y selección de contratistas.....	31
Propósito.....	31
Lista de verificación para la búsqueda de contratistas.....	31
Lista de verificación de licencias de contratista	32
Paquete informativo de contratistas para el cliente	32
3.5.2 Revisión y evaluación de propuestas de construcción	32
Propósito.....	32
Lista de verificación para la evaluación de ofertas	32
Lista de verificación revisión y recomendación del cliente	33
3.6 Centro de Cartografía y Recursos Técnicos	33
3.6.1 Apoyo técnico y cartográfico.....	34
Propósito.....	34
Acceso y creación de mapas	34
Apoyo para la interpretación de información.....	34
Provisión de recursos	34
Registro	35
3.7 Talleres y educación comunitaria	35
3.7.1 Alcance comunitario y educación	36
Propósito.....	36
Lista de verificación para la planificación de eventos	36
Lista de verificación para la realización de talleres	36



3.7.2 Talleres de Fortalecimiento de Capacidades para Contratistas	36
Propósito.....	37
Planificación y logística.....	37
Desarrollo de contenidos	37
Alcance communitatio y registro	37
Ejecución y Participación	37
Seguimiento posterior al evento	37
3.7.3 Talleres adicionales compatibles con CDBG-DR.....	37
Propósito.....	37
Comprensión de CDBG-DR y los programas de recuperación disponibles	38
Navegando la asistencia para la vivienda y la reubicación temporal	38
Reconstrucción segura para personas mayores y hogares vulnerables.....	38
Recursos de resiliencia y recuperación para pequeños negocios	38
Comprensión de elevación y seguro contra inundaciones (ICC + NFIP)	38
3.8 Vinculación laboral de la Sección 3	39
3.8.1 Colocación y seguimiento en la fuerza laboral de la Sección 3	40
Propósito.....	40
Ingreso de candidatos y elegibilidad	41
Emparejamiento laboral y referencias.....	41
Coordinación con empleadores	41
Seguimiento e informes	41
3.9 Gestión y supervisión de programas	41
3.9.1 Recolección de datos y reportes.....	43
Propósito.....	43
Lista de verificación para el ingreso de datos	43
Lista de verificación para la calidad y seguridad de datos	43
Lista de verificación para reportes	43
3.9.2 Personal y coordinación entre agencias	
Propósito.....	43
Lista de verificación para la coordinación interna del personal.....	43
Lista de verificación para la coordinación de socios	44



3.9.3 Calidad de los datos y auditoría de paneles	44
Propósito.....	44
Revisión semanal de expedientes	44
Verificación del Panel	44
Seguridad de datos e información de identificación personal (PII)	Error!
Bookmark not defined.4	
Reportes y acciones correctivas	Error! Bookmark not defined.5
3.9.4 Alcance comunitario y comunicaciones LEP Calidad de los datos y auditoría de paneles	45
Propósito.....	45
Identificación de la audiencia.....	45
Preparación de materiales	45
Distribución y participación	45
Revisión y aprendizaje.....	Error! Bookmark not defined.5



Cambios y actualizaciones del programa

Acción	Sección afectada	Fecha
Versión 1 - Aprobación	Documento completo	



1.0 Introducción

El Estado de Nuevo México, a través de su Departamento de Seguridad Nacional y Gestión de Emergencias (DHSEM), es el beneficiario de 4.131.000 dólares en fondos del Community Development Block Grant for Disaster Recovery (CDBG-DR) para apoyar la recuperación a largo plazo tras los incendios y las posteriores inundaciones de Hermit's Peak/Calf Canyon en 2022 (DR-4652-NM Incendios Forestales de Nuevo México, Inundaciones, Flujos de Fango y Vientos Rectos).

Para traducir ese premio en asistencia directa DHSEM está lanzando un Centro de Reconstrucción Resiliente (BRC) en Las Vegas, Nuevo México, ubicado en el área identificada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD) como la Zona Más Afectada y Afectada (MID) del condado de San Miguel. El BRC servirá como un recurso integral para propietarios e inquilinos en los condados de San Miguel y Mora, proporcionando apoyo con permisos, selección de contratistas, gestión de casos y orientación para la resiliencia de la reconstrucción.

2.0 Guía de programas

2.1 Propósito de esta Guía

El propósito de esta guía es proporcionar un marco operativo claro y coherente para el Centro de Reconstrucción Resiliente (BRC) que presta servicio a los condados de San Miguel y Mora. Como el primer centro de su tipo centrado en la recuperación en Nuevo México, el BRC desempeña un papel fundamental en conectar a los residentes afectados por desastres con los recursos técnicos, regulatorios y financieros necesarios para reconstruir de forma más segura, fuerte y sostenible.

Esta guía pretende a:

- Definir el alcance de los servicios del BRC y quiénes son elegible para recibirlos;
- Estandarizar los procedimientos cotidianos para la admisión de clientes, prestación de servicios, documentación y derivaciones;
- Garantizar el cumplimiento de las normativas de CDBG-DR, incluyendo la duplicación de beneficios (DOB), los objetivos nacionales y la vinculación del programa al desastre;
- Facilitar la coordinación interinstitucional entre agencias, locales, federales y sin fin de lucro que prestaran servicios dentro o junto al BRC;
- Apoyar la capacitación del personal mediante la documentación de expectativas operativas y la provisión de listas de verificación, herramientas y flujo de trabajo listos para usar.



Al seguir los procesos descritos en esta guía, el personal y los socios del BRC pueden trabajar juntos para proporcionar un apoyo de alta calidad, equitativo y conforme a los residentes más afectados por el DR-4652-NM.

2.2 Audiencia para la guía del programa

Esta Guía de Programas está dirigida a las personas y organizaciones que participan en la implementación exitosa de servicios en el Centro de Reconstrucción Resiliente (BRC) La guía sirve tanto como una herramienta de entrenamiento, también como manual de referencia diario para:

- *Personal y supervisores del BRC* - Personas responsables de la admisión, coordinadores de casos, asistencia para obtener permisos, navegación de recursos y operaciones generales. Esta guía describe los flujos de trabajo, los estándares de documentación, las expectativas de servicio al cliente y los protocolos de coordinación.
- *Departamentos Locales de Planificación y Zonificación* - Personal en los condados de Mora y San Miguel, junto con jurisdicciones municipales o tribales relevantes, coordinaran con el BRC para apoyar a propietarios y contratistas en la navegación en los procesos locales de permisos, la comprensión de los requisitos de planificación y zonificación, y la preparación de solicitudes de reconstrucción conforme a los códigos requeridos. Todas las revisiones, aprobaciones y acciones de la aplicación seguirán siendo responsabilidad de la ciudad, condado o autoridad tribal correspondiente.
- *Alianzas de agencias estatales y federales* - Agencias como DHSEM, el Departamento de Regulación y Licencias de Nuevo México (RLD), la Agencia Federal de Gestión de Emergencias (FEMA), el Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), LA Administración de Pequeñas Empresas (SBA) y otras organizaciones que brindan servicios en el mismo lugar, aceptan referencias o apoyan a los clientes a traves de programas de recuperación relacionados. Esta guía ayuda a los socios externos a entender cómo y cuándo su apoyo se integra en el trabajo del BRC.
- *Socios sin fin de lucro y comunitarios* - Son organizaciones que ayudan con la vivienda, la asistencia legal, la salud mental o la coordinación de casos de desastres. Estos socios pueden referir clientes al BRC o recibir referencias de él, y esta guía garantiza que estén informados sobre el alcance y la estructura de las operaciones dentro del BRC.
- *Contratistas Licenciados y Proveedores de Servicios Técnicos* : Constructores, ingenieros y profesionales de mitigación que interactúan con clientes que buscan servicios verificados y conforme a la normativa. Esta guía describe los criterios que los clientes deben considerar y la documentación requerida para preparación del permiso.



Cada grupo puede usar la guía de forma diferente, pero todos comparten un objetivo común: ofrecer servicios coordinados, transparentes y efectivos de recuperación ante desastres a los habitantes de Nuevo México afectados por DR-4652-NM.

2.3 Resumen del programa

El Centro de Reconstrucción Resiliente (BRC) es un centro de apoyo a la recuperación ante desastres establecido a través de la subvención Community Development Block Grant – Disaster Recovery (CDBG-DR) del Estado de Nuevo México para el DR-4652-NM. Su misión es proporcionar servicios directos, accesibles y coordinados a personas y familias cuyas casas fueron dañadas o destruidas por el incendio Hermit's Peak/Calf Canyon y las inundaciones resultantes en los condados de San Miguel y Mora.

Financiado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD) a través del programa CDBG-DR, el BRC está diseñado para eliminar barreras a la reconstrucción ofreciendo un lugar centralizado y comunitario donde los residentes pueden recibir orientación personalizada, asistencia técnica y apoyo para navegar procesos complejos como permisos, selección de contratistas, solicitudes de financiación y diseño resiliente.

El BRC también actúa como punto de coordinación para los socios estatales, locales y federales implicados en la recuperación a largo plazo. Al ofrecer varios servicios en un solo lugar, el BRC reduce la carga para las personas afectadas por desastres, ya que no tienen que navegar sistemas separados, especialmente en comunidades rurales y con pocos recursos.

Tabla 1: Estructura del Programa y Áreas de Enfoque

Conexión con el evento del desastre	Todos los servicios que se brindan a través del BRC deben atender una necesidad no cubierta relacionada directamente con el desastre específico (DR 4652 NM). Los clientes deben presentar documentación, como registros de FEMA, fotos de los daños o cartas de rechazo del seguro, para comprobar que cumplen con los requisitos.
Cumplimiento del objetivos nacional	Según las regulaciones del HUD, el BRC debe garantizar que al menos el 70% de los fondos del programa beneficien a personas o hogares de ingresos bajos y moderados (LMI). Los condados de San Miguel y Mora tienen tasas de LMI superiores al 50%, lo que permite al programa utilizar un enfoque de beneficio regional.
Acceso justo	Los servicios deben prestarse de manera accesible para quienes no hablan inglés, personas con discapacidad, residentes indocumentados y otros grupos vulnerables. La prestación de servicios bilingüe y conforme a la ADA es una expectativa fundamental.
Resiliencia y cumplimiento de códigos	El BRC no solo ayuda a las personas a reconstruir, sino a reconstruir mejor. Apoya y motiva a los clientes para que incluyan medidas de protección contra incendios forestales e inundaciones en cada parte de su plan de reconstrucción. Esto incluye orientación sobre el uso de materiales resistentes al fuego, la



Coordinación entre agencias	creación de espacio defendible, la elevación de viviendas en zonas de inundación y la planificación del sitio de acuerdo con los códigos de seguridad actuales.
	El BRC está diseñado para trabajar en conjunto con otros programas de recuperación, incluyendo FEMA, la Ley de Asistencia por el Incendio Hermit's Peak/Calf Canyon, los programas de vivienda rural del USDA, préstamos por desastres de la SBA y agencias locales de permisos. Su función no es duplicar esos servicios, sino conectar a los residentes con ellos y ayudarles a navegar el proceso de forma más eficiente.

