



CRUZ ROJA
PARAGUAYA-
SEDE NACIONAL
13-14 August 2019

INFORME DEL TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS

OPERACIÓN DREF PARAGUAY: INUNDACIONES (MDRPY020)

Contexto

Tras las fuertes precipitaciones registradas en el país desde principios del mes de mayo, que provocaron inundaciones de ríos en 45 distritos de 8 departamentos, la Cruz Roja Paraguaya (CRP) solicitó apoyo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) para realizar una operación DREF para responder a las inundaciones en los departamentos de Ñeembucú y Concepción. La operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020), que comenzó en 20 mayo y terminó el 18 agosto 2019, tuvo el objetivo a alcanzar 4,700 personas.



La CRP logró alcanzar 99.5% de lo planteado en distribuciones de artículos en WASH; 100% en salud (primeros auxilios, promoción de salud y apoyo psicosocial); y 90% en medios de vida y necesidades básicas (programa de distribución de tarjetas de crédito prepagados).

En los últimos días de la operación, la CRP organizó un taller de lecciones aprendidas con su voluntariado, personal rentado, autoridades y cuatro representantes de la FICR. (Anexo I: Lista de Asistencia)

Objetivos del Taller

Objetivo: Implementar recomendaciones, basadas en las lecciones aprendidas de las operaciones de emergencia, a fin de fortalecer el sistema de respuesta de la Cruz Roja Paraguaya (CRP).

Objetivos Específicos:

- Identificar los principales retos y problemas encontrados durante la realización de la operación.
- Identificar buenas prácticas o acciones que deben ser retomadas para ser aplicadas en futuras intervenciones.
- Analizar los retos y problemas identificados para proponer recomendaciones y responsables de dar seguimiento, tanto en la CRP como en la FICR.

Agenda

Día 1: 13 agosto 2019
Bienvenida / Apertura
Presentación de las personas participantes e introducción al taller
Presentación de los objetivos y agenda del taller
Sistema de Respuesta de la FICR
Presentación de la operación DREF
Resultados de encuesta de satisfacción
Trabajo en grupo: Valoración de aspectos, aciertos, puntos por mejorar y recomendaciones:
1. Evaluaciones (<i>Assessments</i>)
2. Coordinación Externa
3. Coordinación interna
4. Comunicación Interna

Plenaria
Conclusiones y cierre
Día 2: 14 agosto 2019
Repaso del Día 1
Trabajo en grupo: Valoración de aspectos, aciertos, puntos por mejorar y recomendaciones:
5. Logística y Finanzas
6. Voluntariado
7. Reportes e Informes
8. Comunicación externa
Plenaria
Trabajo en grupo: Valoración de aspectos, aciertos, puntos por mejorar y recomendaciones:
9. Protección, Género e Inclusión
10. Medios de Vida
11. Salud (incluyendo Apoyo Psicosocial- APS)
12. Agua, Saneamiento e Higiene (WASH)
Calificación general de la operación
Próximos pasos
Conclusiones y Evaluación del Taller
Cierre

Metodología

Antes de empezar la revisión de los logros y los puntos por mejorar en la operación, se realizaron presentaciones del Sistema de Respuesta de la FICR; el plan de acción de la operación DREF; y los resultados de las encuestas de satisfacción.

En gran parte, la metodología del taller fue eminentemente participativa a través de trabajo grupal, donde se separaron en cuatro grupos para tres rondas de valoraciones de 12 aspectos de la operación. Para cada aspecto, se señalaron los aciertos, los puntos por mejorar y las recomendaciones. Los 12 elementos de la operación analizados fueron:

- | | |
|--|--|
| 1. Evaluaciones (<i>Assessments</i>) | 7. Reportes e Informes |
| 2. Coordinación Externa | 8. Comunicación Externa |
| 3. Coordinación Interna | 9. Protección, Género e Inclusión |
| 4. Comunicación Interna | 10. Medios de Vida y Necesidades Básicas |
| 5. Logística y Finanzas | 11. Salud (incluyendo Apoyo Psicosocial) |
| 6. Voluntariado | 12. Agua, Saneamiento e Higiene (WASH) |

Luego de esta parte central del taller, se realizó un ejercicio de votación individual para medir la pertinencia, eficiencia, eficacia y cobertura de cada uno de los mencionados elementos.

Al final, el Director Ejecutivo presentó los temas centrales identificados e informó sobre el estado del avance.

Principales hallazgos

Las siguientes tablas proporcionan información resumida sobre cada uno de los 12 elementos de la operación analizados. Las recomendaciones fueron priorizadas según orden de importancia (verde siendo lo más importante, amarillo de mediana importancia y rojo de importancia reducida).

En algunos casos, desde un punto por mejorar se desprendieron varias recomendaciones.

