



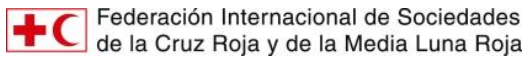
Cruz Roja
Panameña



Lecciones Aprendidas de la Cruz Roja Panameña Inundaciones 2012

Marzo del 2013

Con la colaboración de:



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

LECCIONES APRENDIDAS DE LA CRUZ ROJA PANAMEÑA INUNDACIONES 2012

1. OBJETIVO

- Identificar las lecciones aprendidas del proceso de respuesta del Operativo Inundaciones 2012 implementado por la Cruz Roja Panameña, con el propósito de establecer un proceso de fortalecimiento institucional para prepararse para enfrentar nuevos desastres.

2. METODOLOGIA

La metodología del taller de lecciones aprendidas se estableció mediante en dos procesos:

- a) **Análisis del operativo:** En la primera parte del taller, se inicio mediante la bienvenida e inauguración del Presidente Nacional Lic. Jaime Fernández, luego los se presentaron los facilitadores y participantes del taller.

La introducción del taller estuvo a cargo del Director Nacional de Socorrismo - Alfonso Rodríguez quien presento los resultados y logros de la operación de las inundaciones, posteriormente se dieron instrucciones para realizar el análisis operativo de la fase respuesta, mediante la conformación de grupos homogéneos entre los participantes para la discusión y análisis de las variables establecidas, para luego pasar al debate grupal de las fortalezas, debilidades, lecciones aprendidas y recomendaciones. Los resultados de las mesas de trabajo fueron expuestos en plenaria.

- b) **Fortalecimiento de capacidades:** En la segunda parte se expuso los mecanismos de respuesta de la Cruz Roja Panameña y el Sistema de la Respuesta de la Federación, los participantes realizaron las preguntas que fueron respondida por los facilitadores.

3. VARIABLES DE EXPLORACION EN LA RESPUESTA

a) **Logística y distribución**

Temas orientadores: stock de pre-posicionamiento de suministro, reposición, gestión de donaciones, almacenamiento, compras, costos y financiamiento, transporte, distribución, personal, registro, otros.

b) **Manejo de la información**

Temas orientadores: alertas, informes de situación, difusión de la información interna y externa, manejo de medios, canales de comunicación, reuniones de toma de decisiones, sistema de radiocomunicaciones, elaboración de informe a donantes, informe financieros, otros.

c) **Coordinación interna y externa**

Temas orientadores: Coordinaciones con los donantes, empresa privada, entidades del gobierno, Bomberos, Policía, Protección Civil, ONGs, Sociedad Nacionales Participantes, Sede Nacional, Comité Locales, voluntariado, otros.

d) **Gestión del voluntariado**

Temas orientadores: alerta, pre-activación, movilización, capacidades formativas para la respuesta, ingreso de aspirantes, seguro, equipamiento de protección personal, relevo y rotaciones, desmovilización, visibilidad, reconocimiento, otros

4. FACILITADORES

- Alfonso Rodríguez Director Nacional de Socorrismo – CRP
- Omaira Vergara PADRU-FICR
- Lucia Lazo PADRU-FICR
- Pabel Angeles PADRU-FICR
- Omar Robinson PADRU-FICR

5. PARTICIPANTES

Nº	Nombres y Apellidos	Responsabilidad/ Cargo
1	Grettel Pérez	Socorrista
2	Cecibel Jarquin	Asit Financiera-Proyecto Larra
3	Ana Cecilia Morales	Psicóloga- CRP/ACNUR
4	Ariel E. López	Voluntario-Socorristas
5	Idis Guerra	Administración Baru
6	Jose Oberto	Voluntario La Villa
7	Peter Finlay	Voluntario La Chorrera
8	Itzel Domínguez	Administración Bugava
9	Ramón Gonzales	Voluntariado Changuinola
10	Itzel Sánchez	Coordinadora Proyecto Larra
11	Yamisury Pérez	Administradora Chitre
12	Gloria Mela	Voluntaria
13	Delmira Santos	Administradora Los Santos
14	Samuel Davis	Asistente de Operaciones /Colon
15	Joyce Esquivel	Asistente Financiero/Albrook
16	Ami S O neal	Administradora /Chorrera
17	Edwin Garzola	Jefe de Contabilidad/Albrook

