

La dimensión psicosocial y la atención a las personas afectadas

Cintia Brito Pérez

Psicóloga

Gestión y Planeamiento Territorial y Medioambiental SA - GESPLAN

Lidia Cruz González

Trabajadora social

Gestión y Planeamiento Territorial y Medioambiental SA - GESPLAN

Marta Reyes de las Casas

Socióloga

Gestión y Planeamiento Territorial y Medioambiental SA - GESPLAN

Resumen: El artículo aborda la importancia de considerar la dimensión social en un proceso de recuperación post-desastre, destacando la atención psicosocial, la estructura socio-familiar y las atenciones individualizadas como componentes cruciales. Se resalta la necesidad de comprender las preocupaciones y demandas de la ciudadanía afectada, así como la importancia de garantizar una respuesta efectiva a sus necesidades para una reconstrucción resiliente. Para ello, se ofrecen datos cuantitativos y cualitativos sobre el proceso de atención individualizada, evidenciando las preocupaciones predominantes de la población afectada en diferentes etapas del proceso de recuperación en la isla de La Palma tras la erupción volcánica iniciada el 19 de septiembre de 2021.

Palabras clave: Erupción volcánica, atención psico-social, recuperación post-desastre, perfil socio-demográfico

Abstract: The article addresses the importance of considering the social dimension in a post-disaster recovery process, highlighting psychosocial support, socio-family structure, and individualized care as crucial components. It emphasizes the need to understand the concerns and demands of the affected population, as well as the importance of ensuring an effective response to their needs for resilient reconstruction. To this end, quantitative and qualitative data are provided on the individualized care process, demonstrating the predominant concerns of the affected population at different stages of the recovery process on the island of La Palma following the volcanic eruption that began on September 19, 2021.

Key words: Volcanic eruption, psychosocial care, post-disaster recovery, sociodemographic profile.

1. Introducción

La erupción del volcán de La Palma que se inició el 19 de septiembre de 2021, tuvo consecuencias devastadoras, provocando la pérdida de numerosas viviendas, cultivos, comercios, industrias e infraestructuras públicas. Un ejemplo de afectación total a nivel territorial es el barrio de Todoque, que sufrió la desaparición de su núcleo poblacional. Estos daños han dejado una profunda huella en la isla, desestructurando comunidades enteras y generando una urgente necesidad de respuesta por parte de las autoridades.

En respuesta a esta emergencia, se desarrollaron intervenciones dentro del proyecto “Marco Territorial para la Recuperación de la Normalidad tras la Erupción de la isla de La Palma”, en adelante, “Marco Territorial”. Sin embargo, más allá de la reconstrucción física, ha surgido la necesidad de un proceso de recuperación post-erupción que involucre activamente a la ciudadanía en la toma de decisiones y en la definición de estrategias para el futuro desarrollo de este territorio.

El proceso de recuperación y reconstrucción tras desastres naturales como esta erupción volcánica, es mucho más complejo que la restauración material de infraestructuras y recursos. Implica también la atención a las necesidades sociales y emocionales de las comunidades que han sufrido daños. En este sentido, es fundamental comprender la dimensión social y psicológica de las personas afectadas, considerando sus necesidades, así como la importancia de restablecer los lazos comunitarios y el estilo de vida preexistente.

Por tanto, este artículo se expone, en primer lugar, una definición de los aspectos más relevantes dentro de un enfoque psico-social en un escenario de actuación post-catástrofe en general y, en el caso de La Palma en particular. En segundo lugar, se describe un análisis del perfil sociodemográfico de las personas afectadas por la erupción realizada desde el proyecto del “Marco Territorial”. Y, en tercer lugar, se expone un desarrollo de las atenciones individualizadas que han formado parte también de este proyecto de recuperación tras la erupción volcánica. Así mismo, el documento en su conjunto busca destacar la importancia de abordar las preocupaciones y demandas de la ciudadanía para lograr una reconstrucción efectiva y resiliente.

En la recuperación y reconstrucción tras los desastres naturales, es fundamental comprender la dimensión social y psicológica de los afectados, considerando sus necesidades y la importancia de restablecer los lazos comunitarios y el estilo de vida preexistente.

2. Dimensión psico-social de las personas afectadas

El vínculo con el entorno va más allá de simples relaciones sociales. Este se manifiesta en un sentido de pertenencia y en la identidad de quienes nacieron y se criaron en un determinado espacio (Sandoval Díaz & Colb, 2022). En este caso, hablamos del Archipiélago Canario, en la isla de La Palma y, concretamente, en el Valle de Aridane, una comarca donde se ubicaban los asentamientos de El Paraíso, El Pampillo o el barrio Todoque, con su identidad propia.

A esta identificación socio-especial se le denomina apego al lugar, entendida como una conexión simbólica que se expresa a través de significados emocionales y afectivos compartidos culturalmente (Pinto de Carvalho y Cornejo, 2018, p. 4) y que a menudo brindan seguridad y confianza (Hidalgo & Hernández, 2001). El Valle de Aridane es conocido por su rica diversidad natural y cultural. Antes de la erupción en las zonas afectadas, la población experimentaba una vida comunitaria arraigada en tradiciones locales, una economía basada en la agricultura y un fuerte sentido de identidad cultural palmera.

Las audiciones anónimas realizadas por el proyecto "Revivir el Valle" durante 2021 exhiben claramente la importancia que las personas afectadas otorgan a mantener unida a la familia y la comunidad. En estos testimonios, se destacaba que el sentido de pertenencia para ellas se fundamenta en el conocimiento mutuo y en el apoyo incondicional que se dan entre sí; las tardes después del trabajo, principalmente agrícola, solían transcurrir en bares, asociaciones y plazas, fortaleciendo aún más los lazos sociales caracterizados por la frase "aquí nos conocíamos todos" (Proceso de Audición Social 'Revivir El Valle', 2021).

La identidad cultural de La Palma también está profundamente arraigada al sector primario, especialmente a la industria del plátano. Según datos recopilados por la Asociación de Organizaciones de Productores de Plátanos de Canarias (ASPROCAN), es La Palma la segunda isla, después de Tenerife, con mayor tasa de producción en 2020, representando aproximadamente el 34,6% de la producción de plátanos del archipiélago (ASPROCAN, 2020). Este sector ha sido tradicionalmente una fuente de empleo y riqueza para la isla, influyendo en su desarrollo económico y social. Además, la agricultura del plátano ha moldeado el paisaje de La Palma y ha contribuido a la preservación de tradiciones y prácticas agrícolas ancestrales, incluyendo la distribución de las fincas y las técnicas de cultivo transmitidas de generación en generación, las cuales reflejan la interconexión entre la cultura local y la actividad agrícola.