Grupo 1: Evaluaciones				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Triangulación de información con otros actores (autoridades locales, referentes locales)	<ul style="list-style-type: none"> - No tomar decisiones antes de evaluaciones - Devolución de los resultados al voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación para misión - Capacitación del voluntariado para la recolección y procesamiento de la información (fuentes primarias y secundarias) - Asegurar el personal requerido en puestos claves. 	Dirección Nacional de Voluntariado (DNVDO), Dirección Nacional de Programas y Operaciones (DNPO); filiales	Crear Plan Nacional de Capacitación que incluye: plan para capacitar Equipo Nacional de Intervención (ENI); material sobre la recolección y procesamiento de información; mecanismo para reforzar conocimientos previos a entrada al terreno
Un solo formulario para la evaluación facilitó el proceso	Para evitar duplicación en la evaluación/ censo: se puede aplicar un sticker en la casa censada	Banco de datos del voluntariado capacitado para evaluación y procesamiento de datos; tener voluntariado capaz de procesar <ul style="list-style-type: none"> - Crear el formulario con participación del voluntariado 	DNVDO, DNPO, Filiales	Revisar sistema de planificación integral: indumentaria (visibilidad y equipos y materiales de seguridad) y equipos disponibles cuando se necesitan

Evaluaciones de acuerdo con el contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Limitaciones en la gestión de información - CRP se posicionó como fuente de información para otros actores y puede movilizar fondos también 	<ul style="list-style-type: none"> Crear sistema para gestión de información (plataforma) - Contribuir a transparencia del uso de recursos 	Dirección Ejecutiva (DE)	Establecer un sistema de gestión de información: base de datos con información de operaciones y proyectos pasados; todos los planes (respuesta, capacitación, comunicación etc.), así como protección de datos
---	--	--	--------------------------	--

Grupo 2- Coordinación Externa				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Soporte de FICR - Elaboración EPoA - Miembro del equipo regional de intervención (RIT)	Plan nacional de respuesta	Crear protocolos de emergencia y/o hacerlos más eficientes	DE; filiales; gobiernos locales	Incorporar comunicación en plan respuesta
Articulación con actores claves (instituciones públicas, sector privado y actores humanitarios) - Trabajo previo en comunidades	- Articulaciones del estado en la coordinación interinstitucional. - Representación en mesas humanitarias	- Representación en mesas de trabajo por personal del CRP especializado	DE; DNPO; DV	Procedimientos para participación en mesas de trabajo
Movilización de Recursos - Abogacía con actores claves - Apoyo logístico del sector privado - Ley 5656 (ley de la CR) permitieron la importación rápida	Seguimiento/ Devolución de información a los gobiernos locales y con socios estratégicos	- Seguimiento a relaciones con actores externos (gobiernos locales, empresas privadas-bancos, donantes a esta operación) - Plan de movilización de recursos en emergencia	CRP Movilización de recursos	Plan de Finanzas y Administración en Emergencia

Grupo 3- Coordinación Interna				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales

Presentación del proyecto a la filial de Concepción	Relación y comunicación entre filial y sede nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor y mayor relacionamiento entre Sede Nacional y Filial (a nivel dirección) - Creación plan nacional de respuesta que establece comunicación estratégica operacional (sede-filial y entre programas); crear subcoordinadores locales rentados 	DNPO; SN+ Filiales	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan Nacional de Respuesta: Comunicación estratégica operacional (sede-filial) Plan de contingencia ante inundaciones
Voluntariado <ul style="list-style-type: none"> - Confianza en - Disponibilidad para movilizarse - Capacidades instaladas 	Manejo de información y comunicación en sus estrategias (modo-tiempo) Relaciones sede nacional-Filial-Voluntariado <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de políticas institucionales en línea de la intervención 	Comunicación estratégica operacional (sede nacional y filial) <ul style="list-style-type: none"> - Formación técnica por competencias 	DNVDO; DNPO; Filiales	Plan nacional de voluntariado: Formación por competencias dentro de CRP (Técnicos) en tiempo y forma <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones al inicio de las operaciones - Base de datos con información estratégica de las capacidades de filiales para la ejecución de las operaciones - Sistema de alerta que incluye alistamiento - Manual de seguridad operacional integral

				- Plan de Capacitación en base al plan nacional del voluntariado
Apoyo entre filiales	<ul style="list-style-type: none"> - Política estratégica bien definida a nivel de gobierno de CRP - Fortalecimiento de filial afectada (Ñeembucú) - Trámites para solicitud de fondos/ presupuestos insuficientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con subcoordinadorxs rentados locales - Soporte de la sede en proceso de implementación de proyectos y operaciones 	DNPO; Coordinación	Fondo de emergencia (con procedimientos)
Reunión de Movimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos con acuerdos generales 	Plan de respuesta actualizado	DNPO; Filiales, DV	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan Nacional de Respuesta - Marco de Cooperación del Movimiento (roles, responsabilidades, términos y condiciones de nivel político, estratégico, operativo, etc.)

Grupo 4- Comunicación Interna				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Bien manejo de información - Carta informativa antes de desplazamiento (activación del voluntariado)	<ul style="list-style-type: none"> - Misma información para todas las filiales y todas las direcciones - Compartir con el voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> - Compartir información exacta con las filiales intervinientes - Movilización en base a capacidades 	DNPO; DNVDO; Coordinación; Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Nacional de Comunicación - Sistema de Alerta institucional (comunicación,

	- Proceso de comunicación no siempre siguió canales establecidos			herramientas, riesgos, etc. con protocolos)
Involucramiento de Comunicaciones (sede nacional)	- Elementos de comunicación en caso de no tener señal del teléfono/ internet	Prever la integración de voluntariado responsables de comunicación en desplazamiento - Captar buenas prácticas y diseminarlas - Archivo virtual de materiales	Comunicación; DNPO	- Plan Nacional de Respuesta - Plan Nacional de Comunicación
(Eventual) reporte de incidentes que no cumplen con normas de CRP	Documentar los incidentes que se dan fuera de los momentos de acción directa de ayuda humanitaria	Contar con una persona identificada con quien contar, consultar y/o denunciar casos de abuso y/o maltrato	Coordinación; DNPO; DE	Safecall: diseminación