6. RESULTADOS

Mediante el análisis e intercambio de experiencia entre los participantes en referencia al operativo inundaciones 2012, para visibilizar y organizar de mejor manera los aportes de los participantes se incluyen ideas fuerza el cual recupera la esencia de los resultados que se presentan a continuación:

6.1 FORTALEZAS

a) Logística y distribución

- Las donaciones cuentan con el logotipo de la institución.
- Se cuenta personal capacitado para responder en la logística y distribución.
- Comité local de Buyaga se cuenta con personal voluntarios para la realización de as evaluaciones.
- Comité de Villa cuenta con personal voluntario para la parte logística y distribución.
- Cantidad de personas suficientes para armar las bolsas de comida y diferentes kits.
- Apoyo de voluntarios para la repartición de donaciones.
- Hubo unión, compañerismo, trabajo en equipo con todo el equipo de CR.
- Había una persona encargada para el registro de las donaciones.
- Recurso Humano Capacitado, motivado con estructura operacional (colon).
- Se cuenta con personal capacitado en evaluación de danos y necesidades (Colon Los Santos, Santiago, .Chitre).
- La Cruz Roja cuenta con personal voluntario altamente capacitado.
- Personal voluntario para apoyar como mano de obra en las distribuciones.

Idea Fuerza: El personal voluntario cuenta con capacidades y competencias para manejar la logística y distribución de los desastres.

- Respuesta rápida en desastres (24 Hora)
- Se cuenta con una buena gestión de donaciones (desde la llegada a la distribución)
- Toda distribución de ayuda se realiza en base a su evaluación
- Hubo más apoyo que en otros eventos para ayudar más familias afectadas.
- Organización en el recibo de donaciones
- Identificación y recolección adecuada de datos de sectores y familias afectadas

Idea Fuerza: La Cruz Roja Panameña cuenta con mecanismo de logística y distribución para responder a los desastres.

- La Sede Nacional apoya con la reposición del nivel local.
- El comité local de burga cuenta con stock para 50 familias en sleeping, ropa, purificador de agua.
- El comité local de changuinola tiene stock para 150 familias en kit de higiene, cocina, colchoneta, contenedores de agua. frazadas.
- El comité local de la chorrera cuenta con stock para 70 familias para ropa, colchoneta, frazadas.
- Los comités locales cuentan con bodegas (estructura física)
- Existen comités que por sus posiciones estratégicas pueden ser acondicionados y equipados como deposito.
- Se cuenta con bodega en para guardar en Colon.
- Chitre cuenta con área cerrada que puede ser utilizada como bodega temporal

Idea Fuerza: Se cuenta con stock básico e infraestructura logística para atender los desastres.

- El comité local de burgaba cuenta con el apoyo de autoridades y otras instituciones para la recolección y distribución de donaciones.
- Buena coordinación de personal externo de apoyo (de otras instituciones)
- Apoyo de otras organizaciones gubernamentales y Privadas (Operativo)
- Apoyo por parte del estado proporcionando vehículos para las distribución
- Coordinación de distribución y transporte a nivel interinstitucional.

Idea Fuerza: La Cruz Roja Panameña coordina con las autoridades y otras instituciones en desastres.

- Apoyo de instituciones privadas en cuanto a prestar camiones
- Se cuenta con empresas solidarias que apoyan al momento de la emergencia (Colon, Chitre)
- Unión y comunicación con supermercados, almacenes para traer colchones, frazadas, etc.

Idea Fuerza: La empresa privada contribuye y facilita la ayuda humanitaria de la Cruz Roja en caso de desastres.

- Veraguas cuenta con Vehículo para realizar EDAN y distribuciones.
- Algunos comités locales cuentan con ambulancia.