Tras los efectos de la erupción volcánica se produjo un impacto significativo en la vida de las personas y las comunidades de Los Llanos de Aridane, El Paso y Tazacorte, generando cambios profundos en el tejido social y cultural de la isla. La erupción obligó a miles de personas a abandonar sus hogares y comunidades debido a la amenaza de lava y gases volcánicos, lo que produjo la separación de vecinos y vecinas, con su correspondiente desarraigo. El desplazamiento masivo alteró la vida cotidiana y las dinámicas sociales, creando una sensación de incertidumbre y pérdida entre las personas afectadas. La experiencia traumática de la erupción, la migración forzosa por la catástrofe y la pérdida de economía tuvo un impacto significativo en la salud mental y emocional de las personas afectadas, llegando a observarse síntomas de estrés, ansiedad y trastorno de estrés postraumático en muchos residentes, requiriendo intervenciones psicológicas y de apoyo comunitario.

Durante el período posterior a la erupción volcánica comprendido entre el 23 de marzo de 2022 y el 28 de abril de 2022, se llevó a cabo el "Taller 1 de Necesi-

dades”¹ en el proyecto “Marco Territorial” (Figura 1), coordinado por el equipo técnico de Gestión y Planeamiento Territorial y Medioambiental, S.A. (en adelante, Gesplan) en centros escolares de los diversos núcleos afectados. En dicho taller, se identificaron las preocupaciones relacionadas con la calidad de vida de las comunidades afectadas con el objetivo de tenerlas en cuenta de cara al diseño del modelo territorial de recuperación de las zonas afectadas por la colada. Los debates generados durante este taller resaltaron la necesidad de restablecer las condiciones socioeconómicas, ambientales y naturales previas en los barrios impactados.



Figura 1. Fotografía de los paneles utilizados durante el taller 1 de detección de necesidades con ciudadanía afectada.

Fuente: Marco Territorial.

Se puso énfasis en la importancia del contexto comunitario, donde el entorno y el concepto de comunidad emergieron como aspectos reveladores para un amplio segmento de la población que participó. Demostrando que, las redes de apoyo comunitario y la solidaridad entre vecinos y vecinas son fundamentales para el desarrollo de la sociedad palmera.

Este ejercicio de identificación de necesidades proporcionó una visión significativa sobre las prioridades y los deseos de las comunidades afectadas de cara a la reconstrucción. Subrayando así la relevancia de considerar elementos comunitarios y ambientales en los esfuerzos de recuperación y reconstrucción post-desastre. Algunos de los elementos centrales que se detectaron en dicho taller hacían referencia a los espacios físicos de reunión tales como son; la Iglesia de Todoque, el campo de fútbol de La Laguna, así como las diversas tiendas de barrio donde se desarrollaba la vida.

Esta modificación del espacio ha producido una rotura del sistema de apego al lugar, dando lugar al desarraigo y al duelo, hecho que coincide con lo demostrado por Ruiz y Hernández (2014), donde analizaron los vínculos socio-espaciales antes y después de erupciones volcánicas submarinas en El Hierro, concluyen-

1. Para conocer más sobre el desarrollo de los talleres participativos se puede consultar la información en el artículo de este monográfico que trata sobre este aspecto.

do que los sentimientos de pérdida identitaria estarían vinculados al apego al lugar. De esta manera, el lugar de residencia se convertía en una extensión del hogar, no solo como una estructura física, sino como un espacio de encuentro, alivio del estrés y conexión con la naturaleza.

Es importante clarificar que la mayoría de las viviendas perdidas eran unifamiliares, lo que refleja la preferencia por tener un trozo de terreno y una vivienda propia, como se escuchaba en los testimonios de los vecinos y vecinas de Todoque, donde muchas personas expresaron su resistencia a vivir en “apartamentos”. La idea de ser trasladados a un entorno diferente generaba una sensación de pérdida de identidad y arraigo, ilustrada por la frase “Viviendo en un sitio así, que te metan en un piso, me quitan la vida” (Audiciones de Revivir El Valle, 2021). Este hecho reafirma que es el mismo apego al lugar el que puede producir una baja percepción del riesgo² y una resistencia a abandonar el hogar, debido aquellas experiencias y memorias personales relacionadas con la idea del esfuerzo personal implicado en la obtención de sus viviendas, que dificulta la capacidad de ajustarse a otros contextos o condiciones de vida, en el potencial escenario de un proceso de desplazamiento y/o reconstrucción post-desastre (Sandoval & Colb, 2022).

Ante los desastres como el acontecido en La Palma, las sociedades se ven abocadas a restaurar el tejido social en todas sus dimensiones. Esto implica la recuperación de los espacios comunitarios y el estilo de vida preexistente, mejorando su calidad y centrándose en el cuidado de las sociedades. Bajo esta idea de recuperar “lo propio” se ha marcado el devenir del proyecto que nos ocupa, donde ya desde el primer taller participativo se mostraba la necesidad de “volver a tener lo que se tenía”.

Las emergencias y desastres, considerados desde la óptica de la salud mental (Guía de Salud Mental en situaciones de desastres, OMS, 2009), provocan una perturbación psicosocial que sobrepasa la capacidad de afrontamiento de la población afectada. Eventos imprevisibles como las erupciones volcánicas carecen de estrategias preventivas y suelen desencadenar sentimientos de impotencia y reacciones emocionales que obstaculizan los mecanismos de defensa efectivos. Estas circunstancias conllevan a respuestas de pánico o escape, lo que afecta a la habilidad para pensar con claridad y tomar decisiones adecuadas. Además de los efectos económicos y la devastación ambiental, los desastres tienen un impacto negativo en la vida de las personas.

Cuando se hace referencia al impacto psicosocial, se alude a los efectos que los desastres generan en los ámbitos psicológicos individuales, familiares y sociales de las víctimas. Dichos efectos están relacionados con múltiples variables, incluyendo las condiciones de vida de la persona y el grado de deterioro de su

2. La “percepción del riesgo” ante desastres naturales y climáticos se refiere a la evaluación subjetiva que las personas hacen sobre la probabilidad de que ocurra un evento catastrófico y el daño potencial que este puede causar. Esta percepción puede estar influenciada por factores como la experiencia previa, la información disponible, la educación y la cultura.

entorno físico y social. Asimismo, el impacto psicosocial de cualquier evento traumático depende de factores como la naturaleza misma del suceso, las características de personalidad de las víctimas y el contexto y las circunstancias que rodean al evento.

Por consiguiente, se hace imprescindible la atención psicosocial, la cual tiene como objetivo aliviar o controlar los efectos del trauma y restablecer el equilibrio, evitando así la revictimización³. Su propósito central es facilitar y respaldar los procesos naturales de recuperación, previniendo la persistencia o agravamiento de los síntomas. El concepto de atención psicosocial a poblaciones afectadas por desastres va más allá de la atención clínica, integrando componentes esenciales de ayuda humanitaria. Siendo congruentes con las necesidades básicas de seguridad personal, alimentación, educación, vivienda, trabajo, entre otras, para facilitar la reconstrucción de la cotidianidad y el desarrollo de nuevos proyectos de vida.