Grupo 5a- Logística				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Disponibilidad de vehículos y conductores	- Retraso de salida a misión por problemas con vehículos - Problemas de coordinación a nivel comunitario - Flota insuficiente	Reserva equipo de protección individual para voluntariado en caso de emergencia - Implementación de un sistema alternativo de comunicación	Logística; Comunicaciones; DNPO; Departamento legal; Administración	Plan Nacional de Capacitación que incluye logística - Plan Nacional de Respuesta: con elementos legales

		- Regularización de documentos de vehículos		
Capacitación en logística al voluntariado	- Desconocimiento de procedimientos (solicitudes anticipadas)	Mejorar procesos logísticos	Coordinación; DNPO; Administración; Logística	Actualizar y validar el Manual de Logística
Disponibilidad de depósito (sede/filial) para almacenamiento de insumos humanitarios	- Cuidado en el embalaje de elementos a transportar - Dificultades de comunicación en terreno (p.ej. solicitudes verbales)	Capacitar a staff y voluntariado en logística, admin- finanzas Establecer Términos de Referencia para puestos (ante emergencia)	DNVDO; Logística	- Plan Nacional de Respuesta - Manual de Logística
Rápida importación desde FICR en Panamá (filtros y jerrycans)	Retraso en envío de ayuda humanitaria a terreno	Implementación de un sistema alternativo para SN CRP en situación actual	Logística; DNPO	- Plan Nacional de Respuesta

Grupo 5b- Finanzas				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Disponibilidad de fondos básicos/ Formatos para su solicitud	- Fondos disponibles insuficientes para actividades, incluyendo per diem - Solicitudes de fondos	Planificación semanal para actividades operacionales (actividades-presupuesto-logística)	Coordinación; técnicxs	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan Nacional de Respuesta, incluyendo procedimiento financiero
La SN y FICR cuentan con procesos de compras - Apoyo del RIT en proceso de compras	- Solicitudes tardías de fondos	- Establecer un fondo de emergencia - Cumplir con procedimientos de	DE; Coordinación; Técnicxs	

	- Términos de Referencia para compras tardías e incompletos	rendición de cuentas y compras por parte de coordinadorxs/ técnicxs	
Facilidad en la recepción de fondos internacionales	- Envío de facturas originales - Demora en transferencias por parte de FICR	Cumplir con los plazos y procedimientos de solicitud de fondos y logística en general	Coordinación; técnicxs
Recursos Humanos para finanzas - Capacitaciones al voluntariado en finanzas en terreno - Incorporación del personal	- Rendiciones financieras desde el terreno tardías - Solicitudes informales hasta la creación de formatos	Contar con formatos establecidos en la CRP	Coordinación; técnicxs

Grupo 6- Voluntariado				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Mobilización (de todo el país) y capacitación a voluntariado previo a evaluación/ censo - Taller de inducción	- Capacitar a todxs antes de salir al terreno	- Formar miembros de Equipo Nacional de Intervención (ENI) y en especialidades - Entregar equipo/ indumentario de visibilidad antes de la misión	DNVDO; DNPO; filiales	- Actualizar base de datos de voluntariado que incluyen las capacidades, experiencias en operaciones, etc. - Establecer/ operacionalizar protocolos de Comunicación

Responsabilidad y predisposición	Bajada de informaciones y planificaciones	Plan nacional de respuesta- incorporación de sistemas de alerta	DE; DNPO; Comunicación; logística	Plan Nacional de Respuesta: incorporar sistemas de alerta; condiciones para el voluntariado; compartir adecuadamente la información y planificación de actividades; mejorar la planificación y cronogramas de las actividades; contar con visibilidad e identificaciones en tiempo y forma; difusión adecuada de los documentos institucionales
Diversidad dentro del voluntariado y respeto mutuo	- Mejorar seguridad operativa - Visibilidad e identificación uniformidad (carnet, equipo de protección personal)	Mejorar la planificación y seguridad operativa	DNPO; DNVDO; Coordinación de operaciones	Seguridad en operaciones: mejorar las condiciones de movilidad (normas de seguridad); facilitar equipos de comunicación adecuado a los contextos; seguros para el voluntariado condición permanente de la SN- filiales
Activación y desactivación para el voluntariado	Invertir en capacitación/formación	Seguridad en operaciones como prioridad de la CRP	DNPO; coordinación de operaciones; DVDO	

Nuevas personas forman parte del voluntariado	Reconocimiento de las políticas del voluntariado – (estatutos, código de conducta, protocolos de seguridad) y seguimiento - Base de datos del voluntariado (capacidades)	Contar con visibilidad e identificaciones en tiempo y forma Difusión adecuada de los documentos institucionales (incluyendo Política Nacional del Voluntariado)	DNVDO, Coordinación, DNPO	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan Nacional de Respuesta en proceso de consultación con voluntariado
Acompañamiento de Presidentes/as de las filiales a las operaciones	Buscar el voluntariado en base a sus capacidades y no que el voluntario tenga que buscar a la CRP para participar en las operaciones	Facilitar equipos de comunicación adecuados al contexto - Mejorar los procesos de reclutamiento del voluntariado	DNPO; coordinación de operaciones; Comunicaciones	-

Grupo 7- Reportes e Informes				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales

