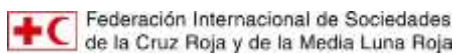




Lecciones Aprendidas de la Cruz Roja Boliviana Inundaciones 2013

Agosto del 2013

Con la colaboración de:



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



Tabla de Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. METODOLOGIA.....	3
2.1 FACILITADORES.....	3
2.2 PARTICIPANTES	4
3. RESULTADOS: Fortalezas y Debilidades	4
3.1 FORTALEZAS	4
A. Fase de Alerta y Primera Respuesta.....	4
B. Fase de Evaluación de Daños y Redacción de Plan de Acción.....	5
C. Fase de Implementación	6
3.2 DEBILIDADES.....	6
A. Fase de Alerta y Primera Respuesta.....	6
B. Fase de Evaluación de Daños y Redacción de Plan de Acción	7
C. Fase de Implementación	7
4. LECCIONES APRENDIDAS.....	8
5. RECOMENDACIONES GENERALES	9
ANEXO: Programa del Evento	11



1. OBJETIVO

Identificar las lecciones aprendidas propuestas del proceso de respuesta del Operativo Inundaciones 2013 implementado por la Cruz Roja Boliviana, con el propósito de establecer un proceso de fortalecimiento institucional para enfrentar nuevos desastres.

2. METODOLOGIA

Análisis del operativo: En la primera parte del taller se realizó la presentación de las autoridades correspondientes, facilitadores y los logros operativos de las Inundaciones por parte de la Oficina Central de la Cruz Roja Bolivariana y por parte de las filiales involucradas. Luego se procedió a realizar un análisis operativo de la fases respuesta mediante la conformación de grupos homogéneos entre los roles de los participantes para la discusión y análisis de las variables establecidas. De esta manera, se conformaron cuatro grandes grupos de trabajo: Filial Departamental de Potosí, Filial Departamental de Chuquisaca, Filial Municipal de Tupiza, y Oficina Central.

Luego de la revisión de los temas de manera grupal, se pasó a exponer en plenaria las fortalezas, debilidades, y lecciones aprendidas discutidas por cada mesa de trabajo.

Fortalecimiento de capacidades: La segunda parte del taller consistió en utilizar la información de fondo recopilada en el análisis de la operación para desarrollar recomendaciones en base a las lecciones recolectadas en la primera parte. Se continuó con el formato de grupos de trabajos por filial, con su correspondiente exposición y discusión en plenaria.

2.1 FACILITADORES

- Lucia Lasso, oficial sénior de informaciones operacionales, monitoreo y reportes, IFRC
- Felipe del Cid, Coordinador Regional de Manejo de Desastres - Sur América, IFRC



2.2 PARTICIPANTES

Como parte de los esfuerzos de la Sociedades Nacionales de darle visibilidad a la labor de los voluntarios que forman la base fundamental de la labor de la Cruz Roja, el taller de lecciones aprendidas se realizó principalmente con los voluntarios de las filiales involucrados en la operación. A la vez, se realizó un grupo de trabajo con miembros de la Oficina Central de la Cruz Roja Boliviana.

En total, se contó con la participación de 28 miembros de la Sociedad Nacional:

Filial municipal de Tarija	3 miembros
Filial departamental de Chuquisaca	10 miembros
Filial departamental de Potosí	10 miembros
Oficina Central	5 miembros

3. RESULTADOS: Fortalezas y Debilidades

Mediante el análisis e intercambio de experiencia entre los participantes en referencia al operativo inundaciones 2013, para visibilizar y organizar de mejor manera los aportes de los participantes se incluyen primero las ideas presentadas por todos los grupos, seguido por una sección llamada “idea principal” la cual recuperan la esencia o idea más común entre los grupos.

La información está organizada en fortalezas y debilidades para las tres fases de la operación: fase de alerta y primera respuesta, fase de evaluación de daños y redacción del Plan de acción, y fase de implementación.

3.1 FORTALEZAS

A. Fase de Alerta y Primera Respuesta

- La federación apoya de manera profunda
- Participación y compromiso del voluntariado
- Oportuna participación de la Oficina Central
- Involucramiento de las filiales municipales
- Estrategia de comunicación entre voluntarios por llamadas y mensajes de texto



- Voluntarios en retroalimentación – Los voluntarios enseñan a los nuevos como actuar - retroalimentación
- Ser parte integral del COE departamental
- Disponibilidad de los Voluntarios
- Apoyo oportuno de la Cruz Roja Nacional
- Coordinación Interinstitucional
- Acceso a la información – Tener una buena relación interinstitucional tenemos para informarse

Idea Principal: Durante las discusiones sobre las fortalezas durante esta fase quedó en evidencia que el compromiso del voluntariado es alto y que algunas de las filiales involucradas tuvieron un muy buen involucramiento en la coordinación con otras instituciones al ser parte de los Centros de Operaciones de Emergencia (COE) departamentales.