2.4 Objetivos del programa

El Centro de Reconstrucción Resiliente (BRC) fue creado para servir como una solución comunitaria de alto impacto para la recuperación ante desastres a largo plazo. Sus objetivos están basados en los requisitos del programa CDBG-DR HUD y están adaptados para abordar los desafíos únicos que enfrentan las comunidades afectadas por incendios forestales e inundaciones en Nuevo México.

Objetivos clave del programa:

1. *Acelerar los tiempos de reconstrucción:* Apoyar a los residentes para que puedan avanzar con las aprobaciones de planificación requeridas y los permisos de construcción emitidos por el estado. Al coordinar con los departamentos locales de Planificación y Zonificación para las aprobaciones de uso del terreno y con CID/RLD para los permisos de construcción, el BRC ayuda a reducir trámites burocráticos y a agilizar el proceso general de reconstrucción
2. *Integrar la resiliencia en cada reconstrucción:* Asegurar que las viviendas no solo se reconstruyan, sino que se reconstruyan mejor. El BRC informa y apoya a residentes y constructores sobre cómo reducir riesgos futuros de incendios forestales e inundaciones, incluyendo el espacio defendible, la elevación por encima del nivel base de inundación, el uso de materiales resistentes al fuego y el cumplimiento de códigos de construcción actualizados.
3. *Cerrar brechas financieras:* Ayudar a los residentes a identificar y acceder a varias fuentes de fondos para la recuperación—como la Asistencia Individual de FEMA, préstamos de la SBA, la Asistencia por Incendios de Hermit's Peak/Calf Canyon, Vivienda Rural del USDA y seguros—para poder financiar por completo la reconstrucción o reparación de sus viviendas. El BRC actúa como navegador, ayudando a los clientes a combinar estas fuentes de apoyo y a evitar la duplicación de beneficios.
4. *Apoyo dirigido a los más vulnerables -* Asegurar que al menos el 70 % de los fondos de CDBG-DR apoyen a personas y familias de ingresos bajos y moderados, como lo requiere HUD. El BRC dará prioridad a inquilinos, personas mayores, personas con discapacidades y personas que tienen dificultad con el inglés.



5. *Reducir la carga administrativa para los gobiernos locales* - Apoyar a los residentes con la preparación de permisos, la recolección de documentos y la coordinación con las agencias correspondientes, incluyendo CID/RLD y los departamentos locales de servicios públicos (como sistemas sépticos y pozos). Esto permite que las agencias locales se enfoquen en inspecciones y supervisión, mientras el personal del BRC ayuda a los residentes a seguir el proceso correcto de permisos.
6. *Mantener transparencia e integridad del programa* - Cumplir con las reglas federales sobre duplicación de beneficios, compras y elegibilidad. Esto se logra mediante documentación clara, listas de verificación estándar y coordinación regular con DHSEM y otras agencias estatales y federales.

2.5 Resumen de los servicios BRC

El Centro de Reconstrucción Resiliente funciona como un centro integral donde los residentes afectados por desastres pueden recibir tanto apoyo técnico como personalizado. Las áreas de servicio en la **Tabla 2** a continuación representan las funciones principales del BRC:

Tabla 2: Instantánea del servicio BRC en Nuevo México

Área de servicio	Descripción
Gestión de casos y referencias a recursos	En colaboración con el Programa de Gestión de Casos por Desastre del DHSEM, a los clientes se les asigna un(a) coordinador(a) de caso que brinda apoyo integral para la recuperación. Este apoyo incluye referencias a servicios de salud mental, asistencia legal, vivienda y programas de empleo.
Apoyo en planificación y zonificación	El personal ayuda con la búsqueda de terrenos, los requisitos de zonificación, las listas de verificación de permisos y la preparación de solicitudes. También orienta a los clientes para dirigirlos a las autoridades correspondientes y los apoya para preparar paquetes completos que cumplan con los códigos aplicables.
Estación de Reconstrucción Resiliente	Los clientes reciben orientación general (no regulatoria) sobre buenas prácticas para la reconstrucción resistente a incendios e inundaciones. Los materiales educativos incluyen la planificación de espacio defendible, la aplicación de estrategias de la Interfaz Urbano-Forestal (WUI) recomendadas por FEMA y NFPA, y los principios de Wildfire Prepared Home™ del IBHS, que pueden ayudar a facilitar el acceso a seguros bajo el Plan de Acceso Justo al Seguro (FAIR) de Nuevo México. Los clientes también reciben información general sobre el diseño de cimientos en zonas propensas a inundaciones, con énfasis en la elevación de viviendas cuando sea necesario y en la organización del sitio para una mayor resiliencia. Todas las preguntas sobre permisos y cumplimiento de códigos se remiten a CID/RLD.



Área de servicio	Descripción
Navegación financiera	El apoyo incluye ayuda con solicitudes de FEMA, SBA, HPCC, USDA y seguros. El personal revisa si los clientes cumplen con los requisitos, ayuda con los formularios y los conecta con programas de fondos que complementan—pero no duplican—los fondos de CDBG-DR.
Evaluación de contratistas y revisión de propuestas:	El personal del BRC ayuda a los clientes a identificar contratistas con licencia y aprobación utilizando las bases de datos de RLD, NMDOT/NCNMEDD y DCM. El personal también revisa las propuestas de construcción para asegurar que los costos sean razonables y que coincidan con el alcance del trabajo.
Acceso cartográfico y recursos técnicos	<p>Los residentes y constructores pueden acceder a mapas de zonas de inundación, límites de la Interfaz Urbano-Forestal (WUI) y superposiciones de zonificación mediante ArcGIS y otras herramientas. El personal del BRC está capacitado para ayudar a los clientes a localizar su terreno e identificar posibles superposiciones que puedan afectar los permisos.</p> <p>El personal no interpreta los códigos de construcción, pero ayuda a los clientes a entender la importancia de cumplir con los códigos y remite todas las preguntas técnicas a CID/RLD o a profesionales con licencia. Esta orientación temprana ayuda a que los clientes estén mejor preparados para los permisos y reduce retrasos evitables.</p>
Talleres comunitarios y educación	<p>El BRC puede organizar talleres para informar al público y a los contratistas sobre la reconstrucción segura, los procesos de permisos, los recursos financieros y los riesgos actuales. Estos talleres ayudan a fortalecer la resiliencia mediante decisiones bien informadas.</p> <p>Todas las sesiones cuentan con protocolos claros de referencia. Las preguntas que estén fuera del alcance del BRC—como las relacionadas con códigos de construcción, derechos de agua o permisos de agencias específicas—se remiten a las autoridades correspondientes (por ejemplo, CID/RLD, OSE o NMED). El personal está capacitado para orientar a los participantes hacia los recursos correctos sin ofrecer interpretaciones técnicas.</p>
Vinculación laboral de la Sección 3:	Conecta a residentes que cumplen con los requisitos de ingresos con oportunidades de empleo creadas a través de proyectos de recuperación por desastre y ayuda a los contratistas a cumplir con las metas de contratación de la Sección 3 de HUD.
Gestión y supervisión del programa	Asegura que los servicios se brinden de manera consistente y en cumplimiento con los requisitos, mediante la coordinación del personal, el monitoreo de la calidad de los datos y la elaboración de informes federales.

Cada uno de estos servicios está basado en los objetivos del programa HUD, pero personalizado para responder a los desafíos reales que enfrentan los residentes de los condados afectados por desastres.



3.0 Prestación de servicios BRC en Nuevo México

Las Listas de Verificación de Prestación de Servicios incluidas en esta guía están diseñadas para asegurar que los clientes del Centro de Reconstrucción Resiliente (BRC) reciban un apoyo consistente y de alta calidad en todas las áreas clave de servicio. Estas listas describen los servicios principales disponibles en el BRC y definen las acciones básicas que el personal debe realizar para brindar cada servicio de manera efectiva.

En lugar de establecer procedimientos rígidos, cada lista de verificación ofrece un marco flexible y centrado en el cliente, con énfasis en la claridad, la equidad y la integridad del servicio. El objetivo es ayudar al personal a entender qué se debe ofrecer y qué se debe hacer para asegurar que cada residente reciba el beneficio completo del servicio que solicita, ya sea apoyo con permisos, opciones de mitigación o acceso a recursos financieros o de contratistas.

Al seguir estas listas de verificación, el personal contribuye a un proceso de recuperación más transparente, responsable y solidario. También ayudan a mantener la continuidad del apoyo para los clientes que interactúan con diferentes miembros del equipo o que regresan en distintos momentos de su proceso de reconstrucción.

Las siguientes páginas describen cada área de servicio y los estándares de atención que guían la forma en que servimos a nuestra comunidad.

3.1 Gestión de casos y referencias a recursos

Cada cliente tiene un camino único hacia la recuperación, y el servicio de Gestión de Casos y Referencias asegura que reciba apoyo adaptado a sus necesidades durante todo el proceso. Los(as) coordinadores(as) de casos evalúan las necesidades, dan seguimiento al progreso y conectan a los clientes con los servicios adecuados, como permisos, fondos, vivienda, transporte y apoyo de salud mental.

Este acompañamiento personalizado genera confianza, reduce el estrés y ayuda a los residentes a navegar un proceso de recuperación que puede ser complejo. A través de la escucha activa, la planificación personalizada y el apoyo directo, los(as) coordinadores(as) de casos son el enlace clave del modelo del BRC.

Tabla 7: Servicios de gestión de casos y derivaciones proporcionados

Evaluación de elegibilidad e ingreso
<p>Servicio prestado: <i>Identifica a qué apoyo califica un cliente y recoge información clave.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Debe completar el formulario inicial de admisión y documentar los datos básicos del hogar.• Debe evaluar la elegibilidad del programa según la necesidad, los ingresos, la ubicación y el impacto.



Planificación integral de la reconstrucción
<p>Servicio brindado: Ayudar a los clientes a planificar todos los recursos y pasos necesarios para reconstruir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar los permisos, los contratistas, las opciones de fondos y los tiempos esperados. • Dar seguimiento al progreso del cliente y brindar orientación continua durante el proceso.
Vinculación de recursos y referencias
<p>Servicio brindado: Conectar a los clientes con otros programas o servicios de apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referir a servicios de vivienda, salud mental, transporte, asistencia legal o programas de empleo, según sea necesario. • Confirmar que las referencias sean adecuadas y dar seguimiento a los resultados.
Apoyo al cliente y notas de casos
<p>Servicio brindado: Servir como punto de contacto constante para el cliente durante todo el proceso de recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener notas del caso actualizadas, avances clave y registros de comunicación. • Apoyar al cliente para resolver obstáculos con otras agencias o servicios.

Para asegurar que cada residente reciba apoyo oportuno y personalizado, el BRC utiliza un proceso estructurado de ingreso y referencias. La siguiente lista de verificación describe los pasos para recibir a los clientes, documentar la elegibilidad y conectarlos con los servicios internos adecuados o con socios externos.

Aunque se espera que todo el personal del BRC tenga un conocimiento básico de cada área de servicio y pueda brindar apoyo general cuando sea necesario, cada proceso cuenta con personal principal designado que es responsable de ofrecer ese servicio de manera consistente y en alineación con los objetivos del programa.