<p>Digitalización y uso de computadora para los reportes al momento de terminar las actividades (y enviarlos)</p>	<p>Unificar las planillas del registro de participación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad desconfía de tanta firma - Necesidad de contar con otros elementos de diversidad en plantillas (p.ej. personas con discapacidades) - Validar herramientas en cada operación - Completar datos solicitados (no solicitar lo que no se usa) 	<p>Equipar a los técnicos desplazados en terreno con herramientas para la elaboración de reportes.</p>	<p>DNPO; Gobierno de la CRP; Comité Ejecutivo</p>	<p>Plan Nacional de Respuesta con sección de reportes e informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar y equipar a las personas (rentada y voluntariado) sobre reportes (una parte de Plan Nacional de Capacitación) - Organización en terreno (una persona designada para reportes) - Socializar los reportes con el voluntariado en diferentes tiempos
---	--	--	---	---

Mecanismo digital (en línea) para reportes	- Entrega de equipos (computadoras) para reportes	Socializar los reportes con el voluntariado (en diferentes tiempos)	Protocolo para protección de datos (IFRC Data Playbook), identificar uso de nube
--	---	---	--

Grupo 8- Comunicación Externa				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Uso de varios canales de difusión según el público definido en el plan de esta operación	Usar canales locales para la difusión (de las actividades) - Aprovechar de canales que usa la comunidad (información desde evaluación inicial)	Revisar plan de comunicación y alinear a plan de respuesta de la CRP – una vez que este revisado	Comunicación; DNPO (respaldo para elaborar plan); referentes locales DNPO; Comunicaciones; referentes locales	Plan de Comunicación en Emergencia
Mesa sectorial para informar acciones de CRP y definir productos comunicacionales	- Necesita referentes de comunicación en emergencia - Compartir información con IFRC (no se hizo)	Incorporar situaciones de emergencia en el plan de comunicación Contar con mayor personal de comunicaciones en CRP (capacitación)		

		voluntariado como vocerxs y productores de información local)	
Devolución de información a actores externos	- No se hizo la devolución con las comunidades	Actualizar y alimentar medios de comunicación institucional - Usar el enfoque participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA)	

Grupo 9- Protección, Género e Inclusión (PGI)				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Uso de la Caja de Protección de la CRP (información de contacto y rutas de atención)	- Adaptación de materiales al contexto comunitario (caja de protección) - Incorporación de discriminación LGTBI, números de teléfono, línea TIGO	Revisión de la caja de herramientas	CRP; filiales; Todxs	Revisión, Actualización y Diseminación de la Caja de herramientas PGI (para incluir LGTBI, VIH, números locales, capacidades locales) - fortalecida con Caja de PGI en Emergencias de la FICR
Participación comunitaria (niñez, adultxs, instituciones educativas)	- Aumentar talleres en comunidades	Vincular a las instituciones relacionadas a la temática durante el desarrollo de actividades PGI en comunidad	CRP; filiales; Todxs	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan estratégico para intervenciones PGI en comunidad (tiempo, forma, involucrar

				instituciones en capacitaciones)
Paridad de género en los desplazamientos a terreno (64 total: 33 mujeres y 31 hombres)	Mas capacitación a voluntariado en general	Incluir en el plan nacional de respuesta a la línea de PGI	DNVDO; filiales; Todxs	Incorporar/Transversalizar línea PGI a Plan de Capacitación a voluntariado
Impacto comunitario del trabajo en PGI - un municipio estableció un CODENI - se empezó de hablar de temas “tabú” (violencia infantil, violencia sexual y violencia basada en género)	Incorporación de discriminación por VIH (en la caja de protección) y números para todo el país	Capacitar al voluntariado y personal en general	CRP; filiales; Todxs	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan Nacional de Respuesta e incluir línea PGI
La estandarización de la aplicación del espacio amigable en emergencias	-	Requiere aprobación del Comité Ejecutivo	Comité Ejecutivo	-
Liderazgo temático en la respuesta - Aprobación de materiales de CRP por el Ministerio de Niñez y Adolescencia (MINNA) - Representación en mesas temáticos	-	-	-	-

Grupo 10- Medios de Vida (MdV)				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Programa de transferencia en efectivo (PTE) usado en la operación		<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Respuesta con estándares mínimos y criterios para intervenciones de cash - Procedimientos Operativos Estándares (SOPs) para institucionalizar PTE como línea de acción (con temas de seguridad incluidos) - Planificación de acciones (alcanzar las poblaciones más vulnerables) - Sistematizar los productos y materiales desarrollados 	DE; DNPO; Administración; Finanzas; Comunicaciones; red de PTE	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan de Respuesta e incluir línea cash con protocolo: productos y materiales cash desarrollados y sistematizados; los estándares mínimos y criterios para intervenciones cash. RAD Plan de Capacitación del Voluntariado: manejo adecuado de transmisión de información; concientización cash; condiciones mínimas para implementación; protocolos de seguridad
Comunicación con las comunidades metas <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar transporte a la comunidad (Villeta) para llegar a cajeros automáticos - Estrategia CEA - Mecanismos de queja 	Manejo adecuado de la transmisión de la información sobre CTP antes de iniciar las actividades (enfoque CEA) <ul style="list-style-type: none"> - No decir que la evaluación/ censo fue "pausada" 	Generar red con el voluntariado involucrados en el DREF (y en el anterior)	DNVDO; filiales	Generar red de voluntariado en PTE; base de datos del voluntariado con capacidades