Idea Fuerza: Algunos comités locales de la Cruz Roja cuentan con transporte para responder en caso de desastres.

- Los fondos económicos para la emergencia son conseguidos internamente para atender las emergencias...
- Recaudación e fondos por recaudaciones por medio de donaciones.

Idea Fuerza: La Cruz Roja cuenta con iniciativas y mecanismo para movilización de recursos.

- Mucho apoyo de la comunidad
- Apoyo de personas de afuera para traer alimentos.

Idea Fuerza: La comunidad apoya y facilita su accionar humanitario.

- Confiabilidad del país en la Cruz Roja
- Manejo transparente de donaciones,(Chitre la Villa)

Idea Fuerza: La población confía en el prestigio de la Cruz Roja.

b) Manejo de la información

- Se cuenta con un COE de emergencia
- Sistema de alerta en algunos comités locales
- Se cuenta con la red de radiocomunicaciones
- Se cuenta con equipo de comunicaciones en nivel nacional.
- Se logran donaciones de equipos de comunicación por parte de empresas privadas.
- Se cuenta con directorios actualizados de emergencia

Idea Fuerza: Se cuenta con una red de radiocomunicaciones operativa con cobertura nacional en caso de desastres.

- .Se cuenta con persona adecuado para hacer los informes de situaciones y evaluaciones.
- Informes de situación bien elaborados.
- Los informes de situación se elaboraron con tiempo e incluso se realizaron hasta 2 informes por día a nivel local

Idea Fuerza: Se elaboran constantemente informes situacionales en caso de desastres, los cuales son difundidos a toda la Sociedad Nacional.

- El equipo de APS elaboro informe escrito de talleres de acciones realizadas.
- Se brinda información financieros, narrativos os y detalles sobre el gasto operativo.

Idea Fuerza: Se elaboran informes técnicos en la gestión del desastre.

- Buena cobertura de medios de comunicación.
- Los medios de comunicación fueron respetuosos y esperaron las ruedas de prensa.
- CR Panameña brindo información a los medios sobre los avances y las necesidades en insumos.
- En algunos comités locales cuentan con relacionista públicos para el manejo de laos medio de comunicaciones.

Idea Fuerza: La Cruz Roja cuenta con un posicionamiento en los medios de comunicación.

- Buena Relación interagencial y gubernamental (capitulo Chorrera)
- Se realizó reuniones con altos mandos de CRP y Federación
- Los comités locales hay reuniones locales de información y organización.
- Se realizan reuniones para tomar de decisiones.

Idea Fuerza: La Cruz Roja Panameña mantiene una comunicación y coordinación con actores interna y con entidades interagenciales.

- Todos estábamos pendientes de los cambios que se daban y las alertas que suscitaban
- Fuerte comunicación interna entre voluntarios sobre la emergencia
- Comunicación por parte de los afectados a nuestro comité, de allí se evalúa y se comunica a la sede central.

Idea Fuerza: Los voluntarios(as) recibían información de alerta sobre la emergencia, facilitando las labores de evaluación.

c) Coordinación interna y externa

- En todos los comités locales existen una buena coordinación interna.
- Buena comunicación entra la parte administrativa y operativa en los comités.

- En los comités locales hay reuniones periódicas
- Coordinación interna del voluntariado de la organización.
- Buena coordinación entre la sede albrook y el comité (Chorrera).
- Hay apoyo entre los comités con el personal y equipos.

Idea Fuerza: La comités locales internamente coordinan las acciones de respuesta, asimismo se mantienen contacto con sus pares y la Sede Central.

- A nivel nacional existen buena comunicación con las demás entidades
- Buena comunicación con las empresas privadas en algunos comités (donaciones)
- Apoyo en algunos comités de parte de las autoridades, empresas y otras ONG's.
- Buena coordinación con donantes, empresa privada y pública.
- Buena comunicación y apoyo por parte de la policía nacional ya sea en donaciones como para apoyo y carga y distribución de alimentos.
- Coordinación con Federación para organización del equipo psicosocial para posibles ayudas futuras.
- Cooperación y coordinación de parte de Cruz Roja con otras organizaciones al momento de una emergencia.
- Se cuenta con coordinación con donantes privados nacionales. (chitre)

Idea Fuerza: Se cuenta con una coordinación organismo gubernamental, agencias humanitarias y empresa privada para facilitar la asistencia humanitaria.