Los roles principales de apoyo para estos servicios son el/la Coordinador(a) Principal de Servicios de Recuperación del BRC y los(as) Coordinadores(as) de Casos del BRC. El ingreso de clientes puede ser realizado por cualquier miembro del personal que tenga disponibilidad cuando el personal principal no esté disponible.

3.1.1 Ingresos de clientes y gestión de casos

Propósito: Asegurar un proceso de ingreso estándar y acogedor que recopile la información necesaria, confirme la elegibilidad y conecte al cliente con el apoyo adecuado.

Preparación previa al ingreso

- Confirmar que haya personal bilingüe disponible (o servicios de interpretación si es necesario). Asegurarse de que el área de admisión accesible para la ADA esté lista
- Asegurar que el área de ingreso sea accesible según la ADA.
- Confirmar que el sistema digital de ingreso funcione correctamente o que los formularios en papel estén disponibles.
- Tener disponibles formularios impresos de ingreso y consentimiento en inglés y español



Preparación para el proceso del ingreso

- Recibir al cliente y explicarle los servicios que ofrece el BRC
- Proporcionar el formulario de ingreso, ya sea en formato digital o en papel.
- Obtener información básica:
 - Nombre completo y relación del solicitante/contacto
 - Dirección física y postal
 - Información de contacto del solicitante
 - Idioma preferido
 - Necesidades de accesibilidad
- Obtener información específica sobre desastres:
 - ¿El cliente es propietario, inquilino o casero?
 - ¿Qué tipo de daño ocurrió en la vivienda o propiedad?
 - ¿Existen riesgos continuos que necesiten mitigación?
 - Fecha de impacto
 - Número de registro de FEMA (si aplica)
 - Cualquier ayuda previa recibida (seguro de vivienda/inquilino/inundaciones, FEMA, HPCC, USDA, SBA, etc.)
- Revisar y firmar los formularios de consentimiento y divulgación
- Realizar una evaluación inicial de elegibilidad para los servicios del BRC
 - ¿La propiedad se encuentra en un área elegible afectada por el desastre?
 - ¿Los daños fueron causados por el desastre?
 - ¿La propiedad sufrió daños o fue destruida?
 - ¿El cliente busca apoyo para reconstrucción, reparación o asistencia para alquiler?
 - ¿El cliente planea vivir en la propiedad a largo plazo después de la reparación o reconstrucción?

Seguimiento posterior del ingreso

- Asignar ID interno de cliente BRC
- Registrar al cliente en el sistema digital de seguimiento (por ejemplo, la base de datos de gestión de casos).
- Agendar una cita de seguimiento si es necesario.
- Proporcionar al cliente la información de contacto del/de la coordinador(a) de caso o del personal correspondiente.
- Entregar el paquete de bienvenida, si aplica, junto con la guía de recursos.

3.1.2 Lista de verificación para la creación y actualización del expediente del cliente

Propósito: Asegurar que cada expediente del cliente—digital y/o en papel—esté completo, cumpla con los requisitos y sea fácil de revisar para seguimiento y reportes.



Configuración de expediente

- Crear expediente digital de caso en el sistema de gestión de clientes
- Usar una convención consistente para nombrar los archivos (por ejemplo, Apellido_Nombre_Condado).
- Guardar copias escaneadas de todos los formularios de ingreso y consentimiento.

Documentos requeridos en el expediente

- Formulario de ingreso.
- Formularios firmados de consentimiento y aviso de privacidad.
- Comprobante de identificación
- (puede entregarse más adelante si el cliente se siente incómodo al inicio).
- Comprobante de domicilio
- (puede entregarse más adelante si el cliente se siente incómodo al inicio).
- Autorización de FEMA para compartir información (ROI, por sus siglas en inglés).
- Número de solicitud de FEMA y estado del caso (si aplica).
- Consentimiento de la Oficina de Reclamos para compartir información (si aplica).
- Documentación de daños, como fotos o reportes del seguro
- (especialmente si el cliente tiene una póliza del NFIP, ya que podría contar con cobertura ICC).
- Estado de elegibilidad del programa (sí/no y justificación).
- Asignación del/de la coordinador(a) de caso y registro de contactos.

Mantenimiento continuo del expediente

- Registrar todas las interacciones y actualizaciones en el expediente del cliente.
- Subir copias escaneadas de propuestas, permisos y aprobaciones de fondos.
- Dar seguimiento a las referencias realizadas y a los servicios recibidos.
- Archivar los expedientes inactivos de forma adecuada, indicando el motivo del cierre.

3.1.3 Lista de verificación de servicios bilingües y conforme a la ADA

Propósito: Asegurar un acceso equitativo e inclusivo a los servicios para todos los clientes.

Acceso al idioma

- ¿Hay personal bilingüe programado durante todas las horas de ingreso?
- ¿La información está disponible en inglés y español?
- ¿Todos los formularios y materiales para clientes están disponibles en español?



- ¿Los servicios de interpretación están disponibles y el personal sabe cómo solicitarlos?

Accesibilidad

- ¿El área de ingreso y la sala de espera son accesibles según la ADA?
- ¿Hay materiales impresos disponibles en letra grande u otros formatos cuando se solicitan?
- ¿Existe un espacio tranquilo y privado para el ingreso, si es necesario?
- ¿El personal está capacitado para identificar y apoyar a clientes con discapacidades cognitivas o sensoriales?
- ¿Hay herramientas o materiales que atiendan las necesidades de los clientes (por ejemplo, dispositivos para personas con discapacidad auditiva)?

3.1.4 Lista de verificación para la referencia a agencias externas y coordinadores(as) de casos de desastres

Propósito: Asegurar referencias claras y una transición adecuada cuando los clientes son referidos a servicios adicionales, con documentación completa.

Proceso de referencia

- Identificar las necesidades del cliente que estén fuera del alcance del BRC (por ejemplo, vivienda temporal, consejería, asistencia legal).
- Confirmar la disponibilidad de un(a) coordinador(a) de casos de desastres o de una agencia socia.
- Completar y documentar el formulario de referencia.
- Proporcionar al cliente la información de contacto de la referencia y explicarle qué puede esperar.
- Registrar la referencia en el expediente digital del cliente.
- Dar seguimiento después de la referencia para confirmar que se realizó el contacto.

Coordinación con organizaciones socias

- Mantener actualizada la lista de contactos de organizaciones y programas asociados
- Tener memorandos de entendimiento o acuerdos de derivación archivados (si procede) **Nota: La recopilación de una liberación de información en la Recepción cubrirá esto, pero cada vez que se haga una referencia al cliente, informa al cliente de que así se compartirá su información.*
- Programa revisiones periódicas con los socios clave para recibir comentarios



3.2 Servicios de Apoyo a la planificación y zonificación

Navegar las reglas de uso del terreno puede ser abrumador para las personas afectadas por desastres, especialmente cuando reconstruyen en áreas con zonificación compleja, requisitos de distancia o designaciones de riesgo.

El servicio de Apoyo en Planificación y Zonificación del BRC ayuda a los clientes a entender qué está permitido en su propiedad y cómo cumplir con los códigos aplicables. Ya sea que el cliente esté colocando una estructura temporal o construyendo una vivienda permanente, el personal del BRC trabaja en coordinación con los gobiernos locales para asegurar información correcta, preparación de solicitudes y caminos claros para obtener permisos.

Este servicio busca eliminar barreras, reducir la confusión y ayudar a los residentes a avanzar con una reconstrucción segura y legal.

Tabla 3: Servicios de planificación y zonificación

Orientación de zonificación y uso del suelo
<p>Servicio brindado: Ayudar a los clientes a entender cómo las reglas de zonificación afectan qué pueden construir y en qué parte del terreno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la clasificación de zonificación del terreno y explicar los usos permitidos. • Aclarar cualquier restricción relacionada con el tamaño del lote, el tipo de estructura y la ubicación de la construcción. • Proporcionar mapas de zonificación o resúmenes en lenguaje sencillo.
Apoyo para la preparación de permisos
<p>Servicio brindado: Ayudar a los clientes a entender y prepararse para los permisos requeridos de planificación y zonificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los permisos necesarios (por ejemplo, construcción, sistema séptico, casa rodante/RV, nivelación del terreno). • Proporcionar o explicar los formularios, documentos y listas de verificación requeridos para la solicitud. • Revisar los paquetes de permisos para asegurar que estén completos antes de enviarlos o referirlos a la agencia correspondiente.
Conocimiento de zonas superpuestas (WUI / zonas de inundación)
<p>Servicio brindado: Explicar cómo las zonas de riesgo adicionales afectan las aprobaciones de planificación y zonificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar si la propiedad se encuentra en una zona WUI o en una zona de inundación y explicar qué significa. • Asegurar que estas zonas se tomen en cuenta en la planificación del sitio o en el diseño para permisos. • Proporcionar mapas impresos o digitales de las zonas de riesgo.
Información sobre variaciones y apelaciones
<p>Servicio brindado: Apoyar a los clientes para entender y comenzar el proceso de solicitudes de variaciones o apelaciones de zonificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar cuándo una variación o excepción puede ser apropiada. • Describir los siguientes pasos y ayudar a preparar los textos explicativos o mapas requeridos. • Coordinar referencias con funcionarios locales para la revisión final.



Brindar apoyo claro y eficiente para los permisos requiere una coordinación cercana con los gobiernos locales y procesos internos bien definidos. La siguiente lista de verificación asegura que el apoyo en planificación y zonificación se ofrezca de manera consistente, desde la revisión inicial para preparar solicitudes hasta la orientación sobre cumplimiento ambiental y de códigos.

Aunque todo el personal del BRC debe tener un conocimiento básico de cada área de servicio y brindar apoyo general cuando sea necesario, algunos procesos están a cargo de personal principal responsable de asegurar que los servicios se brinden de manera consistente y en cumplimiento con los requisitos.

Para los servicios de Planificación y Zonificación, los roles principales incluyen al/la Coordinador(a) Principal de Planificación y Zonificación de Recuperación del BRC, al/la Coordinador(a) de Planificación y Zonificación de Recuperación del BRC y, cuando hay fondos de mitigación involucrados, al/la Especialista del Programa de Vivienda y Subvenciones del BRC o al/la Coordinador(a) Principal de Servicios de Recuperación del BRC.

Debido a que estos servicios son técnicos, el personal debe brindar apoyo solo dentro de su área de conocimiento y coordinar con el personal principal cuando se necesite orientación más especializada. El personal principal es responsable de identificar cuándo una pregunta está fuera de la autoridad del BRC y de referir al cliente de inmediato a la entidad reguladora correspondiente (por ejemplo, CID, OSE o NMED).

3.2.1 Apoyo a la planificación y zonificación

Propósito: Guiar al personal para brindar apoyo claro y en cumplimiento en planificación y zonificación. Esto incluye verificar la elegibilidad de la propiedad, revisar solicitudes de permisos, identificar zonas de riesgo (como zonas de inundación o WUI) y coordinar con funcionarios locales, asegurando que los casos complejos se refieran a las agencias correspondientes cuando estén fuera del alcance del personal.