Recursos Humanos en PTE - Referente de PTE de la CRP - IFRC RIT	Taller de introducción a PTE al principio - Capacitación continua al voluntariado	Optimizar experiencia de voluntariado en mecanismos de validación	DNVDO; filiales	Establecer puntos focales en PTE para continuidad
---	--	---	-----------------	---

Grupo 11- Salud (incluyendo Apoyo Psicosocial- APS)				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
La población meta encontró útil la atención en salud (primeros auxilios- PPAA; APS)	Planificar el abordaje específico en salud de la operación - Contar con botiquines de emergencia para el inicio de la respuesta (procesos de compras de botiquines deben ser más eficientes) - Contar con documentos para la promoción de la salud	- Planificar de manera integral (multisectorial) las entradas a comunidad - Definir/ contar con referente de salud a nivel nacional de la CRP - Convenios con profesionales para responder a otras necesidades de salud (médico- odontológico) - Incorporar brigada de PPAA y entregar botiquines comunitarios	Coordinación; DNPO	Revisión, Actualización y Diseminación del Plan Nacional de Salud que debe ser salud integral - Puntos focales en filiales RAD Plan Capacitación Voluntariado e incluir: capacitaciones de salud en emergencia
Capacidades del voluntariado en salud, particularmente APS		Capacitaciones de salud en emergencias para el voluntariado - Contar con un/a psicólogo/a en terreno	Coordinación; DNVDO	Revisión, Actualización y Diseminación de la Planificación operacional de línea e incluir entradas integrales; PPAA en primera respuesta; brigada de PPAA comunitarios

Coordinación con Ministerio de Salud y Bienestar Social (MSP y BS) - formatos validos - a nivel local con centros de salud	-	Fortalecer la coordinación entre CRP y MSP y BS	-	-
Briefing y debriefing para el voluntariado (<i>detallado en tema de Voluntariado arriba</i>)	-	-	-	-

Grupo 12- Agua, Saneamiento e Higiene (WASH)				
Positivas	Mejorar	Recomendaciones	Responsables	Productos Finales
Capacitación comunitaria - Uso de filtros y jerrycans - Promoción de higiene	Visitas más frecuentes para verificación del uso del filtro - Mas tiempo para realizar capacitaciones	Anexar fichas o pegatinas con recomendaciones sobre WASH- refuerzo de instrucción en plan nacional de comunicaciones	DNVDO	Plan Nacional de Capacitación
Capacitación de voluntariado	Capacitación al voluntariado sobre evaluación multisectorial y/o rápida @ importante conocer el mecanismo	Inducción al voluntariado sobre WASH en plan de capacitación	Comunicación; Coordinación	Plan Nacional de Comunicación: incluir pegatinas con información WASH e institucional
Entrega de filtros y jerrycans	- Mejorar el proceso logístico de la SN para las entregas y recepción	Plan de contingencia ante inundaciones @ estratégico: bolsas de agua que se instalan y	DNPO	Plan de Contingencia ante inundaciones

<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento de procesos: evaluación rápida; validación; censo-validación comunitaria; capacitación y entrega- No transportar filtros/ jerrycans en mismo vehículo que voluntariado	rellenan; filtros a la canilla en colegios; 50% del país inundable		
---	--	--	--



Valoración General de la Operación

Empleando los mismos componentes analizado en el trabajo grupal, a nivel individual cada persona calificó los criterios de pertinencia, eficiencia, eficacia y cobertura sobre una escala de 1 a 5 (con 5 siendo lo mejor). La siguiente tabla indica los promedios por componente y por criterio.

	Componente	Pertinencia	Eficiencia	Eficacia	Cobertura
1	Evaluaciones (<i>Assessments</i>)	3.32	3.00	3.24	3.29
2	Coordinación Externa	3.50	3.76	3.76	3.90
3	Coordinación Interna	3.57	3.15	3.25	3.25
4	Comunicación Interna	3.33	2.75	2.83	3.06
5	Logística y Finanzas	3.37	3.30	3.22	3.68
6	Voluntariado	4.63	4.47	4.40	4.60
7	Reportes e Informes	3.53	3.56	3.63	3.72
8	Comunicación Externa	3.39	3.70	3.45	3.55
9	Protección, Género e Inclusión	4.05	3.58	3.68	3.63
10	Medios de Vida	3.79	3.58	3.79	3.74
11	Salud (incluyendo Apoyo Psicosocial)	4.24	4.24	4.22	4.22
12	Agua, Saneamiento e Higiene (WASH)	3.94	4.33	4.17	4.05
	Promedio	3.72	3.62	3.64	3.72

Próximos Pasos

El equipo de relatoría y la facilitadora identificaron los temas recurrentes y sus productos centrales, que surgieron en el trabajo grupal: Gestión de Desastres, Gestión del Voluntariado y Temas Transversales. El Director Ejecutivo presentó los productos en plenaria, señalando si los mismos se contemplan en el Plan Operativo Anual 2019 (POA 2019) de la Cruz Roja Paraguaya. Adicionalmente, se indicaron las áreas de la Sociedad Nacional responsables para su desarrollo y el cronograma para su realización. Las siguientes tablas resumen lo presentado:

I Gestión de Desastres			
Producto	¿Previsto?	Responsables	Plazos
i) RAD Plan Nacional de Respuesta	SI- En el POA 2019	DNPO; Filiales	31/12/2019
ii) Crear Plan/Política de Comunicación en Emergencia	SI	Comunicación; Filiales	31/12/2019
iii) RAD Plan/Política de Finanzas y Administración en Emergencias	SI- En el POA 2019	Administración; Filiales	31/12/2019