Durante el proceso post-eruptivo del volcán de Cumbre Vieja en 2021 en La Palma, la atención psicosocial ha desempeñado un papel crucial en la recuperación de la población afectada. Algunas de las características de esta atención durante dicho proceso incluyen:

1. Evaluación de necesidades: Desde los Ayuntamientos afectados y el Colegio Oficial de Trabajo Social se llevaron a cabo evaluaciones psicosociales para identificar las necesidades emocionales y sociales de las personas afectadas, así como para determinar los recursos disponibles para brindar el apoyo adecuado.
2. Intervenciones de crisis y apoyo emocional: Se implementaron intervenciones de crisis y se proporcionó apoyo emocional inmediato a las personas que experimentaron estrés, ansiedad, trauma o pérdida debido a la erupción volcánica. Equipos de salud mental del Colegio Oficial de Psicología de Santa Cruz de Tenerife estuvieron presentes en centros de atención y refugios temporales.
3. Promoción de la resiliencia comunitaria: Desde las asociaciones del tercer sector se fomentó la resiliencia comunitaria a través de actividades grupales, sesiones de apoyo y espacios de escucha donde las personas podían compartir sus experiencias y sentimientos. Esto ayudó a fortalecer los lazos comunitarios y a facilitar el apoyo mutuo entre las personas afectadas.
4. Integración de la atención psicosocial en la planificación de la recuperación: La atención psicosocial no se limita al ámbito de la salud ni se restringe a las acciones de equipos de salud mental, sino que requiere la participación activa de las autoridades gubernamentales en un enfoque intersectorial. Por lo tanto, es crucial que los proyectos de recuperación, como el "Marco

La atención psicosocial durante la recuperación de la erupción del volcán de Cumbre Vieja en La Palma ha sido crucial para aliviar el trauma y promover la resiliencia comunitaria, integrando evaluaciones de necesidades, intervenciones de crisis, y la promoción de la participación ciudadana en la planificación de la reconstrucción.

3. La "revictimización" ante desastres naturales y climáticos se refiere al proceso en el cual las personas que han sido previamente víctimas de traumas, abusos o desastres, experimentan nuevamente eventos traumáticos similares o relacionados. Esto puede ocurrir cuando las personas que han experimentado traumas previos se ven expuestas a nuevos desastres naturales o climáticos, lo que puede exacerbar sus efectos psicológicos y emocionales negativos.

Territorial", hayan adoptado un enfoque multidisciplinar. En este contexto, se reconoce a la atención psicosocial como una parte integral de la planificación de la recuperación a largo plazo, reconociendo su importancia para la reconstrucción y la resiliencia comunitaria a largo plazo.

La ordenación territorial es un proceso que abarca la dimensión social, ya que el territorio es donde se desarrollan las actividades cotidianas de las comunidades afectadas. Cuando este territorio se ve alterado, se vuelve necesario no solo recuperarlo, sino también mejorar las condiciones de vida de sus habitantes. Esto implica la construcción de un orden conjunto y deseado. Por lo tanto, la participación ciudadana se convierte en una herramienta imprescindible para este propósito.

La participación ciudadana en el proyecto del "Marco Territorial" tenía como objetivo identificar y profundizar en las necesidades habitacionales de las personas afectadas por la erupción volcánica en el territorio. Además, se buscaba trabajar en propuestas de reubicación junto con los actores involucrados en el proceso de reconstrucción, con el fin de obtener diferentes escenarios de intervención urbanística viables y consensuados por todas las partes interesadas. Esto permitiría mejorar la situación anterior a la erupción y promover un desarrollo urbano más resiliente y sostenible.

En el contexto de la planificación territorial posterior a una catástrofe, es crucial comprender a quiénes se dirige dicha planificación por haber visto afectados sus terrenos, lo que implica una comprensión precisa del concepto de víctima. Una víctima se define como aquel individuo que ha experimentado daños, pérdidas o trauma como resultado de una erupción volcánica y sus secuelas. Estos daños pueden manifestarse en forma de lesiones físicas, pérdida de seres queridos, desplazamiento forzado, daños materiales y efectos psicológicos y emocionales a largo plazo (Smith, 2001).

En el caso específico que estamos abordando, las personas afectadas han sido etiquetadas como "damnificadas" en lugar de víctimas, debido a las particularidades de esta situación de emergencia, dado que, en este caso, no ha existido la violencia física ni desplazados forzosos por mejorar la vida y la cooperación urgente ha sido desde las primeras horas exitosa (Delgado y Pulido, 2022). No obstante, a pesar de no presentar víctimas físicas, si se presenta un fuerte desplazamiento y un daño al patrimonio. Además del trauma psicológico, que tiende a aumentar en poblaciones víctimas de desastres de gran magnitud, especialmente entre aquellas personas que ya pertenecían a grupos vulnerables antes de la catástrofe.

Este es el ejemplo de lo detectado en la participación ciudadana que podrán encontrar en el siguiente apartado "Perfil sociodemográfico de las personas afectadas", donde se detectó que uno de los grupos identificados como especialmente vulnerables son las personas mayores de 65 años, quienes pueden sufrir de afecciones físicas o emocionales que contribuyen a su vulnerabilidad.

Además, según la bibliografía consultada, se detecta que otro grupo vulnerable de las catástrofes suelen ser las mujeres, especialmente aquellas con hijos a cargo que suelen asumir una mayor responsabilidad de los cuidados y de la estabilidad familiar. De esta manera, según el informe de la comisión mixta creada por todas las entidades gubernamentales seis meses después de la erupción del volcán en Cumbre Vieja, el Servicio Canario de Salud reportó un aumento significativo en las alertas por violencia de género, un 57% más, en comparación con el mismo período en el año anterior. Al mismo tiempo, se comunica que las activaciones del Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA, Gobierno de Canarias) aumentaron en un 70%.

Los grupos sociales desestructurados o que han sufrido situaciones adversas repetitivas pre-catástrofe también son más vulnerables. Así también existe la casuística de aquellas personas que, antes del volcán experimentaron también otros impactos negativos, como los efectos del COVID-19, ya sea por ERTE, enfermedad en primera persona y/o fallecimientos cercanos, o por el incendio en el término municipal de El Paso en agosto de 2021.