Lista de verificación de admisión y revisión de permisos

- Verifica que la dirección del cliente esté en una zona de desastre elegible
- Confirmar la clasificación zonificada de la parcela
- Revisa el paquete de envío para comprobar que está completo:
 - Plano del emplazamiento
 - Planes de construcción
 - Detalles de la inspección y los retrasos
- Confirmar que la solicitud incluye el plan preaprobado requerido (si está disponible)
- Revisa el lote frente al Área Especial de Riesgo de Inundación (SFHA)
 - [Centro de Servicio de Mapas de Inundaciones de FEMA | ¡Bienvenido!](#)



- Solicitud de permiso de registro en el sistema BRC
- Coordinar el encaminamiento al departamento jurisdiccional de planificación/zonificación jurisdiccional departamento de planificación/zonificación
- Informar al cliente de que el CID/RLD es la autoridad que otorga permisos para las aprobaciones de construcción y debe recibir todos los documentos requeridos tras la aprobación de zonificación

Lista de verificación para la coordinación con autoridades locales

- Identificar la autoridad reguladora correcta (por ejemplo, Planificación y Zonificación de condados/ciudades, CID, Salud Ambiental, proveedores de servicios públicos)
- Brindar orientación sobre el proceso de revisión de zonificación, visitas al sitio o inspecciones, según corresponda.
- Compartir copias digitales de la documentación de forma segura.
- Registrar comentarios y revisiones requeridas en el expediente del caso.
- Informar al cliente sobre el resultado y los siguientes pasos, incluyendo el envío a CID/RLD si aplica.

Lista de verificación para la revisión de riesgo de inundación y superposición de zonas WUI

- Acceder a mapas y crear superposición
 - Obtener los mapas FIRMs y las capas de zonas de inundación más recientes a través del Centro de Mapas de Inundación de FEMA.
 - Crear un extracto del mapa de inundación y adjuntarlo al expediente del permiso.
 - Si el terreno se encuentra en un cauce regulado de inundación, referir al cliente al/la Administrador(a) de Zonas de Inundación de la comunidad; reconstruir en estas áreas generalmente requiere un estudio hidráulico (H&H) costoso y un certificado de no aumento del nivel del agua.
 - Tener en cuenta que las reglas de las zonas de inundación varían según la zona y la ordenanza de cada comunidad.
- Determinar los requisitos de elevación y mitigación
 - Obtener la solicitud de permiso y la ordenanza de zonas de inundación de la comunidad.
 - Verificar la fuente del Nivel Base de Inundación (BFE) que usa la comunidad (FIRM, FIS, BLE o “mejores datos disponibles”).
 - Recomendar firmemente que el cliente contrate a un topógrafo, arquitecto o ingeniero con licencia para preparar un Certificado de Elevación (EC). Si la comunidad proporciona un BFE, obtener esa información directamente.
 - Confirmar si se requiere elevación adicional (freeboard) e identificar la Elevación Final de Protección (FPE).



- Verificar si la comunidad da seguimiento a Daño Sustancial / Mejora Sustancial (SD/SI).
- Revisar las reglas de distancia y cualquier condición existente que pueda limitar las opciones de reconstrucción.
- Asegurar que todos los servicios públicos estén elevados por encima del BFE y que se instalen ventilas contra inundación cuando sea requerido.
- Informar que todo desarrollo en zonas de inundación —estructuras, nivelación del terreno, relleno o almacenamiento— requiere permiso.
- Para pozos y sistemas sépticos, consultar con el departamento de salud local y coordinar con la Oficina del Ingeniero del Estado de Nuevo México (OSE) y el Departamento de Medio Ambiente de Nuevo México (NMED), según corresponda.
- Revisar la guía del NFIP sobre requisitos de elevación y referir a la División de Viviendas Manufacturadas (MHD) de RLD para reglas, inspecciones y permisos relacionados con casas móviles o manufacturadas.
- Recomendar un Certificado de Elevación después de la construcción para confirmar la elevación final.
- Identificar circunstancias especiales o excepciones
 - Si una propuesta parece entrar en conflicto con las normativas o los códigos de construcción de zonas inundables, el personal de BRC remitirá al cliente a la oficina de permisos correspondiente (por ejemplo, CID, administrador local de llanuras de inundación) para recibir orientación oficial.
 - El personal no evaluará la probabilidad de aprobación y, en su lugar, dirigirá al cliente a la autoridad responsable.
- Revisar el terreno en ArcGIS
 - Acceder a las capas SIG de la comunidad, de preferencia las mismas que usan los funcionarios locales.
 - Revisar las siguientes superposiciones
 - Superposiciones:
 - **Zonas SFHA** – Adjuntar una impresión del mapa con el ID del paquete para verificación.
 - **Superposiciones de zonificación** – Confirmar que el uso del suelo cumpla con las reglas y referir los casos dudosos a la oficina de permisos.
 - **Límite WUI** – Incluir un mapa o reporte si está disponible.
- Registro
 - Registra los hallazgos y sube mapas en el archivo del cliente.
 - Anote cualquier acción de seguimiento, derivación de agencias o solicitud adicional de datos.

3.2.2 Evaluación previa a la solicitud de permisos



Propósito: Asegurar que los clientes estén bien preparados para presentar solicitudes de permisos completas y correctas, mediante la revisión de los detalles del terreno, la recopilación de los documentos requeridos y la identificación de cualquier falta con anticipación, para agilizar el proceso de permisos y reducir retrasos.

Lista de verificación para la cita de evaluación

- Programar apoyo bilingüe, si es necesario.
- Revisar la propiedad y los documentos de propiedad.
- Identificar si la estructura es una reconstrucción, una construcción nueva o una reparación.
- Revisar la documentación de daños por el desastre del cliente.
- Verificar el acceso a servicios públicos, las dimensiones del lote, las distancias requeridas y el acceso al terreno.

Lista de verificación para la colección de documentos

- Copia de la escritura o contrato de arrendamiento
- Fotos de los daños (antes y después del desastre si están disponibles)
- Registro # de FEMA o HPCC y estado
- Bocetos o planos preliminares de construcción
- Información de contacto del arquitecto o diseñador (si es que hay alguno)

Lista de verificación de preparación para la solicitud

- Confirmar que se cumplan los requisitos mínimos para presentar la solicitud de permisos.
- Identificar faltantes en el paquete y brindar orientación para corregirlos.
- Programar un seguimiento si es necesario para apoyar la entrega completa de la solicitud.
-

3.2.3 Flujo de trabajo de asistencia técnica para la revisión ambiental

Propósito: Ayudar a los clientes a cumplir con los requisitos de revisión ambiental relacionados con proyectos de recuperación con fondos federales. Esto incluye identificar el tipo de revisión requerida, reunir los documentos necesarios, coordinar con las agencias correspondientes y mantener registros adecuados para apoyar la aprobación de permisos y el cumplimiento del programa.

Evaluación inicial

- Determinar el tipo de proyecto y la fuente de fondos.
- Verificar si el proyecto está exento, excluido por categoría o requiere una evaluación ambiental completa.



- Informar al cliente sobre los tiempos estimados y los documentos necesarios.

Lista de verificación para Colección de documentos

- Mapa del sitio con el área del proyecto.
- Fotografías de las condiciones actuales.
- Revisión de recursos históricos o culturales (SHPO/THPO).
- Determinación de zonas de inundación y humedales.

Coordinación de agencias

- Prepara cartas de recomendación o presentaciones en línea a agencias federales, estatales o tribales
- Haz un seguimiento de los plazos de respuesta y de seguimiento

Determinación y registro

- Presentar documentación de Hallazgo de Exención, CENST, CEST o EA/FONSI
- Sube formularios firmados y correspondencia al expediente del caso del cliente
- Notifica al cliente y al personal de permisos cuando la autorización esté completa

3.3 Servicios de Reconstrucción Resiliente

La Estación de Reconstrucción Resiliente ayuda a los clientes a reconstruir de manera más segura y resistente, integrando estrategias de protección contra incendios e inundaciones en el diseño y la construcción de sus viviendas. Esto incluye orientación sobre materiales adecuados, la planificación de espacio defendible y estándares voluntarios como Wildfire Prepared Home™ del IBHS, así como información sobre el Plan FAIR de Nuevo México y los requisitos de FEMA para zonas de inundación.

Este servicio ayuda a asegurar que cada reconstrucción cumpla con los códigos aplicables y que los residentes reciban orientación sobre cómo reducir riesgos. Los clientes reciben apoyo para tomar decisiones informadas que protejan su vida, su propiedad y su inversión a largo plazo. Este servicio es clave para crear comunidades más seguras y reducir el impacto de futuros desastres.

Tabla 4: Servicios de reconstrucción resiliente brindados

Explicación del riesgo de peligro (WUI y llanura de inundación)
<p>Servicio prestado: Ayuda a los clientes a entender si su propiedad se encuentra en una zona de inundación designada por la FEMA o en la Interfaz Urbana Silvestre (WUI) y qué significa eso para la reconstrucción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe explicar claramente cómo las zonas de riesgo afectan a la planificación del sitio y a los requisitos del código de construcción. • Debe proporcionar mapas actualizados o superposiciones y revisarlos en persona con el cliente.



<ul style="list-style-type: none"> • Debe documentar esta explicación del riesgo en el expediente del caso para referencia futura.
Planificación de espacio defensible
<p>Servicio prestado: <i>Educar a los clientes sobre cómo crear y mantener espacios defendibles alrededor de sus hogares para reducir el riesgo de incendios forestales.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay que usar ayudas visuales y diagramas para mostrar cómo es un espacio defensible. • Debe explicar la importancia de la zona de ignición de 0–5 pies y otras zonas de espacio defensible. • Debe ofrecer recomendaciones alineadas con Firewise específicas para la distribución de la propiedad del cliente.
Guía de materiales resistentes al fuego e inundaciones
<p>Servicio prestado: <i>Recomienda materiales de construcción que aumenten la resistencia de una estructura a incendios forestales e inundaciones.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe revisar cualquier material ya seleccionado por el cliente o contratista. • Debe proporcionar alternativas claras y aprobadas cuando los materiales no cumplen con la normativa o son inferiores. • Debe proporcionar a los clientes acceso a listas impresas o digitales de materiales recomendados.
Asesoramiento sobre elevación y drenaje
<p>Servicio prestado: <i>Ayuda a los clientes a comprender el valor de construir sobre cimientos elevados o mejorar el drenaje del terreno para reducir el riesgo de inundación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe revisar las necesidades de elevación utilizando la topografía disponible o los datos de FEMA. • Debe recomendar estrategias adecuadas de elevación o mejoras en el drenaje. • Debe consultar guías técnicas (por ejemplo, FEMA o Cuerpo de Ingenieros) cuando corresponda.
Soporte para la distribución del sitio y el diseño de reconstrucción
<p>Servicio prestado: <i>Ofrecer aportaciones sobre la ubicación de la estructura, orientación y espaciamiento para apoyar la seguridad y el cumplimiento de normativas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ayudar a los clientes a identificar posibles conflictos de ubicación (por ejemplo, retrocesos, pendiente, escorrentía). • Debe asesorar sobre posiciones que permitan tanto el acceso como el espacio defensible. • Debe señalar diseños que puedan crear peligros futuros o infracciones del código.
Intercambio de recursos de mitigación
<p>Servicio prestado: <i>Proporcionar a los clientes acceso a orientación actualizada y en lenguaje sencillo sobre normas de mitigación e ideas de diseño.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe distribuir guías impresas o digitales en el idioma preferido del cliente. • Debe destacar los recursos más relevantes para la situación del cliente (por ejemplo, IBHS frente a Firewise). • Hay que mantener actualizados los inventarios de recursos y reemplazar los materiales obsoletos.
Referencia a programas de incentivos para mitigación
<p>Servicio prestado: <i>Conectar a los clientes elegibles con programas de financiación o reembolso que apoyen mejoras en la mitigación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe evaluar la posible elegibilidad para el HMGP de FEMA, programas de servicios públicos o subvenciones locales/estatales. • Debe consultar directamente el Escritorio de Navegación Financiera o el coordinador de Casos para soporte en la solicitud. • Debe registrar la referencia y hacer seguimiento del estado en el expediente del cliente.