II Gestión de Voluntariado			
Producto	¿Previsto?	Responsables	Plazos

i) RAD Política Nacional Voluntariado +base de datos	SI- Existe, pero falta RAD	DNVDO; Filiales	31/12/2019
ii) Plan Capacitación Voluntariado	SI- Desarrollo	DNVDO; Filiales; Capacitación	31/12/2019

III Transversales			
Producto	¿Previsto?	Responsables	Plazos
i) RAD Manual de Seguridad	SI- Existe, pero falta RAD	DNVDO; DNPO (DE); Filiales	31/12/2020
ii) Crear Gestión de Información	SI y NO	DNPO; Comunicación; DNVDO; DE	Sin fecha
iii) RAD Manual de Logística	SI- Existe, pero falta RAD	Administración; Voluntariado; Filiales	31/12/2019

Evaluación del Taller

Empleando post-its, se pidió a cada participante señalar aspectos positivos, por mejorar y recomendaciones para talleres futuros. Lo siguiente resume las respuestas dadas:

Positivo: Taller dinámico, Productivo, Pertinente, Intenso, Explicaciones claras y concisas, Facilitadora muy amigable y clara, Los de FICR muy amigables y de mucha ayuda, Sin miedo a expresarme, ¡Muy feliz!, Muy buena experiencia

Por mejorar: Ajustar los horarios y hacerlos más flexibles, Hubiera sido más animado con un cambio de las dinámicas del trabajo grupal

Recomendaciones: Variar los métodos de las dinámicas, Contenido fue muy apurado, Tiempo extenso del taller, Cambiar método de votaciones para que sea anónimo

Agradecimientos

Al equipo del Secretariado de la FICR que tuvo la oportunidad de acompañar a la Cruz Roja Paraguaya en esta operación DREF, le gustaría agradecer al voluntariado por su compromiso y puesta en práctica de los Principios Fundamentales y Valores Humanitarios de nuestro Movimiento. Adicionalmente, quisiéramos extender nuestro agradecimiento al equipo del personal de la sede nacional de la CRP, incluyendo su Director Ejecutivo Arturo Ojeda y Directora de Programas y Operaciones Mirka Hraste, por la organización del taller. Finalmente, quisiéramos extender nuestra gratitud a Martie Justice y Marcos Rojas por su gran labor con la relatoría y la sistematización del trabajo del taller de lecciones aprendidas.

Anexos

- I. Fotografías
- II. Presentación de PowerPoint



***Taller de Lecciones Aprendidas
Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***



**Cruz Roja
Paraguaya**

Asunción, 13-14 agosto 2019

Taller de Lecciones Aprendidas

Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

Objetivos del Taller

Implementar recomendaciones, basadas en las lecciones aprendidas de las operaciones de emergencia, a fin de fortalecer el sistema de respuesta de la Sociedad Nacional.

Objetivos Específicos

- Identificar los principales retos y problemas encontrados durante la realización de la operación.
- Identificar buenas prácticas o acciones que deben ser retomadas para ser aplicadas en futuras intervenciones.
- Analizar los retos y problemas identificados para proponer recomendaciones y responsables de dar seguimiento, tanto en la Sociedad Nacional como en la FICR.

Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

Tareas y productos esperados al final del taller

- Una matriz donde se han identificado lo que funcionó bien, los puntos por mejorar, recomendaciones prácticas, responsables de aplicar las recomendaciones.
- Informe final del Taller de Lecciones aprendidas, publicado en [la base de datos de evaluaciones de la FICR](#) (página web pública).

Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

DIA 1: 13 agosto 2019

- 10:00 Bienvenida / Apertura
- 10:10 Presentaciones de participantes e Introducción al taller
- 10:45 Presentación de los objetivos y agenda del taller
- 11:00 Sistema de Respuesta IFRC
- 11:30 Presentación del Proyecto DREF
- 12:00 Resultados de encuesta de Satisfacción
- 12:30 Almuerzo**
- 14:00 Trabajo grupal (bloque 1): 1. Coordinación interna; 2. Coordinación externa; 3. Evaluaciones; 4. Comunicación institucional
- 15:40 Cafe**
- 16:00 Plenaria
- 17:10 Conclusiones y cierre

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

DIA 2: 14 agosto 2019

- 08:00 Recapitulación de Día 1
- 08:30 Trabajo en grupo (bloque 2): 1. logística; 2. finanzas; 3. voluntariado; 4. informes y reportes
- 10:00 *Pausa***
- 10:30 Plenaria
- 12:00 *Almuerzo***
- 13:00 Trabajo en grupo (bloque 3) 1. Salud; 2. Agua, Saneamiento e Higiene; 3. Medios de vida y necesidades básicas; 4. Protección, Género e Inclusión
- 14:30 Plenaria
- 16:00 Calificación general de la operación
- 17:00 Próximos pasos – Conclusiones
- 17:30 Cierre actividad – Merienda

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

Presentación de participantes

Metodología

- Taller participativo (derecho a participar; no hay respuestas “correctas”; opiniones pueden ser diferentes; responsabilidades compartidas)
- ¿Cuál es el espacio que buscamos crear?
- Presentaciones iniciales
- Trabajo en grupo (3 bloques)
- Plenarias



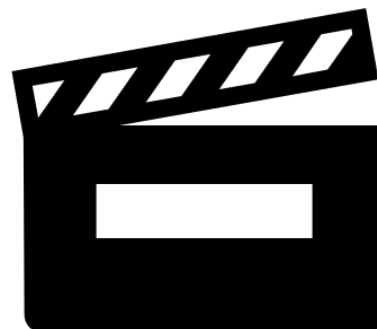
Lecciones Aprendidas Gestión de Desastres