A pesar de que los eventos climáticos no suelen afectar a todos los grupos sociales por igual, y que puede diferir según las dimensiones estructurales de exposición, financiera-económicas y/o socioculturales (Cutter, Boruff, & Shirley, 2003), es necesario destacar que el volcán de Cumbre Vieja afectó a personas de diferente índole, incluyendo a personas de altos recursos económicos y/o personas con capacidad de afrontamiento sólidas. Pudiendo verse actualmente debilitados tanto económicamente como emocionalmente, dado que se ha generado un nuevo trauma que puede cambiar las estructuras personales y los recursos económicos de las personas. Estas personas damnificadas son frecuentemente, las que no tienen la necesidad sentida de apoyo psicológico y no demandan servicios de salud o sociales, por el estigma sociocultural que esto significa.

Cuando la situación traumática es prolongada, como en el caso de la erupción volcánica en La Palma de 2021, que tuvo una duración ochenta y cinco días, generalmente, las personas se sienten sin posibilidades de pronto retorno o de reubicación segura y digna. La persona damnificada se siente atrapada e impotente y, fácilmente, llega a una fase de desesperanza y agotamiento de las defensas. En los hallazgos preliminares de la investigación ISVOLCAN (Impacto en la Salud en la Población de La Palma debido a la erupción volcánica) que se plantea de forma longitudinal a diez años, se encontró que los síntomas agudos más frecuentes por la población general durante la erupción fueron irritación ocular (45,9%), insomnio (44,9%), ansiedad y depresión (44,7%). Además, el 12,1% de la muestra informó haber tenido una visita de emergencia en un hospital o centro de atención primaria debido a sintomatología ansiosa.

En definitiva, la reconstrucción necesita de una adaptación psicosocial en relación a múltiples estresores simultáneos en el tiempo que durante la erupción y pos-erupción se han repetido (Delgado y Pulido, 2022): la pérdida de significantes, el desarraigo y la incertidumbre. Cuando hablamos de la pérdida de

La reconstrucción post-desastre en La Palma requiere de una adaptación psicosocial para abordar los múltiples estresores, incluyendo la pérdida de significados, el desarraigo social y familiar, así como la incertidumbre sobre el futuro, aspectos que se han destacado en el proceso participativo y las atenciones individualizadas dentro del proyecto 'Marco Territorial'

significantes, se hace referencia a personas, lugares, recuerdos, la relaciones con vecinos, el trabajo, y la propiedad, es decir, a la pérdida de todo aquello que da significado a la vida. En el caso del desarraigo, hablamos de la pérdida o corrupción de las raíces sociales y familiares. En catástrofes individuales, la víctima cuenta con el apoyo de quienes la rodean y de la estructura social. Cuando la emergencia es colectiva, el impacto es mucho mayor, pues no sólo se vive el drama personal sino el de los allegados. Las personas damnificadas, en algunos casos, se ampliaban a toda la unidad familiar, que tenían las viviendas colindantes o en el mismo núcleo urbano, lo que dificulta el apoyo de la red de afecto principal. La incertidumbre, el miedo e inquietud por el presente y el futuro, está reflejada especialmente por el tiempo que conlleva la recuperación. Tanto es así que la “temporalidad” ha sido una de las temáticas más repetidas durante todo el proceso participativo y las atenciones individualizadas dentro del proyecto “Marco Territorial”, tal como se explicará más adelante en el desarrollo de la atención individualizada.

3. Perfil sociodemográfico de las personas afectadas

Con el objetivo de abordar el “Marco Territorial” en la recuperación de la zona afectada y la generación de una propuesta urbanística lo más adaptativa posible a las personas y al nuevo escenario de riesgo post-eruptivo, resulta del todo necesario la elaboración de un análisis del perfil sociodemográfico de la población afectada por la erupción volcánica que tuviera en cuenta lo descrito en el apartado anterior.

A continuación, hablaremos del análisis del perfil sociodemográfico desarrollado en el informe “Informe Perfil Sociodemográfico Marco Territorial (2023)” del Marzo Territorial del que se parte para la realización de las atenciones personalizadas.

Los datos utilizados para crear el perfil sociodemográfico provienen, principalmente, de las entrevistas sociales realizadas por el equipo de Trabajo Social del Gobierno de Canarias y de la información proporcionada por las personas y familias afectadas. Es esencial tener en cuenta que esta información se recopiló durante un extenso periodo de la emergencia volcánica, entre 2021 y 2022, cuando las personas estaban experimentando un evento traumático. Por lo tanto, es posible que algunos aspectos sean diferentes si fueran recogidos a fecha actual, en 2024. Además, se han utilizado datos disponibles del Registro Único, la cual ofrece información sobre los daños económicos, pérdidas y perjuicios sufridos por personas físicas y jurídicas afectadas por el volcán. Este Registro Único era el aplicativo por el cual, las personas afectadas podían testificar los daños ocasionados, siendo la única vía para que el Gobierno de Canarias pudiera tener constancia de las pérdidas materiales que estaban ocurriendo en el momento de la erupción.

Todos los datos analizados están vinculados a una unidad familiar o de convivencia económica (en adelante UF/UC). Entendemos por unidad familiar o de

convivencia económica a aquellas personas que viven en una misma vivienda de manera habitual y permanente, unidas por lazos familiares o por cualquier otro tipo de relación que implique responsabilidad o dependencia económica, compartiendo gastos y bienes, según lo establecido en el artículo 16.4 del Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, que regula las subvenciones en situaciones de emergencia o catástrofe.

Es importante señalar que este análisis no incluye a todas las personas afectadas por la erupción, únicamente incluye a aquellas que participaron en el proceso participativo del “Marco Territorial” para la recuperación post-erupción de la isla.

El número total de UF/UC que participaron en el proceso participativo a fecha del informe del “Marco Territorial” en 2023 es de 2.054, ya sea que hayan estado presentes en los talleres del proceso participativo o hayan formado parte en el periodo de consulta individual dentro del proyecto.

El proceso participativo, que comenzó con el objetivo de comprender las necesidades y desafíos enfrentados por las personas afectadas por la erupción volcánica, se llevó a cabo entre marzo y julio de 2022. Se estructuró en tres series de talleres por cada núcleo poblacional, con un total de 26 sesiones participativas y 3 plenarios para validar el proceso.

Además de la alta concurrencia durante las sesiones participativas, se determinó la necesidad de complementar el proceso con una fase de consulta individual durante el mes de octubre. Esta consulta se dirigía a las unidades familiares o de convivencia afectadas por la erupción volcánica en La Palma, que estuvieran interesadas en participar.

Estas UF/UC contienen diferentes integrantes en su composición, siendo la más común, la de un solo miembro (Figura 2).

Al examinar la edad de todas las personas que forman parte de la UF/UC, incluyendo a los titulares, se observa que el 60% tienen más de 41 años, con una notable presencia de mayores de 65 años, que representan el 20% del total. Los menores de 18 años constituyen el 11% del conjunto. Es importante señalar que en un 5% de los casos no se dispone de información sobre la edad de los integrantes de la UF/UC. Si nos centramos en el sexo de las personas titulares de las UF/UC, muestran como existe una distribución equitativa entre hombres (51%) y mujeres (49%).