- Existen representativa de las Cruz Roja en el centro de operaciones de emergencia a nivel local.
- Participación en reuniones de coordinación (interno y externo).
- Buena coordinación con las entidades del gobierno para el apoyo con personal.

Idea Fuerza: La Cruz Roja Panameña miembro del sistema de respuesta nacional cumple su rol auxiliar de los poderes estado en el ámbito humanitario.

d) Gestión del voluntariado

- Participación de voluntarios que tenían mucho tiempo de no asistir a CR Panameña.
- Ingreso de nuevos voluntarios.
- Respuesta inmediata de los voluntarios ante el llamado a la emergencia.

- Participación activa del voluntario al momento de activar una alerta a través de medios de comunicación como teléfonos, radios ETC.
- Movilización de voluntarios disponible en (Santiago y Colon)
- Siempre se puede contar con los voluntarios durante la etapa de pre-activación, ya que se mantiene una comunicación activa.
- Los voluntarios y equipos se mantienen siempre bien identificados

Idea Fuerza: Se incremento la capacidad operativa de los voluntarios, mediante la participación de los voluntarios activos, inactivo y nuevos miembros.

- Los voluntarios fueron asegurados
- Los voluntarios recibieron apoyo con la alimentación y transporte.
- La CR Panameña hizo alianzas estratégicas con otras SN para capacitación de los voluntarios.
- Los voluntarios son reconocidos de acuerdo a los años de antigüedad y experiencia.

Idea Fuerza: Los voluntarios cuentan con las condiciones para desarrollar su labor humanitaria.

- Se cuenta con voluntarios capacitados como ENI
- El grupo de PSP se mantuvo activo durante la emergencia
- Alto Grado de capacidad profesional en diversas ramas y brindan sus apoyo de acuerdo a su conocimiento
- Se cuenta con capacidad formativa de los voluntarios para la respuesta.
- Los voluntarios que no tenían conocimiento sobre el tema del empaque de la ayuda recibió un briefing.

Idea Fuerza: Los voluntarios están entrenados para cumplir su labor humanitaria.

- Se retomo el tema sobre la ley del voluntariado.

Idea Fuerza: La Cruz Roja Panameña promueve la aprobación de la Ley de Voluntariado.

6.2 DEBILIDADES

a) Logística y distribución

- Comité local no se cuenta con fondo de emergencia o desastres.
- Falta de apoyo económico para la respuesta inicial.
- Los comités no cuentan con fondos económicos para iniciar trabajos de distribución de ayuda humanitaria.
- No se cuenta con un ordenamiento físico de las donaciones (inventarios).
- Se necesita más apoyo de reposición de costos del nivel local.

Idea Fuerza: Los recursos financieros son limitados para el inicio de la respuesta.

- La situación de estrés llevo a varias discusiones entre compañeros
- No había un liderazgo claro.
- Hubo una designación de encargado pero no se respeto.
- Falta de coordinación para el tema logísticos

Idea Fuerza: Los niveles de roles y funciones no están claramente comprendidos.

- No se cuenta en medios transporte
- En algunos comités locales no se cuenta con transporte para diferentes cargas.
- No hubo suficiente transportes. Se acumulaban las donaciones.

Idea Fuerza: Limitado soporte en el transporte de donaciones.

- Desconocimiento de la mayoría de voluntario en el manejo de formatos.
- No se practica las capacitaciones en integración y trabajo.

Idea Fuerza: Desconocimiento del manejo de formatos.

- La Sede Nacional se demora en el envío de la ayuda solicitada.
- Falta de Comunicación y coordinación entre filiales y Sede Central Albrook.

Idea Fuerza: Dificultad en las coordinaciones operativas.