Pabel Angeles
Desastres y Crisis FICR

PADRU

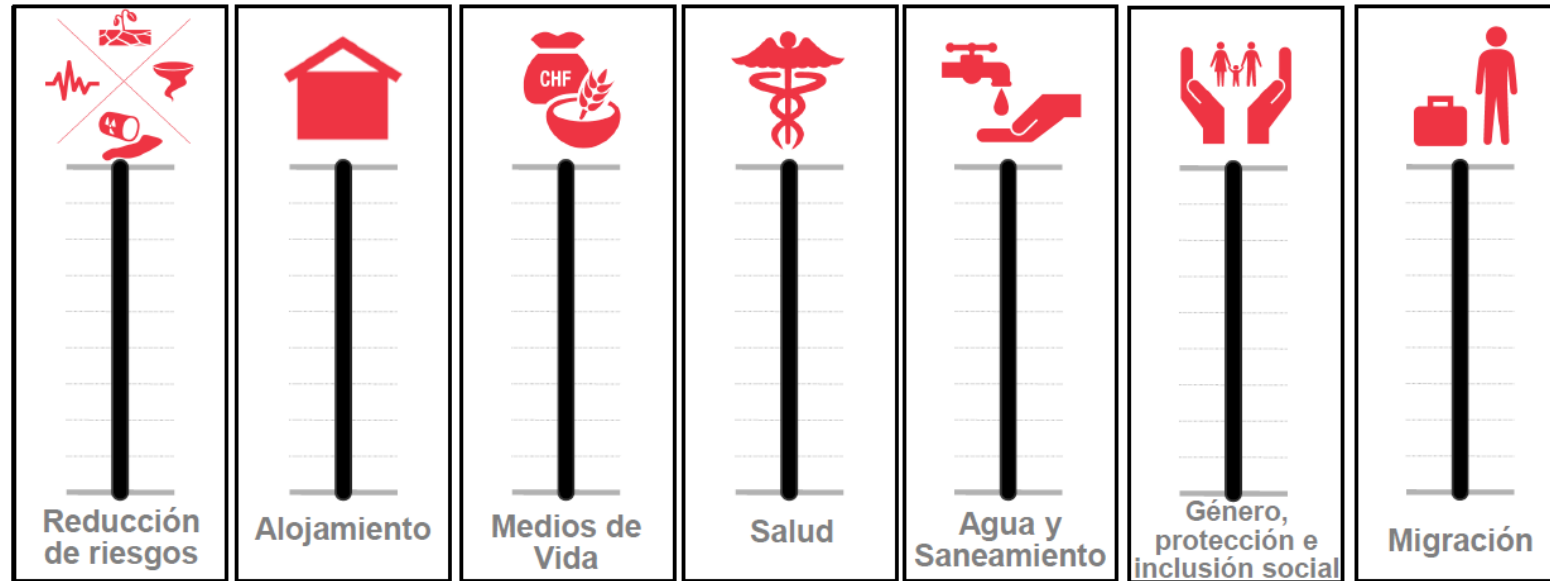
Crisis y Desastres

Video



PADRU

Sectores Humanitarios



7 ÁREAS DE ENFOQUE



Marco Normativo

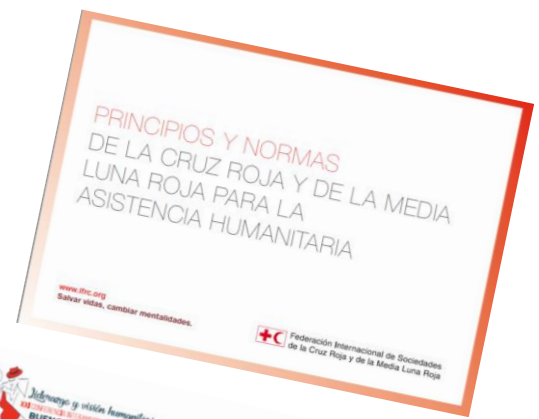


El futuro de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja Elaboración de la Estrategia 2030

- Las Sociedades Nacionales, con el apoyo de la secretaría de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional), formularán la Estrategia 2030, en el marco de un proceso dirigido por la Junta de Gobierno.
- La Estrategia 2030 refleja las aspiraciones colectivas de todas las Sociedades Nacionales y describe la perspectiva de la organización para el futuro.

El proceso de elaboración de la estrategia se estructura en tres fases principales, a saber:

- 1. LA COMPRENSIÓN DEL ENTORNO:** Explorando a través de investigaciones, entrevistas, observación del horizonte y extensas consultas con Sociedades Nacionales, lo que el mundo traerá en los próximos 10 años, incluyendo cómo otras organizaciones y gobiernos se están adaptando a este futuro emergente.
- 2. LA ASPIRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:** Mediante un enfoque para la formulación, y sobre la base de un análisis de las tendencias, establecimiento de perspectivas sobre las modalidades de funcionamiento en ese futuro emergente. Análisis de la función y de los métodos organizativo y estructural de la organización, así como de los posibles ámbitos prioritarios. Establecimiento de principios que rijan el establecimiento de una organización que pueda ser eficaz en los años venideros.
- 3. EL RECORRIDO – DE LA SITUACIÓN ACTUAL A LA META:** Articulación de la forma y el contenido de la estrategia, establecimiento de ámbitos prioritarios fundamentales e indicadores conexos, con miras a cumplir la aspiración de la organización. Presentación de borradores, solicitud de opiniones y repetición de esas etapas hasta la versión definitiva.