Por nacionalidad de las personas titulares, se observa que el 15% de los titulares son de nacionalidad extranjera. En la Tabla 1 se muestra la distribución de los titulares afectados con la vivienda, según su franja de edad y su nacionalidad.

Según el municipio de origen de las personas titulares que han formado parte del proceso participativo del “Marco Territorial”, proceden mayoritariamente del

El análisis del perfil sociodemográfico de las personas afectadas por la erupción volcánica en La Palma revela una muestra diversa, donde el 60% tiene más de 41 años y un notable 20% son mayores de 65 años, destacando también la distribución equitativa entre hombres y mujeres en las unidades familiares o de convivencia.

Figura 2. Personas integrantes de la unidad familiar o de convivencia.

Fuente: Informe de perfil sociodemográfico y afectación de la vivienda del Marco Territorial.

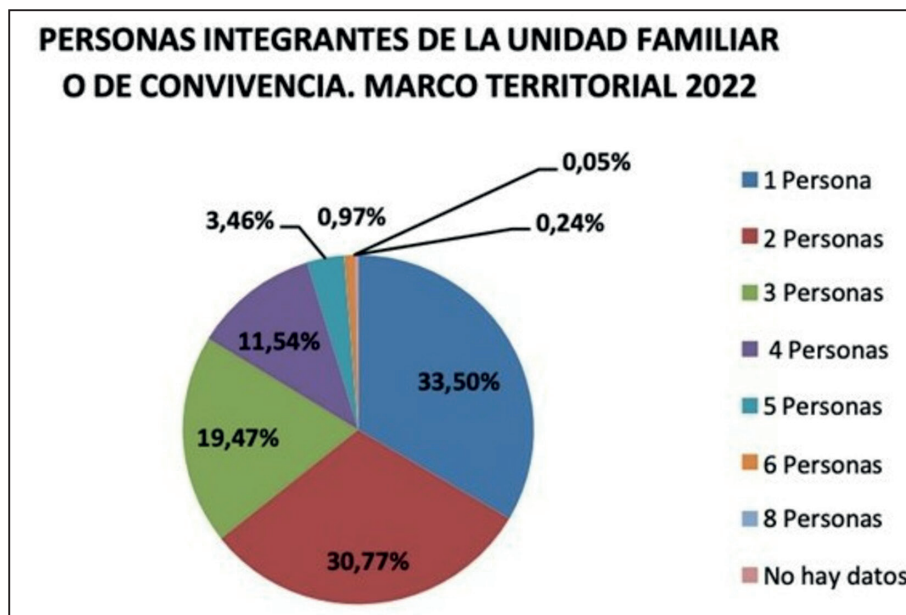


Tabla 1. Edad de las personas titulares de la vivienda según la nacionalidad.

Fuente: Informe de perfil sociodemográfico y afectación de la vivienda del Marco Territorial.

EDAD PERSONAS TITULARES DE LA VIVIENDA SEGÚN NACIONALIDAD MARCO TERRITORIAL 2022			
RANGO DE EDAD	ESPAÑOLAS	EXTRANJERAS	TOTAL
Menos de 16 años	1	0	1
16 - 17 años	0	0	0
18 - 20 años	0	0	0
21 - 30 años	71	9	80
31 - 40 años	210	32	242
41 - 50 años	354	40	394
51 - 60 años	425	65	490
61 - 65 años	168	39	207
Más de 65 años	493	109	602
No consta	24	14	38
TOTAL	1.746	308	2.054

municipio de Los Llanos de Aridane en un 63 % de los casos. Le sigue Tazacorte con un 10% a la par que el municipio del Paso, con otro 10%. Del 17 % restante no disponemos de datos sobre su procedencia.

Según la muestra citada con anterioridad, un 1% de las personas son dependientes, un 3% sufren algún tipo de discapacidad y un 2% presentan problemas de salud mental.

Se valora también que un 6% de las UF/UC estaban incluidas en algún ERTE, como consecuencia de las casuísticas expuestas anteriormente. Respecto al nivel de ingresos de las personas de las que se disponen datos, se observa que en el 85% de los casos, los ingresos mensuales de las UF/UC se encuentran entre los 850 y los 1950 euros.

4. Desarrollo de la atención individualizada

La atención individualizada ha formado parte del proceso participativo llevado a cabo en el proyecto del “Marco Territorial para la recuperación de la normalidad tras la erupción de La Palma”, el cual se detalla en otro artículo del presente monográfico.

A partir de ese proceso participativo (Figura 3), se desarrollaron una serie de actuaciones entre las que se encuentra el proceso de consulta con la ciudadanía. Este se inició en 2023, tras la presentación de la propuesta de ordenación territorial para la recuperación mediante sesiones grupales. Dichas sesiones sirvieron como un espacio para discutir colectivamente los planes de recuperación, recoger sugerencias y fomentar la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Después de que tuvieran lugar estos espacios colectivos, fue fundamental desarrollar atenciones individualizadas con cada una de las personas afectadas que necesitaban aclarar dudas y, en algunos casos, realizar aportaciones a los documentos de trabajo.

El proceso de consulta individualizado ha sido crucial para comprender las necesidades específicas de cada persona afectada y garantizar una respuesta efectiva a sus preocupaciones y consultas sobre la recuperación post-erupción en La Palma



Figura 3. Esquema del proceso participativo en el proyecto del “Marco Territorial”.

Fuente: Elaboración propia.

Las atenciones se desarrollaron a lo largo de varios meses, involucrando a diversos agentes sociales y promoviendo el diálogo entre la comunidad afectada y las personas responsables del proceso de recuperación. Los resultados de estas consultas fueron recopilados en informes semanales y compartidos con las autoridades pertinentes, con el objetivo de informar y garantizar una respuesta efectiva a las necesidades de la población afectada.

El proceso de consulta con la ciudadanía afectada en su conjunto se ha desarrollado en múltiples etapas a lo largo de un período temporal específico. A continuación, se detallan las actuaciones realizadas:

1. Sesiones Grupales:

a) Sesión Grupal I - Los Llanos (Tejido Asociativo):

- Fechas: 20 de enero de 2023
- Participantes: Representantes del tejido asociativo de la comunidad.

b) Sesión Grupal II - Tazacorte (Ciudadanía):

- Fechas: 9 de febrero de 2023
- Participantes: Ciudadanía con afectaciones en municipio de Tazacorte.

c) Sesión Grupal III - El Paso (Ciudadanía):

- Fechas: 13 de febrero de 2023
- Participantes: Ciudadanía con afectaciones en municipio de El Paso.

d) Sesión Grupal IV - Los Llanos (Ciudadanía):

- Fechas: 27 de febrero de 2023
- Participantes: Ciudadanía con afectaciones en municipio de Tazacorte.