- Algunas donaciones se vence por ausencia de monitoreo.
- Recepción de ropa donada deteriorada y alimentos vencidos.
- La ropa como problemática de distribución.
- Falta de seguimiento y cumplimiento de los protocolos de respuesta en caso de desastres

Idea Fuerza: Dificultad en el monitoreo de la calidad de las donaciones.

- Insuficiente reserva de suministros, alimentación y productos secos antes de las inundaciones. No estábamos preparados
- Escasez de algunos suministros como jabón, toallas sanitarias, pastas dentales.
- No se cuenta con pre-posicionamiento adecuado en los comités para atender 500 personas

Idea Fuerza: Limitado stock de reposicionado antes del desastres.

- Espacio reducido para almacenaje. Falta de depósito.
- Local inadecuado para el centro de acopio de donaciones.

Idea Fuerza: Capacidad para almacenamiento limitado

- La persona encargada de registro de donaciones no se daba abasto.
- Hubo necesidad de mas voluntarios en el manejo de los empaque de ayuda. Si no hubiera sido por la ayuda externa no hubiera sido suficiente.
- Falta de liderazgo para la distribución de personal para las distintas funciones (empaque, entregas, etc)
- Falta de capacitaciones en temas de respuesta de desastres.
- Falta de mayor personal capacitado en manejo logístico (Chitre, los Santos, veraguas , Colon)
- Insuficiente capacitación del personal administrativo en temas de respuesta y protocolos de emergencia

Idea Fuerza: Recursos Humanos insuficientes para la tareas logísticas y de distribución.

- Equipo inadecuado para la respuesta a la emergencia
- Insuficiente vehículos para la respuesta (evolución y distribución)
- Falta de combustible (colon, Chitre , Los Santos,)

Idea Fuerza: Limitado soporte logístico operativo.

- Ausencia de convenios y acuerdos con la empresa privada (gasolineras, supermercados, otros).
- Ausencia de punto focal para la distribución de la logística al voluntario que esta en terreno.

Idea Fuerza: Limitados pre-acuerdo con las empresas privadas para el soporte logístico en las operaciones.

b) Manejo de la información

- El comité de buyaba no cuenta con sistema de alertas
- Hay comités donde la cobertura de radio no es buena
- La cobertura de radio es insuficiente.
- Falta de equipo de radio-comunicación para comunicación sede-filiales y filiales-filiales. El sistema de alerta actual no abarca a todo el personal.

Idea Fuerza: En ciertas zonas del país la cobertura de las radiocomunicaciones es limitada.

- La alerta de sede nacional no considera el tipo de alerta en la que se encuentra los comités locales.
- A nivel los comités locales no se cuenta con la información sobre acciones de otros comités y otras instituciones.
- Insuficiente personal capacitado en manejo de informes de situación.
- Sistematización de la información en los planes de acción
- Los comités locales no conocen el contenido de Planes de Acción.

Idea Fuerza: La información de los comités locales sobre las acciones humanitarias y plan de acción es limitado.

- Rendición tardía de informes financieros
- Elaboración tardía de informes a donantes
- No se cuenta con capacitación en formatos financieros.

Idea Fuerza: Se tiene dificultades en la elaboración de informes técnicos.

c) Coordinación interna y externa

- Deficiente coordinación de las autoridades en la organización de albergues con los damnificados.
- No hay buena integración con protección civil, tanto en el interno como en el externo.

- Ausencia de reuniones regionales.
- Sistema de comando de incidente no se aplica.
- Poca coordinación con entidades del gobierno

Idea Fuerza: Se tiene dificultades en la coordinación operativa con Protección Civil.