Ayudar a los residentes a reconstruir de manera más resistente requiere más que solo información; requiere un proceso claro, activo y bien documentado. La siguiente lista de verificación describe cómo el personal del BRC guía a los clientes en opciones de diseño resiliente, planificación del sitio y recursos de mitigación disponibles.



Aunque se alienta a todo el personal del BRC a conocer los conceptos básicos de construcción resiliente y prácticas de mitigación, los Servicios de Reconstrucción Resiliente están principalmente a cargo del/la Especialista del Programa de Vivienda y Subvenciones del BRC. Este trabajo se realiza en coordinación con el personal de Planificación y Zonificación cuando surgen temas relacionados con el terreno o los códigos.

Debido a que estos servicios pueden incluir la revisión de datos de riesgo, recomendaciones sobre materiales de construcción y el uso de estándares técnicos de mitigación, el personal solo debe orientar a los clientes dentro de su área de conocimiento y referir las preguntas complejas al personal designado.

Cuando exista alguna duda, el personal general debe documentar la necesidad del cliente y asegurar un seguimiento adecuado por parte de un especialista correspondiente, como personal técnico senior del BRC, una agencia local o estatal (por ejemplo, CID, OSE o NMED) o un profesional con licencia.

3.3.1 Apoyo para la Reconstrucción Resiliente

Propósito: Asegurar que cada cliente reciba apoyo personalizado para reconstruir de forma segura, basado en los riesgos del área. Esto incluye diseño defendible, evaluación del terreno y opciones de fondos para mitigación, además de documentar los pasos clave de la reconstrucción para promover la seguridad, el cumplimiento y el avance oportuno durante todo el proceso.

Lista de verificación de orientación en diseño resiliente

- Proporciona información impresa/ en line sobre:
 - Programa de Hogares Preparados para Incendios Forestales
 - Jardinería Firewise
 - Tipos de cimentación que mitigan inundaciones
- Revisar los planes de espacio defendible (zona despejada de 0 a 5 pies alrededor de la vivienda).
- Fomentar el uso de techos y revestimientos que sigan buenas prácticas de resistencia a incendios (por ejemplo, materiales resistentes a la ignición), especialmente en áreas WUI o de alto riesgo.
- Recomendar materiales resistentes al fuego (por ejemplo, adobe con techo de metal).

Lista de verificación para la evaluación del sitio

- Revisa los recursos y los mapas de inundaciones disponibles (mapas de inundaciones de FEMA, recursos locales y estatales disponibles)
- Revisa recursos y mapas disponibles de leña (mapas de WUI, recursos locales y estatales disponibles)



- Determinar la mejor ubicación de la estructura en el lote
- Recomienda retrocesos, nivelación y mejoras de acceso
- Identificar posibles necesidades de elevación, rejillas o elementos de retención

Lista de verificación para la coordinación de opciones de financiamiento de mitigación

- Filtra la elegibilidad para los programas FEMA HMGP, ICC (Increased Cost of Compliance) o USDA Rural Resiliency.
- Si la vivienda está gravemente dañada y asegurada contra inundaciones, comprueba si es posible elegibilidad por la ICC.
- Verifica el estado del seguro de hogar y los límites de cobertura para fondos de reconstrucción o igualación.
- Consulta el Gestor de Casos o la Mesa Financiera para el desarrollo de estimaciones de costes.
- Haz un seguimiento del estado de la solicitud de financiación para mitigación y señala las necesidades de seguimiento.

Lista de verificación de visitas a sitios espaciales defendibles

- Documenta las distancias de la Zona 1 (0–5 pies), Zona 2 (5–30 pies) y Zona 3 (30–100 pies) alrededor de la estructura.
- Identifica la presencia de materiales combustibles o vegetación cerca de la estructura.
- Recomienda la retirada o reubicación de elementos de alto riesgo (pilotes de madera, vallas).
- Fotografía del antes y después de las acciones de mitigación (si procede).
- Proporciona una lista impresa de cumplimiento de cumplimiento Firewise para que el propietario pueda auto monitorizar.

Lista de verificación para el seguimiento del progreso de reconstrucción

- Revisar los recursos disponibles y los mapas de inundación (mapas de FEMA y recursos locales y estatales).
- Revisar los mapas de riesgo de incendios y mapas WUI (recursos locales y estatales disponibles).
- Determinar la mejor ubicación de la estructura dentro del lote.
- Recomendar distancias adecuadas, nivelación del terreno y mejoras de acceso.
- Identificar si existe la necesidad de elevar la vivienda, instalar ventilas u otras medidas de protección.

3.4 Punto de apoyo para la navegación financiera

La recuperación muchas veces depende de poder acceder y aprovechar los recursos financieros disponibles. La Mesa de Navegación Financiera conecta a los clientes con



programas de apoyo como FEMA, SBA, USDA, la Asistencia por Incendios de Hermit's Peak/Calf Canyon (HPCC) y otras opciones de subvenciones o préstamos.

El personal trabaja con los clientes para identificar los programas para los que califican, explicar los procesos de solicitud y asegurar referencias adecuadas para recibir apoyo directo con las solicitudes. Al aclarar las opciones financieras y promover una planificación anticipada, este servicio ayuda a los residentes a cubrir faltantes de fondos, evitar la duplicación de beneficios y apoyar una recuperación sostenible a largo plazo.

Tabla 5: Servicios de Navegación Financiera Proporcionados

Identificación de la fuente de financiación
<p>Servicio prestado: Ayuda a los clientes a identificar fuentes de financiación públicas y privadas para cerrar su brecha en reconstrucción o reparación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe evaluar la necesidad restante del cliente. • Debe adaptar las necesidades a los programas (FEMA, SBA, USDA, HPCC, fondos locales). • Debe explicar la elegibilidad básica de cada programa y el proceso de solicitud.
Referencia de soporte a la solicitud
<p>Servicio prestado: Conecta a los clientes con personal o agencias de confianza que puedan ayudar a presentar solicitudes de financiación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe derivarse al coordinador de caso o al consejero de ayuda financiera para recibir asistencia directa. • Debe agendar una cita para confirmar que el apoyo fue recibido y documentado.
Referencia para asesoría financiero
<p>Servicio prestado: Ofrece conexiones de confianza con consejeros de vivienda, asesores de presupuesto o apoyo financiero de organizaciones sin fin de lucro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una lista actualizada de socios confiables que ofrezcan asesoría financiera. • Presentar el servicio al cliente y ayudarlo a hacer el primer contacto con el socio correspondiente.
Clarificación de requisitos del programa
<p>Servicio prestado: Ayuda a los clientes a comprender los términos, límites y obligaciones asociados a los programas de financiación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe explicar las condiciones de reembolso, los requisitos de seguro o la duplicación de las normas de prestaciones. • Debe proporcionar orientación por escrito cuando esté disponible.

Navegar las opciones de fondos para la recuperación puede ser abrumador para los residentes. La siguiente lista de verificación describe cómo el personal del BRC evalúa las necesidades financieras, revisa la elegibilidad y apoya a los clientes en la solicitud de fondos federales, estatales o privados, asegurando que se aborde la duplicación de beneficios.

Aunque la Mesa de Navegación Financiera es liderada principalmente por el/la Especialista del Programa de Vivienda y Subvenciones del BRC y los(as) Coordinadores(as) de Casos, todo el personal del BRC debe estar preparado para brindar apoyo básico de navegación financiera cuando estos no estén disponibles. Debido a que muchos recursos financieros y referencias son públicos y dependen del



tiempo, el personal no principal puede ayudar a los clientes a acceder a materiales o iniciar solicitudes.

Sin embargo, las preguntas más complejas sobre elegibilidad o estrategias de financiamiento deben referirse al personal líder. El personal también debe documentar cualquier seguimiento necesario para asegurar que el cliente reciba orientación clara, completa y correcta.

3.4.1 Asistencia en la navegación financiera

Propósito: Ayudar a los clientes a identificar faltantes de fondos, reunir los documentos necesarios y solicitar la ayuda financiera disponible, asegurando el cumplimiento de las reglas del programa, evitando la duplicación de beneficios y dando seguimiento al progreso hacia un paquete completo de fondos para la recuperación.

Preselección

- Estima el coste total de la reconstrucción y la brecha actual de financiación
- Identificar la asistencia previamente recibida (FEMA, HPCC, SBA, seguros)
- Consulta la elegibilidad básica del programa (ingresos, ubicación, impacto)

Recolección de documentación

- Prueba de propiedad o contrato de arrendamiento
- Documentación de identificación y ingresos emitida por el gobierno
- Presupuestos de daños, fotos o declaraciones de seguro
- Cualquier carta o denegación previa (FEMA, SBA, etc.)

Asistencia con la solicitud

- Proporciona formularios correctos o enlaces en línea para cada fuente de financiación
- Ayuda al cliente a completar las secciones que requieren explicación (necesidad, alcance, presupuesto)
- Asegúrate de que los anexos necesarios estén escaneados y sean legibles
- Señalar posibles conflictos de duplicación de beneficios para la revisión del Gestor de Subvenciones

Seguimiento y monitoreo

- Registrar fechas de presentación, números de seguimiento y plazos esperados para la decisión
- Establece recordatorios en el calendario para comprobaciones de estado o solicitudes adicionales de documentos
- Registrar adjudicaciones, denegaciones o apelaciones en el expediente del cliente y actualizar el cálculo de necesidades no cubiertas



3.4.2 Navegación de Recursos (servicios integrales)

Propósito: Brindar a los clientes acceso claro y coordinado a programas de recuperación a través de un modelo de servicios integrales, asegurando que comprendan los requisitos, eviten la duplicación de beneficios y reciban apoyo directo para completar solicitudes y gestionar referencias a socios externos.

Lista de verificación de navegación de programas

- Hablar sobre el tipo de vivienda del cliente (alquiler o reconstrucción).
- Determinar a qué programas ha solicitado el cliente, como:
 - FEMA, IA o SBA
 - Asistencia contra incendios del HPCC
 - Vivienda Rural del USDA
 - Sección 8 o vales de alquiler
- Verificar si existe riesgo de duplicación de beneficios (DOB).
- Registrar todos los programas en el archivo cliente con el estado

Lista de verificación para el apoyo de referencias y solicitudes

- Ayudar al cliente a reunir los documentos requeridos.
- Proporcionar formularios de solicitud en formato impreso o digital.
- Programar una sesión de apoyo para completar la solicitud, si es necesario.
- Conectar al cliente con un Navegador de Casos de FEMA o un(a) coordinador(a) de casos de desastres, si se requiere.
- Dar seguimiento a la referencia y registrar su finalización en el sistema digital.