2. Atención Individualizada

- Periodo temporal: Enero - junio 2023
- Descripción: Durante este período, se ha proporcionado atención individualizada a la ciudadanía afectada que requieren asistencia específica o tienen consultas particulares sobre su situación y los recursos disponibles para la recuperación.

El objetivo de este proceso ha sido presentar la propuesta de ordenación de cara a la recuperación territorial, así como recoger la valoración, aportaciones y sugerencias de las personas participantes.

Una distinción a tener en cuenta es que la metodología de intervención social en las atenciones individualizadas ha sido diferente a la aplicada en las sesiones grupales. En estas se organizó una convocatoria para escuchar una presentación y, posteriormente, ofrecer la oportunidad de participar en una ronda de preguntas desde la ciudadanía hacia la parte política. Mientras que, en las sesiones individualizadas, se brindó atención personalizada a cada persona o familia afectada, abordando sus circunstancias particulares.

Las atenciones individualizadas, por su parte, se realizaron mediante reuniones entre las personas afectadas y el equipo técnico del “Marco Territorial”, donde se analizó la situación específica de las propiedades afectadas en relación con la ordenación y el borrador del Decreto-ley respectivo. Durante estas reuniones, se ofreció información y se recogieron consultas, solicitudes o desacuerdos relacionados con los temas planteados. Los objetivos de las mismas fueron:

- Proporcionar información personalizada sobre las normativas y propuestas técnicas de recuperación.

- Resolver dudas sobre las normativas y propuestas técnicas de recuperación.
- Recopilar aportaciones a la normativa y propuestas técnicas de recuperación.
- Analizar particularidades y propuestas de modificación a la normativa y propuestas técnicas de recuperación.

Respecto al método de recogida de información, durante el proceso de atención individual se utilizó una base de datos de las personas afectadas que acudían a aportar o solicitar información, con el fin de sistematizar la información recogida durante estas atenciones.

La base de datos se fue optimizando progresivamente y, en general, su estructura estaba compuesta por registros de información sobre la atención (código, fecha, hora...), los datos de contacto de la persona afectada y la aportación de la persona o personas. Durante el proceso, se realizaron varias actualizaciones para mejorar su eficiencia y precisión, como la incorporación de nuevos campos o categorías para clasificar las intervenciones según su temática de cara a posteriores análisis.

Resultados cuantitativos de las atenciones

Los resultados cuantitativos se refieren a una serie de indicadores que tratan de reflejar información sobre el volumen de atenciones que se han llevado a cabo dentro del proyecto. Atendiendo principalmente a dos periodos, se recoge, en primer lugar, una cifra global sobre el número de atenciones a ciudadanía realizadas por personal técnico. En segundo lugar, el número de días efectivos de atención (días laborables y en los que ha habido al menos 1 atención). En tercer lugar, el número de participaciones, que hace referencia a la suma de cada una de las personas que acude diariamente a consultar o aportar información. Y, finalmente, el número de consultas, lo cual hace referencia a cada una de las aportaciones que hace la persona afectada, la cual posteriormente se vincula a la referencia catastral consultada.

Los resultados cuantitativos muestran la extensa labor realizada en términos de atención individualizada, con un total de 1.463 atenciones y 3.759 aportaciones recopiladas durante el proceso de consulta con la ciudadanía afectada por la erupción volcánica en La Palma.

En la Tabla 2 se observa que, desde el comienzo del periodo de consultas personalizadas, ha habido un total de 372 días efectivos de atención, con una duración de más de un año. Se han realizado un total de 1.463 atenciones. Siendo la duración media de cada reunión de 30 minutos.

Teniendo en cuenta el número de personas por cada cita, se han registrado para la suma de los periodos un total de 1.689 participaciones. No obstante, cabe indicar que este dato no refleja la cifra exacta del número de personas diferentes que en general han participado al menos una vez en el proceso, ya que muchas personas han participado en una intervención en más de una ocasión.

Respecto al número de personas atendidas de media en una semana, esta cifra es muy variable según el periodo. Por ejemplo, al analizar la distribución del número de participaciones según las semanas desde enero hasta junio en 2023 (Figura 4), vemos que existe una gran variabilidad de los datos, esto es, existen

Tabla 2. Datos de intervenciones realizadas durante el periodo de consulta.
Fuente: Elaboración propia.

Periodo temporal	Nº de atenciones	Nº de días de intervenciones	Nº de participaciones	Nº de consultas o aportaciones
01: 18/01/2023 – 18/10/2023	859	216	1178	2484
02: 28/11/2023 – 27/03/2024	604	156	511	1275
TOTAL	1.463	372	1.689	3.759

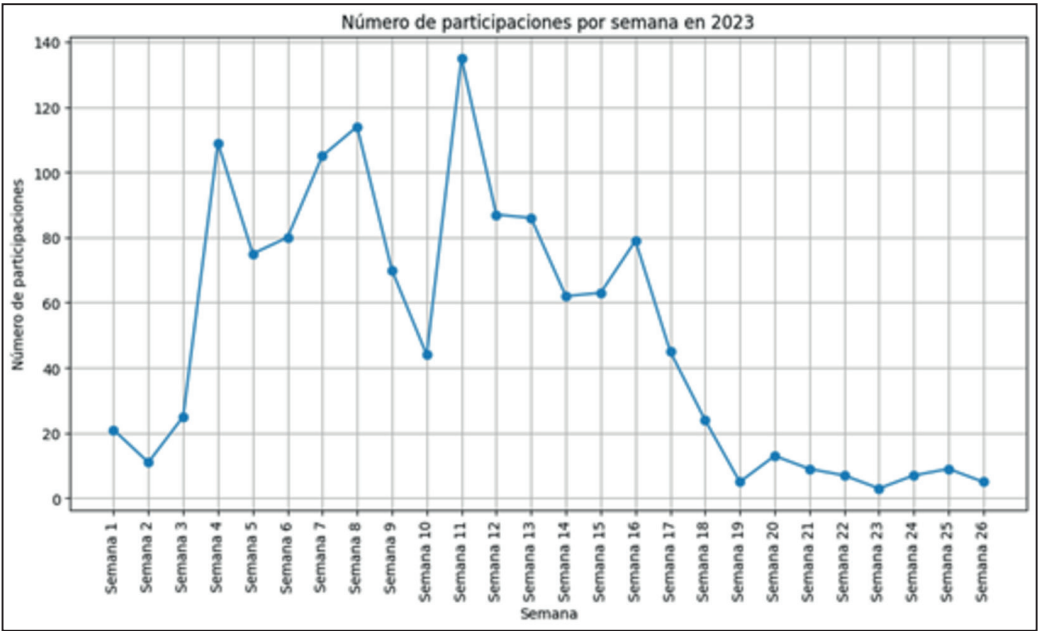
semanas en las que se registraron en la base de datos un número muy alto de participaciones, respecto a otras en las que la cifra era mucha más baja. Estos valores atípicos o extremos al alza atienden a las fechas en las que se anunciaban por parte de la administración nuevas modificaciones en la normativa y propuesta de ordenación para la recuperación.