- Cuando llega apoyo de otros comités no se les da viáticos (autosuficiencia)
- Falta de coordinación entre la sede central y los comités.
- Desconocimiento de los roles y responsabilidades del plan de acción de respuesta de la CR.
- El nivel político interno no se comunica con el operativo durante un desastre.(Chitré)

Idea Fuerza: Se tiene dificultades en la coordinación entre los comités locales y la Sede Central

- Poca participación de las empresas privadas en reuniones de coordinación

Idea Fuerza: La empresa privada no participa de las reuniones de coordinación de la Cruz Roja.

d) Gestión del voluntariado

- Deficiencia en la organización de turnos para el personal.
- Limitado seguimiento a los voluntarios capacitados como ENI, no hay procesos claros de activación.
- Voluntarios no recibían asignación específica de funciones.
- Limitado procesos de evaluación psicológica, evaluación de desempeño y desmovilización.

Idea Fuerza: Los mecanismos de respuesta se están aplicando parcialmente.

- El voluntario depende de sus propios recursos para su equipamiento y protección personal.
- Falta de equipo móvil para la movilización del personal voluntario.

Idea Fuerza: Limitado soporte de equipamiento personal para el voluntariado.

- Poco seguimiento en la capacitación de los nuevos voluntarios.
- Limitadas oportunidades de capacitación en temas de respuesta para el voluntario.
- Poca oportunidad en cuanto a capacitaciones a voluntarios de 30 años en adelante.

Idea Fuerza: Oportunidad de formación especializada en desastres es limitada.

- Limitada divulgación de la situación.
- Desconocimiento sobre el uso y beneficios del seguro del voluntario

Idea Fuerza: Falta de información sobre el progreso de la emergencia y seguro del voluntariado.

- Pérdida de capital humano capacitado ante la ausencia de actividades y programas cuando no hay emergencias o desastres.
- Rotación del voluntariado.

Idea Fuerza: Pérdida de talento humano

7. LECCIONES APRENDIDAS

a) Logística y distribución

- Los comités locales tienen una rápida respuesta en una emergencia.
- El apoyo de la Sede Nacional depende del trabajo de los comités.
- Se debe contar con formatos estandarizados para el registro de donaciones y difusión.
- Se debe seguir motivando a los voluntarios para seguir contando con todo el personal necesario.
- Es necesario que los comités tengan acceso directo al material de ayuda humanitaria.
- La buena comunicación hacia la población ayuda a obtener más recursos para ayudar a más comunidades.
- La empresa privada está contribuyendo y facilitando el rol de la Cruz Roja.
- La dificultad en la disponibilidad de vehículos afecta la velocidad de distribución.
- El apoyo del equipo psicosocial ayuda a disminuir el estrés generado en los voluntarios.

- Las coordinaciones y comunicaciones entre los entes de respuesta del país, y a lo interna de la Cruz Roja deben de priorizarse.
- La diversidad de directrices causo confusión entre el personal.
- El soporte operativo y entrenamiento previo del voluntariado es clave para la gestión logística y distribución.
- Los fondos para la fase inicial de la operación son limitados.

b) Manejo de la información

- Los comités locales cumplen con el proceso administrativo y financieros.
- Los comités locales cuentan con puntos focales de relaciones públicas.
- El sistema de radiocomunicaciones nacional tiene dificultades de cobertura en algunos lugares.
- Se cuenta con personal técnico formado en radiocomunicaciones.
- El buen manejo de los medios apoya las acciones de la Sociedad Nacional.
- Los informes financieros promueven la transparencia.
- La buena comunicación interna promueve el cumplimiento de las reglas y procedimiento adecuado.
- La cruz roja es fuente de información confiable en caso de desastres.
- Otras organizaciones de respuesta no comparten su información.
- Es necesario sistematizar los informes para agilizar la ayuda necesaria.
- Los informes de situación son fundamentales para la solicitud de apoyo.
- La divulgación de la información antes los medios (necesidades específicas) brindo la oportunidad de contar con la ayuda humanitaria necesaria para la distribución a las comunidades afectadas.
- Se requiere personal con entrenamiento técnico para la elaboración de informes.

c) Coordinación interna y externa

- Las reuniones periódicas en los comités promueven una buena coordinación.
- Existen un interés en las empresas privadas en apoyar a la cruz roja.
- Las transferencias y los buenos actos de la Cruz Roja llevan a buena coordinación externa.
- No se tiene una buena coordinación con protección civil.
- La buena coordinación depende de la buena relación que se tienen con las entidades antes de la emergencia.
- Mantener previa coordinación con otras entidades para enfrentar eventos adversos.