3.5 Verificación de contratistas y revisión de cotizaciones

Elegir al contratista adecuado es uno de los pasos más importantes y delicados del proceso de reconstrucción. El servicio de Evaluación de Contratistas y Revisión de Propuestas ayuda a los clientes a verificar que los contratistas cuenten con la clasificación de licencia correcta a través de CID, a entender las propuestas y los términos del contrato, y a identificar posibles fraudes.

El personal del BRC está capacitado para orientar a los clientes sobre cómo navegar el sistema de licencias y referirá todas las dudas o preocupaciones sobre licencias directamente a CID.

Tabla 6: Servicios brindados de evaluación de contratistas y revisión de propuestas

Apoyo a la identificación de contratistas
Servicio brindado: Ayudar a los clientes a encontrar contratistas legítimos y calificados para su reconstrucción.



- Proporcionar listas de contratistas con licencia y aprobación (a través de RLD, FEMA o bases de datos locales).
- Verificar el estado de la licencia y dirigir a los clientes a herramientas públicas de búsqueda de contratistas.
- Explicar señales de alerta y riesgos de fraude para ayudar a los clientes a protegerse.

Comparación y revisión de propuestas

Servicio brindado: Apoyar a los clientes para entender y comparar propuestas de contratistas.

- Revisar que las propuestas tengan un alcance de trabajo similar y conceptos comparables.
- Alertar al cliente sobre elementos faltantes, precios inusuales o términos poco claros.
- Proporcionar herramientas o plantillas para la revisión de propuestas, según sea necesario

Educación para la evaluación de contratistas

Servicio brindado: Educar a los clientes sobre cómo investigar y entrevistar a contratistas.

- Explicar cómo verificar referencias, seguros y experiencia del contratista.
- Proporcionar materiales o listas de verificación para guiar las conversaciones de evaluación con contratistas.

Para apoyar una reconstrucción segura y a un costo razonable, el BRC ayuda a los residentes a identificar contratistas calificados y a evaluar propuestas de construcción. La siguiente lista de verificación describe cómo el personal guía a los clientes en la verificación de contratistas, la comparación de propuestas y, cuando aplique, la vinculación laboral bajo la Sección 3.

Los servicios de Evaluación de Contratistas y Revisión de Propuestas son liderados por el/la Coordinador(a) de Participación Laboral y Contratistas, con el apoyo de los(as) Coordinadores(as) de Casos para la coordinación y el seguimiento. Aunque todo el personal debe comprender la importancia de ayudar a los clientes a revisar credenciales de contratistas y la equidad de las propuestas, solo el personal designado debe determinar si una propuesta es razonable o si un contratista es adecuado.

El personal que no tenga un rol principal puede ayudar a los clientes a reunir documentos o explicar expectativas generales, pero debe dejar el análisis detallado y las recomendaciones finales a los especialistas asignados.

3.5.1 Identificación y selección de contratistas

Propósito: Ayudar a los clientes a identificar contratistas cualificados y con licencia verificando sus credenciales mediante bases de datos confiables y proporcionando un paquete claro y listo para el cliente con opciones verificadas, asegurando una toma de decisiones informada y reduciendo el riesgo de fraude por parte de los **contratistas**.

Lista de verificación para la búsqueda de contratistas



- Buscar en la base de datos de contratistas de Coordinadores(as) de Casos de Desastres de DHSEM.
- Buscar en la División de Regulación y Licencias de Nuevo México (RLD).
- Buscar en la base de datos local de contratistas de NCNMEDD.
- Confirmar el estado de la licencia y su fecha de vencimiento.
- Revisar si existen quejas o violaciones reportadas.

Lista de verificación de licencias de contratista

- Verifica que el contratista posea una licencia activa y válida en la División de Industrias de la Construcción (CID) de Nuevo México RLD
- Confirmar que la clasificación de licencia coincide con el alcance del trabajo (por ejemplo, GB-98 para edificación general, GS-29 para hormigón, MM-98 para mecánica)
- Confirma que todos los subcontratistas estén debidamente licenciados y listados si es necesario
- El contratista no tiene infracciones sin resolver ni seguro o fianza caducado.
- Utiliza la herramienta de búsqueda pública RLD, que estará vinculada en los paquetes cliente, para verificar la licencia
- Incluye una visión general de los tipos de licencias comunes relacionadas con actividades de reconstrucción y mitigación en hojas de referencia de contratistas proporcionadas por BRC

Paquete informativo de contratistas para el cliente

- Lista impresa de 3+ contratistas elegibles
- Incluye el número # de la licencia e información de contacto
- Proporciona una lista de comprobación para las preguntas que debes hacer al contratar
- Incluye consejos para evitar fraudes por parte de contratistas

3.5.2 Revisión y evaluación de propuestas de construcción

Propósito: Apoyar a los clientes a revisar y comparar propuestas de contratistas para asegurar que estén completas, sean claras y tengan costos razonables, que coincidan con los planes de reconstrucción y los límites de fondos, y que les permitan tomar decisiones informadas al elegir a un contratista.

Lista de verificación para la evaluación de ofertas

- Verifica que las ofertas coincidan con el trabajo descrito en el plan de reconstrucción
- Confirmar que la propuesta incluya:
 - Alcance del trabajo
 - Materiales



- Mano de obra
- Cronograma de trabajo.
- Comparar la propuesta con otras reconstrucciones similares para evaluar si el costo es razonable.
- Verificar la licencia y el seguro del contratista
- Identificar señales de alerta, como un costo total sin desglose de gastos.

Lista de verificación para revisión y recomendación del cliente

- Revisa las ofertas con el cliente línea por línea
- Explica los términos y las discrepancias de precios
- Ayuda al cliente a documentar la aceptación de ofertas o la necesidad de revisión
- Registro de licitación y decisión en el archivo del cliente

3.6 Centro de Cartografía y Recursos Técnicos

La reconstrucción informada comienza con acceso a datos confiables y orientación técnica clara. El Centro de Cartografía y Recursos Técnicos brinda a los clientes mapas de riesgos, superposiciones de zonificación, herramientas de planificación y listas de verificación para la reconstrucción, que les ayudan a visualizar los riesgos y prepararse para reconstruir.

El personal apoya a los clientes para entender dónde y cómo es seguro construir, qué códigos aplican y qué materiales y métodos se recomiendan. Al convertir información técnica compleja en recursos claros y accesibles, este centro brinda a los clientes el conocimiento necesario para tomar decisiones seguras y en cumplimiento con los requisitos.

Tabla 8: Servicios de Cartografía y Centro de Recursos Técnicos proporcionados

Acceso e interpretación de mapas de riesgo
<p>Servicio brindado: Ayudar a los clientes a acceder y entender mapas de WUI, zonas de inundación, pendientes y parcelas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe mostrar las superposiciones actuales (ArcGIS o impresión). • Explicar qué significa el mapa para la ubicación o el diseño de la construcción. • Ayudar al cliente a llevar una copia impresa o digital del mapa para fines de planificación.
Repositorio de listas de verificación y estándares de reconstrucción
<p>Servicio brindado: Proporcionar copias físicas o digitales de códigos de construcción, estándares de mitigación y listas de verificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener materiales actualizados en inglés y español. • Guiar al cliente para entender cómo aplicar la información a su situación específica.
Acceso a plantillas y herramientas de planificación
<p>Servicio brindado: Ofrece hojas de trabajo o plantillas para apoyar el proceso de planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar herramientas como hojas de presupuesto, listas de verificación de permisos o formatos para bocetos de diseño.



- Explicar cómo y cuándo usar cada herramienta durante el proceso de reconstrucción.

Los clientes a menudo necesitan orientación técnica específica del terreno para poder avanzar con la reconstrucción. La siguiente lista de verificación apoya la prestación consistente de servicios de mapeo, la interpretación de datos de riesgo y el acceso a herramientas de planificación para ayudar a desarrollar el sitio de manera segura y en cumplimiento con los requisitos.

Los servicios del Centro de Cartografía y Recursos Técnicos son apoyados principalmente por el/la Coordinador(a) de Planificación y Zonificación de Recuperación del BRC, con aportes adicionales del/la Especialista del Programa de Vivienda y Subvenciones cuando se trata de datos técnicos o de mitigación. Aunque todo el personal debe conocer los tipos de mapas, superposiciones y recursos disponibles para apoyar a los clientes, la interpretación de datos de zonificación, riesgos y zonas de inundación debe ser realizada por personal capacitado.

El personal general puede entregar materiales impresos o ayudar con el acceso básico a mapas, pero debe referir a los clientes al personal designado cuando se necesite una revisión más detallada o orientación específica para el terreno.

3.6.1 Apoyo técnico y cartográfico

Objetivo: Proporcionar a los clientes información personalizada y fácil de entender basada en mapas que respalde decisiones de reconstrucción seguras y conformes. Esto incluye generar e interpretar superposiciones SIG, explicar las implicaciones de riesgos y asegurar que todos los datos de mapeo relevantes estén documentados y compartidos adecuadamente.

Acceso y creación de mapas

- Abiertas las capas de SIG para zonificación, FEMA FIRM, WUI y límites de terrenos
- Generar un mapa del terreno con superposiciones, que incluya escala y leyenda, y adjuntarlo para planificación y revisión.

Apoyo para la interpretación de información

- Explicar en lenguaje sencillo qué significan la zona de inundación, el nivel base de inundación o la designación WUI.
- Explicar las distancias requeridas, la elevación necesaria o los estándares de materiales relacionados con la información del mapa.

Provisión de recursos



- Imprimir o enviar por correo electrónico mapas con superposiciones y extractos relevantes de códigos, en el idioma preferido del cliente.
- Proporciona enlaces a visualizadores de mapas en línea para consultas futuras.

Registro

- Guardar una copia digital del mapa con superposiciones en el expediente del cliente.
- Registrar los hallazgos clave del mapa y cualquier acción de seguimiento necesaria.

3.7 Talleres y Educación Comunitaria

Reconstruir una comunidad resiliente requiere más que apoyo individual; también requiere residentes informados y con herramientas. El servicio de Talleres y Educación Comunitaria ofrece oportunidades de aprendizaje en grupo sobre temas como permisos, preparación financiera, diseño resiliente y selección de contratistas.

Estos talleres brindan un espacio para compartir buenas prácticas, responder preguntas comunes y reforzar una comunicación clara y transparente. Los eventos educativos también pueden incluir presentaciones de agencias socias, horarios de atención sin cita previa o ferias de recursos que fortalecen el conocimiento y la preparación de toda la comunidad.