Así mismo, se registraron en la base de datos de intervenciones un total de 2.484 aportaciones (consultas, solicitudes, quejas o desacuerdos) durante el primer periodo y, un total de 1.275 aportaciones en el segundo periodo, lo que ha supuesto un total de 3.759 aportaciones para todo el espacio de tiempo en el que se han realizado atenciones individualizadas a la ciudadanía afectada.

Resultados cualitativos de las atenciones

El análisis cualitativo de las atenciones individualizadas revela una serie de preocupaciones, expectativas y demandas por parte de la ciudadanía tras la erupción volcánica. En este caso, se han analizado dos grandes periodos de atención. El primero se desarrolló desde enero de 2023 hasta octubre del mismo año. Mientras que, el segundo periodo, se desarrolla desde noviembre de 2023 hasta marzo de 2024.

Figura 4. Distribución del número de participaciones según las primeras 26 semanas de 2023.
Fuente: Elaboración propia.



Cabe indicar que este es un proceso vivo y singular, donde las personas afectadas continúan viviendo un proceso de recuperación de sus proyectos de vida. Además, lo que trasladan al personal técnico en las intervenciones está estrechamente relacionado con las diferentes propuestas que se han hecho desde la parte científico-técnica y de la administración pública.

En el primer periodo de 2023 se identificaron las siguientes temáticas o patrones generalizados durante las intervenciones:

1. Incertidumbres y confusiones sobre el derecho de propiedad: Las personas que participan en este proceso expresan incertidumbre sobre cómo serán los procedimientos legales y sus derechos en relación con la recuperación y reconstrucción. Especialmente en este periodo las dudas se centran sobre si se respetarán las configuraciones originales de las parcelas y el tipo de vivienda y uso previo a la erupción.
2. Preocupación por la vivienda: La mayoría de las intervenciones están centradas en qué pasará con la propiedad de las viviendas, la protección cautelar en la zona del cono y sus proximidades, así como el mantenimiento de las parcelas originales y las condiciones de licencias para la reconstrucción. En general, se manifiesta el deseo de mantener las propiedades y la tipología de vivienda original en la medida de lo posible.
3. Desacuerdo con las propuestas: Varias personas expresan desacuerdo con algunas de las propuestas de ordenación y gestión presentadas. Respecto a la reducción del tamaño original de las parcelas, la injusticia percibida en la proporción de la permuta o expropiación y la falta de garantías sobre la urbanización de las zonas afectadas.
4. Necesidad de información y claridad: En general, la ciudadanía demanda una información clara y transparente sobre los procedimientos legales, los derechos de propiedad, las compensaciones económicas y las condiciones para la reconstrucción. Solicitan una mayor claridad en las normativas y decretos vigentes y expresan la necesidad de facilitar el proceso para que sea más comprensible.
5. El tiempo y las expectativas sobre el futuro: A pesar de las preocupaciones y desafíos, muchas personas expresan sus expectativas sobre el futuro y el deseo de volver a sus parcelas originales, reconstruir sus viviendas y recuperar sus medios de vida. Demandan una acción rápida por parte de las autoridades para garantizar una pronta resolución de sus problemas, siendo la temporalidad, una de las problemáticas más mencionadas.

El análisis cualitativo revela una serie de preocupaciones, expectativas y demandas por parte de la ciudadanía afectada, subrayando la importancia de abordar las incertidumbres legales y urbanísticas.

Para el segundo periodo, por su parte, se identificaron las siguientes temáticas:

1. Complejidad del escenario de recuperación: Las situaciones presentadas abarcan una variedad de escenarios relacionados con la recuperación agrícola y urbana. Los problemas incluyen preocupaciones sobre compensaciones, recuperación de viviendas y terrenos, reconstrucción de infraestructuras e incertidumbre sobre el acceso a ayudas y compensaciones económicas por daños materiales.

2. Confusión y dudas sobre procedimientos y derechos: Se sigue observando confusión e incertidumbre entre la ciudadanía participante sobre los procedimientos legales y sus derechos en el contexto de recuperación y reconstrucción. Las personas expresan dudas sobre cómo proceder para recibir ayuda, compensaciones económicas y sobre la posibilidad de reconstruir sus viviendas y propiedades afectadas.
3. Necesidad de información y simplificación de procedimientos: Se destaca la necesidad de proporcionar información y facilitar procedimientos para que las personas mayores y otras personas con perfiles vulnerables puedan comprender mejor el proceso de recuperación y recibir el apoyo necesario. Se sugiere simplificar el proceso para estos perfiles sociales y aclarar los pasos para recibir ayudas y compensaciones económicas.
4. Preocupación por la equidad en ayudas y compensaciones: Algunas personas expresan preocupación por la equidad en la distribución de ayudas y compensaciones, indicando que deberían ser más justas tanto para quienes recuperan como para quienes no. Esta preocupación refleja la necesidad de asegurar una distribución justa de los recursos disponibles.

En general, la erupción volcánica en La Palma ha generado una serie de incertidumbres legales y urbanísticas que han requerido de atención inmediata. Las personas que han participado en las atenciones individualizadas se han informado y han propuesto modificaciones tanto a la normativa como a las propuestas de recuperación de La Palma.

En el ámbito jurídico, destacó la necesidad de considerar la compensación económica como una alternativa a cualquier solución territorial, así como la inclusión de ayudas económicas para la construcción de futuras edificaciones. Además, se planteó la posibilidad de agrupar o desagrupar parcelas resultantes, especialmente aquellas que estaban unificadas previamente. También se sugirió proporcionar opciones claras para las explotaciones agrícolas dentro de los ámbitos de recuperación residencial.

En cuanto a la construcción de viviendas sociales, se demanda una mayor claridad sobre los criterios de acceso. Además, se subrayó la importancia de establecer una conexión entre el Decreto-ley residencial y el agrario, así como clarificar la viabilidad de proyectos amparados en la “Ley de Islas Verdes”⁴ en el ámbito de recuperación agraria.

En el ámbito urbanístico, se requirieron modificaciones en la delimitación de los ámbitos de recuperación residencial, así como flexibilidad en la obligación de restablecimiento dentro de las coladas. Además, se solicitó una mayor transparencia en la gestión de zonas de interés, como las zonas condicionadas a enfriamiento y las zonas con medidas de régimen cautelar⁵.