B. Fase de Evaluación de Daños y Redacción de Plan de Acción

- Asistencia a los voluntarios en la zona de desastres
- Confianza de la comunidad hacia la Cruz Roja
- Obtención de datos de primera mano
- Poner en práctica nuestros conocimientos de EDAN
- Apoyo oportuno de la Oficina Central y el Secretariado con personal con experiencia
- Participación de voluntarios en el área
- Capacidad y experiencia en EDAN
- Disponibilidad de recursos gracias al DREF
- Coordinación interinstitucional adecuada

Idea Principal: El apoyo de la Oficina Central y del Secretariado de la delegación fue fundamental para la sistematización de la información y la elaboración de un plan de acción oportuno. El hecho de que el equipo de evaluación experimentado haya sido acompañado por voluntarios de la zona permitió que los mismos pudieran poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los talleres sobre evaluaciones de daños.



C. Fase de Implementación

- Voluntarios movilizados recurriendo a un colegio para elevar la cantidad de voluntarios para el operativo en esa ocasión
- La existencia de otras organizaciones que cooperaron con las comunidades afectadas
- La colaboración del municipio y el ejército para la distribución de semillas
- La capacitación agrícola y huertos familiares por German Amarilla antes de la distribución de las mismas.
- La capacitación en el uso del sistema Mega V
- La distribución de roles y responsabilidades claras para los voluntarios participando en distribuciones.
- La firma del acuerdo con el Municipio de Tupiza.
- Satisfacción con las capacitaciones brindadas por la operación

Idea Principal: **XXXX**

Comment [LL1]: Mis notas personales de las fuerzas, debilidades y lecciones aprendidas son muy malas para esta fase de implementación y las minutas compartidas tampoco ahondan. Puedes añadir algo mas?

3.2 DEBILIDADES

A. Fase de Alerta y Primera Respuesta

- Participación plena de los directorios departamentales
- Información brindada por las filiales no fue oportuna y era insuficiente
- Intercambio de información de la Sociedad Nacional con la sociedad en general
- Falta de apoyo en comunicación de emergencias
- Poca participación en el COE departamental (para una de las filiales)



- Coordinación entre unidades.
- Efectos de capacitaciones no se reflejó al momento de la emergencia
- La no disponibilidad de recursos y la falta de presupuesto para emergencias
- Falta de capacitación para este tipo de desastres – son voluntarios nuevos
- Falta de información verídica de los hechos
- Falta de movilidad de voluntarios – disponibilidad de tiempo
- Demora en la recopilación de la información

Idea Principal: La recolección e intercambio de información de manera oportuna fue una de las debilidades principales de la operación. La mayoría de las filiales en las zonas afectadas esperaron la llegada de los representantes de la Oficina Central y del Secretariado para iniciar la movilización de sus recursos humanos. Una parte importante de esto se debió a la ausencia de recursos económicos propios.

B. Fase de Evaluación de Daños y Redacción de Plan de Acción

- Poca participación del voluntariado
- La falta de fondos para el EDAN
- Comunidad Distantes
- Falta de tiempo de los voluntarios
- Mantenimiento adecuado de la movilidad – compra de accesorios
- Una mejor organización de los voluntarios
- No contar con vehículos adecuados para el EDAN
- Mayor coordinación y comunicación – unidades operativas y directorio departamental

Idea Principal: Si bien hay una alta disposición por parte de los voluntarios de la Cruz Roja, es necesario organizar mejor su trabajo, y crear mecanismos locales de recaudación de fondos para dar el mantenimiento adecuado al equipo necesario para su labor.

C. Fase de Implementación

- Pocos voluntarios pudieron participar en algunas de las acciones por disponibilidad de tiempo
- Confusión en los medios de comunicación sobre la procedencia de la ayuda humanitaria
- Voluntarios no manejan algunos datos de la operación
- Directorio de las filiales no siempre al corriente de las necesidades de implementación.

Idea Principal: XXXX

Comment [LL2]: Ver comentario anterior



4. LECCIONES APRENDIDAS

- La designación de funciones debe ser organizada, tomando en cuenta el nivel de compromiso y disponibilidad de tiempo de las personas.
- La recopilación oportuna de la información es fundamental para la adecuada toma de decisiones.
- Es necesario contar con fondos locales para la movilización inmediata del personal para el levantamiento la información y verificación de afectación en campo.
- Se debe mantener el equipo personal y logístico en buen estado de manutención para que esté disponible de manera inmediata ante una emergencia.
- Una mayor participación en el COE departamental garantiza un buen intercambio de información en tiempo real y facilita la formación de alianzas.
- Los voluntarios deben tener oportunidades de poner en práctica su capacitación o de realizar refrescamientos para evitar que se pierda el conocimiento.
- Es importante potenciar el trabajo integrado de todas las unidades, mejorando la comunicación interna.
- Mejorar la comunicación con los municipios de manera sistemática ayuda con el intercambio de información y la firma de acuerdos al momento de la emergencia.
- Importancia de mejorar la comunicación con beneficiarios y la difusión de las acciones de la Cruz Roja para posicionar mejor a la institución, evitar la politización de las acciones y facilitar el acceso a las comunidades.