d) Gestión del voluntariado

- Si mantenemos un monitoreo continuo a los voluntarios podrían estar más activos.
- Es importante que el voluntario este informado de la situación para poder informar a la comunidad.
- El equipamiento de protección personal del voluntario asegura su labro humanitario.
- La credibilidad hacia la Cruz Roja promueve el ingreso de nuevos voluntarios y el reintegro de voluntarios inactivos
- Por falta de los procesos establecidos los voluntarios no se quedan de manera permanente.
- La ausencia de actividades y motivación causa grandes deserciones por parte del voluntario.

8. RECOMENDACIONES

a) Logística y distribución

- Fortalecer las capacidades en el aspecto de transporte y distribución.
- Mayor control en la fechas de vencimiento de las donaciones y suministros.
- Clasificar adecuadamente los alimentos y artículos de limpieza al momento de empaque.
- Realiza campaña de difusión de Saber Donar a la comunidad para evitar recibir bienes vencidos o dañado.
- Seguir afianzando el vínculo de las comunidades y los comités locales.
- Cumplimiento de las normas en el uso de vehículo de emergencia (ambulancia).
- Mantener un control de inventario actualizado para evitar el vencimiento de las donaciones.
- Elaborar de formatos de distribución estandarizados y difundirlos.
- Promover las capacitaciones de voluntariado en ENI y Esfera, fortalecer las capacidades de nuevos voluntarios
- Seguimiento y preparación de las filiales en la realización de la información.
- Mayor incentivo para los voluntarios en cursos, equipamiento, eventos recreativos.
- Fortalecer la integración de la Sociedad Nacional en la gestión Operativa.
- Establecer un fondo de emergencia básico para las emergencias.
- Acondiciona los comités que se encuentran en lugares estratégicos como depósitos en caso de emergencia...
- Contar con socios estratégicos para crear depósitos en los comités.

- Capacitar al personal necesario para registro de entrada y salida de donaciones
- Realizar pre-acuerdo con otras instituciones y empresa privada para que aporten sus apoyos de vehículos, camiones, contenedores, de forma voluntaria cuando ocurra un desastre.
- Que se reconozca la asignación de los cargos asignados en el evento.
- Capacitación del Personal Administrativo en temas y protocolos y procesos de Respuesta a Emergencia.
- Realizar talleres de logística (distribución y clasificación).
- Debemos contar con un lugar accesible para el almacenamiento masivo de ayuda humanitaria.
- Contar con un fondo de contingencia en caso de emergencia, para facilitar la operatividad de todos la estructura operativa desde e nivel local al nacional.
- Elaborar el plan de acción directamente con los responsables de los capítulos de Cruz Roja donde se de la emergencia.
- Seguir los procedimientos y protocolos para brindar una respuesta efectiva
- Seguir la Cadena de Mando.
- Proveer al país de un informe de gestión realizada por parte de CR de las donaciones y aportes recibidos.
- Informar a los donantes de las donaciones sobre las necesidades.
- Mejorar la comunicación en todos los niveles para trabajar en conjunto.
- Pre- posicionamiento de equipos y materiales en los comités por parte de la sede central.

b) Manejo de la información

- Fortalecer el sistema de comunicaciones con cobertura en nivel nacional.
- Mayor flujo de comunicación entre los comités y la Sede Central.
- Mayor integración de las unidades que perteneces al sistema.
- Capacitación a los puntos focales en cuanto al manejo de las relaciones publicas
- Fortalecer los procesos administrativos y financieros (software).
- Difusión del Plan de Acción al personal de apoyo y voluntariado.
- Investigar las leyes sobre cambio tecnológico de análogo y digital para integración con otras entidades.
- Sistematización de la información junto a los planes de acción.
- Aperturas de nuevas frecuencia de trabajo para no interrumpir el trabajo que realiza los comités.
- Es importante la actualización de los servicios de comunicación.
- Identificar un punto focal para las comunicaciones entre los comités y la sede de Albrook .