4. Ley 14/2019, de 25 de abril, de ordenación territorial de la actividad turística en las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma.

5. Para conocer más sobre las zonificaciones a la que se hace referencia consultar el Decreto-ley 9/2023, de 18 de diciembre, de medidas en materia territorial y urbanística para la recuperación económica y social de la isla de la palma tras la erupción volcánica de Cumbre Vieja.

La aplicación de la normativa ha generado preocupaciones durante todo el proceso en cuanto a la temporalidad de las decisiones y la asignación presupuestaria.

En términos de información científica y comunicación, se demanda transparencia y actualización periódica de los informes científicos, así como una comunicación clara sobre la evolución de la normativa de recuperación y las propuestas territoriales y urbanísticas.

Así mismo, se señalan cuestiones que implican a varias administraciones, como la necesidad de justificar actuaciones realizadas por la administración y críticas en la gestión de la emergencia.

En resumen, este análisis destaca la importancia de abordar las incertidumbres legales y urbanísticas surgidas tras la erupción volcánica en La Palma y ha conseguido trasladar propuestas de modificaciones, así como ir progresivamente resolviendo algunas incertidumbres de la ciudadanía que ha sido afectada por la erupción de cara a garantizar una respuesta efectiva a sus necesidades.

5. Conclusiones

La atención psicosocial en general y el proceso de consulta con la ciudadanía afectada en particular, ha sido fundamental para garantizar una participación significativa y una comprensión holística de las necesidades y preocupaciones de la comunidad en el proceso de recuperación post-desastre.

La visión de la atención psicosocial ejercida desde el Marco Territorial, a través de todo el proceso participativo, ha sido esencial para promover el bienestar emocional, fortalecer la cohesión comunitaria y construir resiliencia a largo plazo. Gracias a dicho enfoque se ha facilitado un diálogo abierto con la ciudadanía, permitiéndoles tomar parte activa del proceso de reconstrucción, lo que ha permitido recopilar información valiosa e identificar acciones prioritarias para una recuperación efectiva y centrada en las personas.

El desarrollo de la atención personalizada ha sido importante para tratar de resolver las incertidumbres de las personas afectadas. Permitieron recoger muchísima información de carácter cualitativo para identificar consultas frecuentes, así como desacuerdos o problemáticas que no estaban siendo planteadas en el documento de trabajo sobre la planificación territorial para la recuperación de la zona afectada.

En definitiva, las atenciones a las personas afectadas en el contexto de la recuperación y reconstrucción post-desastre proporcionan una visión profunda de las complejidades y dinámicas sociales involucradas en este proceso. La comprensión de las preocupaciones, expectativas y demandas de la ciudadanía afectada es fundamental para informar y mejorar las políticas y prácticas de recuperación y re-

A través de este análisis se ha conseguido trasladar propuestas de modificaciones, así como ir progresivamente resolviendo algunas incertidumbres de la ciudadanía que ha sido afectada por la erupción de cara a garantizar una respuesta efectiva a sus necesidades

Las atenciones a las personas afectadas en el contexto de la recuperación y reconstrucción post-desastre son fundamentales para comprender las necesidades y preocupaciones de la comunidad, informando así de políticas y prácticas que garanticen una respuesta efectiva y centrada en las personas.

construcción, garantizando una respuesta efectiva y centrada en las necesidades de la comunidad. Los análisis de estas intervenciones han permitido destacar la importancia de la comunicación clara, la transparencia institucional y la participación ciudadana en la gestión de crisis y la planificación de la recuperación post-desastre.

Bibliografía

- Asociación de Organizaciones de Productores de Plátanos de Canarias (AS-PROCAN) (2020). Estadísticas de producción y comercialización de plátano de Canarias. Recuperado de: https://platanodecanarias.es/wp-content/uploads/2021/04/Estadisticas-2020-PdC_v2.pdf
- Comisión Mixta para la Reconstrucción, Recuperación y Apoyo a la Isla de La Palma. (junio, 2022). *Informe sobre las actuaciones y medidas emprendidas tras la erupción del volcán de Cumbre Vieja (La Palma), seis meses después del inicio de la emergencia.*
- Cutter, S. L., Boruff, B. J., & Shirley, W. L. (2003). Social vulnerability to environmental hazards. *Social Science Quarterly*, 84(2), 242-261. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/1540-6237.8402002>
- Hidalgo, M., & Hernández, B. (2001). Place Attachment: Conceptual and Empirical Questions. *Journal of Environmental Psychology*, 21(3) 273-281. Recuperado de: <https://doi.org/10.1006/jevp.2001.0221>
- Informe Perfil Sociodemográfico Marco Territorial (2023). Recuperado de https://minioapi.devops.grafcan.es/prclp/Informe_Perfil_Sociodemografico_Marco_Territorial_10_01_2023.pdf
- Ministerio de la Presidencia, (2005). Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión BOE-A-2005-4573. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-4573>
- Pinto de Carvalho, Laís & Cornejo, Marcela (2018). Por una aproximación crítica al apego al lugar: una revisión en contextos de vulneración del derecho a una vivienda adecuada. *Athenea Digital*, 18(3). Recuperado de: <https://atheneadigital.net/article/view/v18-n3-pinto-cornejo>
- Revivir El Valle. (s.f.). Audiciones de Revivir El Valle. Recuperado de: <https://revivir-el-valle-lapalma.hub.arcgis.com/pages/audicin-social>.
- Rodríguez, J. (ed) (2006). *Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres*. Organización Panamericana de la Salud. Serie Manuales y Guías sobre Desastres. Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/2800>

- Rodríguez-Pérez, M.C., Ferrer, M.E.F., Boada, L.D. et al. (2024) Health impact of the Tajogaite volcano eruption in La Palma population (ISVOLCAN study): rationale, design, and preliminary results from the first 1002 participants. *Environ Health* 23, 19. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s12940-024-01056-4>
- Rodríguez Pulido, F., & Beltrán Delgado, F. J. (2022). La Palma: un volcán sin nombre y sin olvido. *Norte de Salud Mental*, vol.18(66). pp 11-21. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8427428>
- Ruiz, C., Hernández, B. (2014). Emotions and coping strategies during an episode of volcanic activity and their relations to place attachment. *Journal of Environmental Psychology* 38, 279-287. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2014.03.008>.
- Sandoval Díaz, J., Monsalves Peña, S., Vejar Valles, V., & Bravo Ferretti, C. (2022). Apago al lugar y percepción del riesgo volcánico en personas mayores de Ñuble, Chile. *Urbano*, vol 25(46), pp 8-19. Recuperado de: <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RU/article/view/5072>
- Smith, K. (2001). *Environmental hazards: assessing risk and reducing disaster*. Routledge.