Tabla 9: Servicios de talleres comunitarios y educación brindados

Educación grupal sobre temas de recuperación
<p>Servicios brindados: <i>Ofrecer sesiones presenciales o virtuales sobre temas clave de reconstrucción y recuperación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer talleres regulares sobre permisos, construcción resiliente, preparación financiera y otros temas relacionados • Asegurar acceso bilingüe y cumplimiento con la ADA en todas las sesiones públicas.
Sesiones comunitarias de preguntas y respuestas y horarios sin cita previa
<p>Servicios brindados: <i>Ofrece tiempo estructurado para que los residentes hagan preguntas relacionadas con la reconstrucción.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar horarios regulares y contar con personal o expertos técnicos para brindar apoyo. • Dar seguimiento a las preguntas más frecuentes para mejorar los materiales informativos y los servicios.
Sesiones de preparación y acompañamiento para propietarios
<p>Servicios brindados: <i>Ofrecer sesiones en grupos pequeños para ayudar a los clientes a prepararse para momentos clave del proceso (por ejemplo, inspecciones o revisión de propuestas).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar el contenido a las necesidades comunes de los clientes. • Invitar a socios comunitarios como expertos invitados cuando sea apropiado.

Los clientes a menudo necesitan orientación técnica específica del sitio para avanzar con la reconstrucción. La siguiente lista de verificación apoya la prestación constante de



servicios de mapeo, la interpretación de datos de riesgo y el acceso a herramientas de planificación, con el fin de apoyar un desarrollo del terreno seguro y en cumplimiento con los requisitos.

Los esfuerzos de Talleres y Educación Comunitaria son una responsabilidad compartida entre todo el equipo del BRC. El liderazgo suele estar a cargo del/la Director(a) del Programa y Alcance Comunitario del BRC o del/la Gerente de Recuperación a Largo Plazo del BRC, con el apoyo de especialistas del programa con experiencia en los temas tratados.

Aunque se anima a todo el personal a participar en actividades de alcance comunitario y educación, la planificación de talleres, el desarrollo de contenido y la facilitación deben estar guiados por personal con el conocimiento técnico y la experiencia en comunicación adecuados. El personal que no tenga un rol principal puede apoyar con la logística, el registro o el seguimiento, asegurando que los eventos sean inclusivos, accesibles y alineados con los objetivos del programa.

3.7.1 Alcance comunitario y educación

Propósito: Asegurar que los eventos educativos comunitarios estén bien organizados, sean accesibles y tengan impacto. Esta lista de verificación apoya la planificación, realización y seguimiento consistentes de talleres que informan a los residentes sobre temas clave de recuperación, fomentan la participación y promueven una comunicación clara e inclusiva.

Lista de verificación para la planificación del eventos

- Identificar el público objetivo y el tema (por ejemplo, permisos, reconstrucción, asistencia para alquiler).
- Asegurar un lugar accesible según la ADA y facilitadores bilingües.
- Promover el evento mediante volantes, redes sociales, radio y socios locales.
- Preparar materiales y folletos en inglés y español.

Lista de verificación para la realización de talleres

- Recibir a los asistentes y proporcionar una hoja de registro.
- Asegurar que haya guías de recursos impresas disponibles.
- Usar materiales visuales para explicar temas complejos de reconstrucción o zonificación.
- Recopilar formularios de retroalimentación.
- Subir notas o un resumen del evento al sistema del BRC.

3.7.2 Talleres de Fortalecimiento de Capacidades para Contratistas



Propósito: Fortalecer la capacidad de los contratistas locales y mejorar los resultados de la reconstrucción mediante talleres educativos dirigidos. Esta lista de verificación asegura que cada sesión sea relevante, accesible y alineada con los objetivos de CDBG-DR, promoviendo el cumplimiento, prácticas de construcción de calidad y la participación de la fuerza laboral local.

Planificación y logística

- Seleccionar el tema (por ejemplo, materiales compatibles con WUI o buenas prácticas para propuestas) y el público objetivo.
- Asegurar un lugar accesible según la ADA o una plataforma virtual.
- Confirmar apoyo de facilitación bilingüe.

Desarrollo de contenidos

- Preparar presentaciones, materiales impresos y una lista de recursos.
- Incluir información sobre Sección 3 de HUD y requisitos locales de licencias, cuando aplique.

Alcance comunitario y registro

- Enviar invitaciones a través de asociaciones de contratistas, listas de RLD y redes sociales.
- Dar seguimiento a registros y solicitudes de adaptación.

Ejecución y Participación

- Usar ejemplos reales y espacios de preguntas y respuestas.
- Entregar guías impresas e información de contacto para apoyo posterior.

Seguimiento posterior al evento

- Recopilar formularios de retroalimentación y listas de asistencia.
- Subir materiales y notas al sistema del BRC.
- Programar talleres avanzados o por tema según la demanda.

3.7.3 Talleres adicionales compatibles con CDBG-DR

Propósito: Ampliar el conocimiento de la comunidad sobre temas clave de recuperación mediante talleres educativos que cumplen con CDBG-DR. Estas sesiones aseguran que residentes, pequeños negocios y poblaciones vulnerables tengan acceso a información clara y útil sobre fondos, vivienda, reconstrucción segura y cómo navegar programas de recuperación complejos, apoyando una recuperación equitativa y resiliente.



Comprensión de CDBG-DR y los programas de recuperación disponibles

- Preparar presentaciones que expliquen CDBG-DR, HMGP, SBA y FEMA IA/PA de forma sencilla.
- Crear materiales impresos que resuman requisitos, duplicación de beneficios y tiempos estimados.
- Invitar a socios locales y estatales de recuperación (como DHSEM, asistencia técnica de HUD y VOADs).
- Usar ejemplos reales o casos anónimos para explicar mejor la información.
- Registrar preguntas frecuentes y usarlas para mejorar talleres futuros.

Navegando la asistencia para la vivienda y la reubicación temporal

- Explicar la diferencia entre asistencia de vivienda temporal y permanente.
- Aclarar tipos de contratos de arrendamiento, apoyos para reubicación y requisitos de la URA, si aplica.
- Colaborar con navegadores de vivienda o la autoridad local de vivienda.
- Proporcionar listas de verificación y preguntas frecuentes para inquilinos y propietarios.
- Aclarar los documentos requeridos del hogar y los tiempos del proceso.

Reconstrucción segura para personas mayores y hogares vulnerables

- Crear materiales visuales sobre rampas de acceso y modificaciones de cocina y baño según la ADA.
- Revisar programas que ofrecen apoyo financiero adicional para mejoras de accesibilidad.
- Compartir ejemplos de diseño para envejecer en el hogar.
- Ofrecer seguimientos individuales con especialistas en diseño.
- Coordinar con grupos de defensa de personas con discapacidades y centros para personas mayores.

Recursos de resiliencia y recuperación para pequeños negocios

- Explicar préstamos por desastre de la SBA, fondos de desarrollo económico de Nuevo México y recuperación económica de CDBG-DR, si aplica.
- Entregar plantillas para planes de continuidad del negocio y listas de verificación de seguros.
- Invitar a representantes de la cámara de comercio o del SBDC.
- Compartir una guía de recursos con tiempos de financiamiento y consejos de elegibilidad.
- Recopilar formularios de interés de negocios para referencias a gestión de casos.

Comprensión de elevación y seguro contra inundaciones (ICC + NFIP)



- Explicar los conceptos básicos de zonas de inundación y cómo la elevación afecta el seguro.
- Proporcionar materiales de FEMA o presentados por agentes de seguros.
- Explicar la elegibilidad para ICC en viviendas aseguradas por NFIP con daños sustanciales.
- Mostrar ejemplos de Certificados de Elevación y explicar su uso.
- Referir a la Mesa de Navegación Financiera para estimaciones de reconstrucción, si es necesario.

* Los elementos generales de planificación de talleres descritos en la sección 2.7.1 se aplican a todos estos talleres temáticos adicionales.

3.8 Vinculación laboral de la Sección 3

Las inversiones en recuperación no solo sirven para reconstruir, sino también para fortalecer la fuerza laboral local. El servicio de Vinculación Laboral de la Sección 3 ayuda a asegurar que los residentes que cumplen con los requisitos de ingresos se beneficien directamente de la actividad económica generada por los proyectos financiados con CDBG-DR.

El personal identifica puestos de trabajo disponibles, revisa la elegibilidad de las personas solicitantes y apoya tanto a los trabajadores como a los contratistas durante el proceso de contratación. Al promover un acceso justo a los empleos relacionados con la recuperación, este servicio apoya los objetivos de la Sección 3 de HUD y ayuda a los residentes a lograr una estabilidad a largo plazo.

Tabla 9: Servicios brindados de vinculación laboral de la Sección 3

Identificación y difusión de oportunidades de empleo
<p>Servicio prestado: Ayuda a los clientes a conocer las oportunidades laborales relacionadas con la recuperación mediante el seguimiento activo y la promoción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una lista actualizada de todas las vacantes relacionadas con CDBG-DR con agencias socias y contratistas. • Asegurar que las ofertas de empleo estén disponibles en el BRC y a través de socios comunitarios. • Promover las vacantes entre personas elegibles para la Sección 3 mediante difusión dirigida.
Evaluación de elegibilidad para la Sección 3
<p>Servicio brindado: Evaluar a las personas interesadas para determinar si cumplen con los requisitos de la Sección 3 según los criterios de HUD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la elegibilidad por ingresos y residencia mediante formularios de ingreso. • Registrar y dar seguimiento al estatus de Sección 3 en el expediente del cliente. • Explicar de forma clara qué es la Sección 3 y cómo afecta el proceso de contratación.
Apoyo con currículum y solicitudes
<p>Servicio brindado: Apoyar a las personas que buscan empleo en la preparación o actualización de sus materiales de solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a preparar currículums y completar solicitudes de empleo. • Proporcionar ejemplos o referir a socios de desarrollo laboral para apoyo más detallado.



<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar accesibilidad para clientes con alfabetización limitada o barreras de idioma.
Vinculación laboral y referencia a empleadores
<p>Servicio brindado: Referir a candidatos elegibles a empleadores con vacantes relacionadas con la recuperación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vincular las habilidades e intereses del cliente con empleos disponibles. • Contactar directamente al empleador o contratista para realizar la referencia. • Registrar la referencia y dar seguimiento al resultado de empleo en la base de datos.
Apoyo a empleadores y orientación sobre cumplimiento
<p>Servicio brindado: Ayudar a los contratistas a entender y cumplir con los objetivos de contratación de la Sección 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar a los contratistas un resumen claro de los requisitos de la Sección 3 de HUD • Referir a los contratistas a servicios de vinculación laboral cuando tengan necesidades de contratación • Ayudar a documentar el cumplimiento de las metas de contratación.
Seguimiento posterior a la contratación y reportes
<p>Servicio brindado: Dar seguimiento a los resultados de colocación laboral y recopilar los datos requeridos por HUD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicarse con clientes y empleadores después de la contratación para confirmar resultados o identificar problemas. • Reportar los resultados de empleo conforme a las reglas de reporte de la Sección 3 de HUD • Mantener registros de empleo precisos y confidenciales en un sistema seguro.

El personal del BRC ayuda a que los trabajadores locales se beneficien de los empleos de recuperación mediante difusión dirigida y colocación laboral bajo la Sección 3. La siguiente lista de verificación describe cómo identificar a personas elegibles, documentar las vinculaciones laborales y apoyar a los contratistas para cumplir con las metas de contratación.