- Capacitación de personal en elaboración de reportes.
- Resaltar la importancia del Manejo de la información como una fuente de captura de datos para la divulgación del trabajo de los voluntarios.
- Las gestión de la reuniones de toma de decisiones y coordinación deben ser rápidas y concisas.

c) Coordinación interna y externa

- Fortalecer los mecanismo de coordinación entre las diferencias organizaciones de respuesta.
- Mejor coordinación dentro de los albergues temporales.
- Sostener reuniones previas para mejora la coordinación con protección civil.
- Elaborar una estrategia de movilización de recursos con el nivel empresarial.
- Seguir manteniendo los canales de coordinación entre la institución y el sistema de respuesta.
- Establecer buenas relaciones con todas las entidades.
- Divulgación del Plan Nacional de Respuesta tanto a administrativos como a Voluntarios
- Buscar la forma de incentivar la integración del personal voluntario con los administrativos.
- Mantener una activa participación de los responsables dentro de las reuniones de toma de decisión.

d) Gestión del voluntariado

- Establecer un registro de ingresos de voluntarios y capacitaciones que este debe recibir.
- Establecer mecanismos de monitoreo a los voluntarios ya existentes.
- Efectuar reuniones previas con el voluntariado para dar información específica del evento.
- Delegar funciones del personal administrativo que sea designado como punto focal para el manejo de la operación.
- Mejorar la capacitación para los líderes voluntarios operativos.
- Promover ante el Gobierno la aprobación de la Ley de Voluntariado.
- Promover las capacitaciones formativas y especializadas en gestión de desastres y salvamento.

- Crear una comisión de Cruz Roja para la presentación de un proyecto de ley que brinde apoyo al voluntario en caso de respuesta a emergencia
- Incentivar al voluntario a una mayor participación con la institución.
- Identificar un focal que vele por los turnos de los voluntarios para tener un mejor rendimiento del personal que esta brindado su apoyo.
- Priorizar el apoyo al voluntario en cuanto.
- Brindar Soporte Psicológico
- Aplicar medidas preventivas de salud al voluntario.
- Mejorar la comunicación dentro voluntarios administrativos y directivos
- Establecer un buzón de quejas y sugerencias.
- Divulgar a los voluntarios sobre las oportunidades de capacitación que están disponibles.

ANEXO





PROGRAMA DEL TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS

- 8:00 – 8:30** Inauguración del Taller – Lic. Jaime Fernández - Presidente Nacional
- 8:30 – 9:00** Presentación de logros operativos – representante de la Cruz Roja Panameña
Alfonso Rodríguez -CRP.
- 9:00 –9:30** Presentación de los participantes, proceso y conformación de equipos de trabajo.
- 9:30 – 9:45 Coffe – Break**
- 9:45 – 10:45** Lecciones Aprendidas de la logística y distribución
Pabel Angeles - FICR.
- 10:45 – 11:45** Lecciones Aprendidas del manejo de la información.
Pabel Angeles - FICR.
- 11:45 – 12:45** Lecciones Aprendidas de la coordinación interna y externa.
Pabel Angeles - FICR.
- 12:45 – 13:45** Almuerzo
- 13:45 – 14:45** Lecciones Aprendidas de la gestión del voluntariado.
Pabel Angeles – FICR.
- 14:45 – 15:45** Plenaria de presentación de resultados.
Representantes de la mesas de trabajo
- 15:45 – 16:00 Coffe – Break**
- 16:00 – 16:30** Mecanismos de respuesta ante desastres de la Cruz Roja Panameña
Alfonso Rodríguez -CRP.
- 16:30 – 17:30** Mecanismos de respuesta ante desastres de la Federación Internacional de la Cruz Roja
Omar Robinson – staff PADRU- FICR.
- 17:30 – 17:45** Clausura del evento - autoridades de la Cruz Roja Panameña.