- Buscar alianzas con otras instituciones permite incrementar el alcance y calidad de la asistencia humanitaria .
- Garantizar la integración de las distintas unidades de la Sociedad Nacional, incluyendo las unidades técnicas y los directorios, dejando claro los roles y responsabilidades de cada grupo. Esto incluye el involucramiento de los directorios en acciones como las capacitaciones en EDAN.
- La incursión en etapas de recuperación inmediata además de la ayuda de emergencia es positivo para reducir la vulnerabilidad de las comunidades. Se debe considerar la inclusión de actividades de recuperación y seguimiento en otros proyectos

5. RECOMENDACIONES GENERALES

- **Voluntariado:** se tiene un voluntariado comprometido con los principios y el accionar de la Cruz Roja pero que en ocasiones tiene dificultades para participar activamente por disponibilidad de tiempos. Se recomienda facilitar el proceso de solicitud de permisos con las casas de estudio y/o los empleadores de los voluntarios.
- **Levantamiento e intercambio de información:** la Sociedad Nacional ha implementado mecanismos para mejorar el flujo de información desde las filiales a la Oficina Central durante las emergencia, como fue el caso de la implementación de un formato estándar que resultó de fácil aplicación. Sin embargo aún es necesario continuar trabajando para facilitar la rápida movilización de los voluntarios hacia las zonas afectadas para la recolección de data de primera mano sin tener que esperar por apoyo de la central. También es necesario que las filiales designen un punto focal que sea encargado de recopilar toda la información, tanto la que se obtiene del gobierno, como la interna y la de los medios de comunicación.
- **Comunicación con beneficiarios y la sociedad en general:** A pesar de que la implementación de la operación fue exitosa desde un punto de vista técnico quedo en evidencia que la labor de la Cruz Roja quedo en momento



invisibilizada a nivel nacional. Es necesario que la unidad de comunicación de la Sociedad Nacional realice un “plan de comunicación” que determine objetivos específicos a conseguir a lo largo de la implementación, incluyendo la designación de portavoces, la creación de comunicados y la realización de mesas de prensa. Asimismo, la unidad de comunicación debe entablar una relación estrecha con las unidades implementadoras para apoyar con estrategias comunicacionales que facilite la retroalimentación por parte de los beneficiarios.

- **Coordinación interna:** el intercambio de información entre los directorios de las filiales y la unidades técnicas es fundamental para el éxito de cualquier proyecto. El crear espacio para el intercambio entre estos grupos garantizará un entendimiento objetivo de las necesidades, la correcta priorización de labores y la facilitación de las acciones de apoyo mutuo. De la misma manera, se deben crear espacios de intercambio entre las filiales involucradas en la operación, lo cual no solo permite el intercambio de experiencias y fortalecimiento de las acciones, sino que también permiten al voluntariado apropiarse de la operación al conocer mejor todas su facetas. Se buscaría así, como mencionaron los representantes de la Oficina Central, la paulatina descentralización de tomas de decisiones y responsabilidades.
- **Entrega de ayuda humanitaria:** Los objetivos de la operación en el tema de la entrega de ayuda fueron cumplidos a cabalidad, alcanzando el número de familias que se habían estipulado con todos los artículos planificados. Sin embargo, es necesario dar seguimiento después de la conclusión de la operación tanto para evaluar el impacto como para entablar una relación más cercana con los beneficiarios y comunidades. Como las operaciones DREF por su naturaleza son de corta duración, se debe tratar desde un inicio la planificación de un seguimiento a través de programas ya existentes. De esta manera se les proveerá a las familias de una asistencia integral que contribuya a la reducción de vulnerabilidades en las familias asistidas.



ANEXO: Programa del Evento

Día 1

- 9:00 – 9:30** Inauguración del evento – autoridades de la Cruz Roja Boliviana.
- 9:30 – 10:00** Presentación de los participantes, proceso y conformación de equipos de trabajo.
- 10:00-10:30** Presentación de logros operativos – representantes de sede central la Cruz Roja Boliviana.
- 10:30 –10:45 Receso**
- 10:45– 11:15** Presentaciones de logros operativos- representantes de las filiales
- 11:15 – 12:30** Lecciones Aprendidas de primera respuesta.
- 12:30 – 13:30 Almuerzo**
- 13:30-14:30** Lecciones Aprendidas de la evaluación de daños y elaboración del plan
- 14:30-15:30** Lecciones Aprendidas de la implementación
- 15:30- 16:00** Conclusiones principales del día

Día 2

- 9:00-9:15** Recapitulación del día anterior
- 9:15-10:00** Mecanismos de respuesta ante desastres de la Cruz Roja Boliviana.
- 10:00 – 10:30** Mecanismos de respuesta ante desastres de la Federación Internacional de la Cruz Roja.
- 10:30-10:45 Receso**
- 10:45-12:45** Recomendaciones
- 12:45-13:15** Conclusiones principales
- 13:15-13:30** Clausura del evento - autoridades de la Cruz Roja Boliviana.
- 13:30 – 14:30 Almuerzo**