Los servicios de Vinculación Laboral de la Sección 3 son liderados por el/la Coordinador(a) de Participación Laboral y Contratistas del BRC y cuentan con el apoyo de los(as) Coordinadores(as) de Casos. Todo el personal puede ayudar a identificar personas que buscan empleo y realizar referencias cuando sea apropiado.

Debido a que estos servicios conectan a los residentes con oportunidades de empleo financiadas con fondos federales, el personal debe conocer los requisitos básicos de elegibilidad de la Sección 3 y las prioridades locales de contratación. Aunque el personal que no tiene un rol principal puede apoyar con difusión, ingreso y referencias, la verificación de elegibilidad, el seguimiento de candidatos y la coordinación con empleadores son responsabilidad del personal designado para asegurar el cumplimiento y el seguimiento adecuado.

3.8.1 Colocación y seguimiento en la fuerza laboral de la Sección 3

Propósito: Asegurar que los residentes y negocios locales de bajos ingresos se beneficien de los esfuerzos de recuperación financiados con fondos federales. Esta lista de verificación guía al personal a través del proceso de ingreso, referencia, colocación y seguimiento de oportunidades laborales bajo la Sección 3. Apoya la contratación



equitativa, cumple con los requisitos de HUD y fortalece la resiliencia económica a largo plazo en las comunidades afectadas por el desastre.

Ingreso de candidatos y elegibilidad

- Recolectar el formulario de auto-certificación de la Sección 3 y la documentación de ingresos.
- Ingresar la información del candidato en la base de datos de la fuerza laboral.

Emparejamiento laboral y referencias

- Vincular las habilidades e intereses del candidato con vacantes de contratistas.
- Enviar el paquete de referencia al empleador y registrar la fecha de la referencia en el sistema.

Coordinación con empleadores

- Hay que confirmar que el empleador entienda sus obligaciones de reporte bajo la Sección 3.
- Proporcionar paquetes de currículums o resúmenes de candidatos cuando se solicite.

Seguimiento e informes

- Registrar contrataciones, fechas de inicio y estado de permanencia.
- Actualizar el panel de la Sección 3 mensualmente para los reportes a HUD.
- Dar seguimiento con el empleador y el trabajador a los 30, 60 y 90 días.

3.9 Gestión y supervisión de programas

Detrás de cada servicio exitoso del BRC hay un sistema bien organizado que asegura calidad, consistencia y cumplimiento. La función de Gestión y Supervisión del Programa apoya todas las operaciones del BRC al establecer procesos internos claros, coordinar al personal y mantener la calidad de los datos. Desde los reportes hasta la coordinación entre agencias y la capacitación del personal, este servicio asegura que cada interacción con los clientes cumpla con los estándares de HUD y las expectativas de la comunidad. También crea la base para la responsabilidad, la mejora continua y un entorno de recuperación eficaz.

Tabla 9: Gestión y supervisión del programa proporcionadas

Política Interna y Supervisión de Protocolos
<p>Servicio brindado: Asegurar que el BRC opere conforme a las reglas federales, estatales y del programa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer y actualizar regularmente las políticas según los requisitos de HUD y DHSEM.• Documentar los procesos internos y compartirlos con el personal.



<ul style="list-style-type: none"> Realizar revisiones periódicas para asegurar que los protocolos funcionen correctamente y cumplan con los requisitos.
Formación del personal y apoyo multifuncional
<p>Servicio brindado: Coordinar la capacitación y el desarrollo continuo de habilidades para todo el personal del BRC.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegurar que el personal nuevo reciba capacitación inicial conforme a CDBG-DR. Brindar capacitaciones de actualización cuando cambien las reglas o los procesos. Fomentar el conocimiento entre áreas para permitir una asignación flexible del personal.
Coordinación Interinstitucional
<p>Servicio brindado: <i>Construir y mantener relaciones sólidas con los gobiernos locales y agencias asociadas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Programar y dirigir reuniones de coordinación. Representar las prioridades del BRC en espacios interinstitucionales. Mantener sistemas compartidos de documentación y referencias.
Supervisión e Informes de Datos
<p>Servicio brindado: Asegurar la calidad de los datos y preparar los reportes requeridos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar auditorías regulares de datos de gestión de casos y servicios. Preparar reportes estandarizados para DHSEM y HUD. Corregir de inmediato datos faltantes o inconsistentes.
Comunicación pública y accesibilidad
<p>Servicio prestado: <i>Mantener las comunicaciones públicas del BRC, garantizando equidad y accesibilidad.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisar la producción de materiales traducidos y accesibles según la ADA. Revisar que la información pública sea clara, correcta y actualizada. Asegurar que los servicios al público cumplan con los requisitos de acceso al idioma y LEP.
Comentarios y mejora continua
<p>Servicio brindado: Usar la retroalimentación del personal y de los clientes para mejorar los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recolectar comentarios mediante encuestas o sesiones de escucha. Registrar y analizar la retroalimentación para identificar patrones o problemas. Desarrollar y probar ajustes en políticas o en la prestación de servicios según los hallazgos.

La entrega efectiva de los servicios depende de sistemas internos sólidos. La siguiente lista de verificación describe cómo el liderazgo del BRC asegura el control de calidad, coordina funciones entre agencias, gestiona los reportes y supervisa el cumplimiento en todas las áreas de servicio.

Las responsabilidades de Gestión y Supervisión del Programa están a cargo del/la Director(a) del Programa y Alcance Comunitario del BRC y del/la Coordinador(a) Principal de Servicios de Recuperación del BRC. Juntos aseguran que todas las operaciones se mantengan alineadas con los requisitos de CDBG-DR, los objetivos de desempeño y la coordinación interinstitucional.

Aunque todo el personal contribuye a una prestación de servicios consistente y a una documentación correcta, estos roles de liderazgo supervisan los procesos internos, la integridad de los datos, los sistemas de reporte y la calidad general del programa. El personal debe seguir los procedimientos establecidos y señalar cualquier inconsistencia, pero la autoridad para hacer ajustes a nivel de programa y asegurar el cumplimiento con HUD y el Plan de Acción recae en el liderazgo designado.



3.9.1 Recolección de datos y reportes

Propósito: Mantener datos correctos, seguros y útiles que ayuden a medir el desempeño del programa, aseguren el cumplimiento con HUD CDBG-DR y promuevan la transparencia con las partes interesadas. Esta lista de verificación describe los procesos estándar para el ingreso de datos, el control de calidad y los reportes en el BRC.

Lista de verificación para el ingreso de datos

- Registrar a todos los clientes nuevos en el sistema digital seguro de gestión de casos.
- Anotar la fecha de ingreso, el tipo de servicio, las referencias y el estado del programa.
- Adjuntar versiones digitales de los documentos del cliente.
- Clasificar los casos por tipo de desastre y ruta de servicio.

Lista de verificación para la calidad y seguridad de datos

- Asegurar que ningún expediente tenga campos obligatorios incompletos.
- Confirmar que la información personal (PII) esté protegida o eliminada de documentos impresos o compartidos.
- Realizar copias de seguridad regulares de los expedientes en un servidor seguro.
- Llevar a cabo revisiones mensuales de expedientes para asegurar exactitud.

Lista de verificación para reportes

- Generar un reporte mensual que incluya:
 - Número de clientes atendidos.
 - Permisos apoyados.
 - Reconstrucciones en proceso.
 - Referencias completadas.
- Dar formato a los reportes para DHSEM, HUD o liderazgo local.
- Destacar historias de éxito y necesidades no cubiertas.

3.9.2 Personal y coordinación entre agencias

Propósito: Asegurar una prestación de servicios fluida y coordinada entre el personal interno del BRC y las agencias socias externas. Esta lista de verificación promueve la comunicación regular, la programación eficiente y la responsabilidad compartida para avanzar los objetivos de recuperación y el cumplimiento del programa.

Lista de verificación para la coordinación interna del personal

- Realizar reuniones semanales del equipo del BRC.



- Mantener un calendario compartido de citas y servicios.
- Compartir actualizaciones sobre cambios de políticas o nueva orientación.
- Capacitar al equipo en ingreso de clientes, permisos, reconstrucción y navegación de recursos.

Lista de verificación para la coordinación con socios

- Mantener una lista de contactos actualizada de:
 - Planificación y Zonificación local.
 - Navegadores de FEMA.
 - Asistencia legal y servicios sociales.
- Programar llamadas mensuales de coordinación entre agencias.
- Dar seguimiento a acuerdos de colaboración (MOU) o acuerdos para compartir datos.
- Registrar los resultados de la coordinación y las acciones a seguir.

3.9.3 Calidad de los datos y auditoría de paneles

Propósito: Mantener la integridad de los datos, la confidencialidad de los clientes y reportes correctos del programa mediante auditorías regulares de los expedientes y de los indicadores del panel. Esta lista de verificación ayuda a identificar y corregir errores rápidamente y a cumplir con los requisitos de documentación y privacidad de HUD CDBG-DR.

Revisión semanal de expedientes

- Revisar al azar el 10 % de los expedientes nuevos o actualizados para detectar campos faltantes.
- Confirmar que los documentos requeridos estén cargados y sean legibles.
- Verificar que las fechas de servicio y los nombres del personal coincidan con las notas del caso.

Verificación del Panel

- Comparar los totales del panel (clientes atendidos, permisos, referencias) con los expedientes fuente.
- Investigar cualquier diferencia mayor a $\pm 5\%$.

Seguridad de datos e información de identificación personal (PII)

- Asegurar que no se almacenen números de Seguro Social ni datos bancarios en texto visible.
- Confirmar que las carpetas restringidas tengan los permisos de acceso correctos.



Reportes y acciones correctivas

- Generar un resumen mensual de la auditoría para Gestión y Supervisión del Programa.
- Asignar tareas de seguimiento al personal para corregir datos en un plazo de cinco días hábiles.
- Documentar las correcciones completadas y cerrar el ciclo de auditoría en el registro de seguimiento.

3.9.4 Alcance comunitario y comunicaciones LEP

Propósito: Asegurar que todas las personas afectadas por el desastre—incluyendo aquellos con dominio limitado del inglés (LEP)—reciban información clara, accesible y culturalmente apropiada. Esta lista de verificación apoya un alcance equitativo y el cumplimiento con los requisitos de acceso al idioma de CDBG-DR.

Identificación de la audiencia

- Revisar los datos demográficos de la comunidad y los mapas de LEP.
- Dar prioridad a los idiomas hablados por más del 5 % del público objetivo o por 1,000 personas, lo que sea menor.

Preparación de materiales

- Traducir volantes, publicaciones en redes sociales y materiales impresos a los idiomas prioritarios.
- Revisar la claridad y la relevancia cultural con hablantes nativos.

Distribución y participación

- Usar canales locales de confianza (escuelas, grupos religiosos, radio, redes sociales).
- Programar eventos de alcance en horarios convenientes para el público objetivo.

Revisión y aprendizaje

- Recolectar comentarios de los asistentes sobre la claridad y utilidad de los materiales.
- Registrar métricas de alcance (idioma, ubicación y asistencia) en el sistema de gestión de clientes (CRM).
- Actualizar las comunicaciones futuras según los comentarios y la información disponible.