La gestión integral del riesgo

LA GESTIÓN PROSPECTIVA:
Interviene sobre el riesgo aún no existente

Políticas, planificación territorial y urbana, normas y legislaciones, estudios de impacto
I+D sobre RRD.
Gestión Medioambiental.
Inversión pública sostenible



LA GESTIÓN CORRECTIVA:
Interviene sobre el riesgo existente

Cambio de localización.
Construcción de medidas estructurales para la resistencia al riesgo.
Reducción de la vulnerabilidad.
transferencia de riesgo.
Reducción de amenazas .
Protección ecosistema local



LA GESTIÓN REACTIVA:
Interviene sobre el riesgo no reducido o no mitigable

Planes de preparativos para la respuesta, planes de contingencia, simulacros y simulaciones, equipos de respuesta, SAT, planes de evacuación y alojamiento temporal.
Legislación de desastres e incremento resiliencia comunitaria



LA GESTIÓN REPARADORA Y TRANSFORMADORA:
Interviene sobre el riesgo materializado

Respuesta, recuperación temprana, rehabilitación, reconstrucción, transformación del modelo



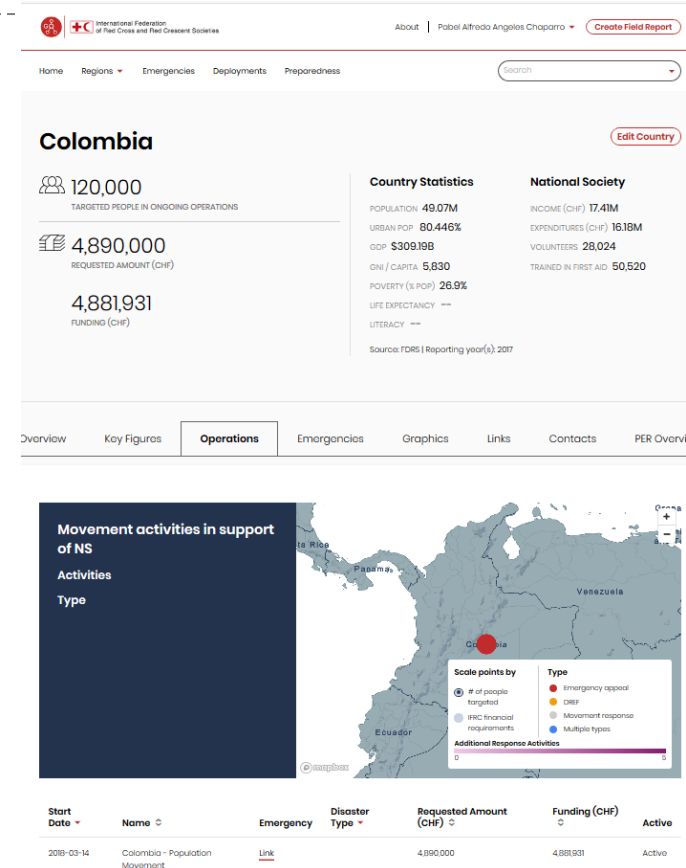


Mecanismos de respuesta de la FICR

PADRU

Fondo de Socorro en caso de Desastres (DREF) y Llamamiento de Emergencia

- ❖ **DREF:** Dinero no condicionado usado para pequeñas y medianas emergencias y desastres o para iniciar la respuesta ante grandes desastres
- ❖ **Llamamientos de Emergencia:** Usado en grandes emergencias. Permite la obtención de fondos por parte de los donantes basados en una evaluación y un plan de acción



www.go.ifrc.org

Diferencias entre DREF y llamamiento

DREF

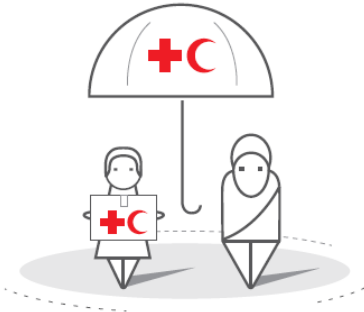
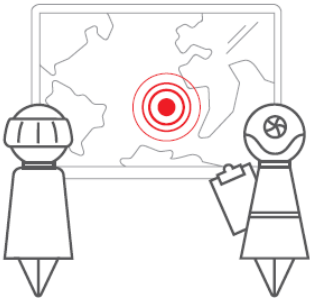
- Fondo disponible en Ginebra.
- Sigue los procedimientos de compra de la SN.
- Para emergencias pequeñas o inicio de operaciones.

Llamamiento

- Se solicita fondo a donantes.
- Sigue los procedimientos de compra de la FICR.
- Para emergencias a mediana o gran escala.



Fondo de Acción basada en Pronostico parte del DREF





FbF y Mecanismos de respuesta



https://1drv.ms/b/s!AgfwhpKa_qqlgiDiNSIUn12nGqx0

PADRU

Equipo Nacional de Intervención (ENI/NIT)

Formar voluntarios de calidad, técnicamente preparados y actualizados para coordinar, facilitar o ejecutar acciones a favor de los más vulnerables en la reducción, respuesta y recuperación a desastres, conservando los principios y valores del Movimiento Internacional de la Cruz Roja en el ámbito territorial respectivo.

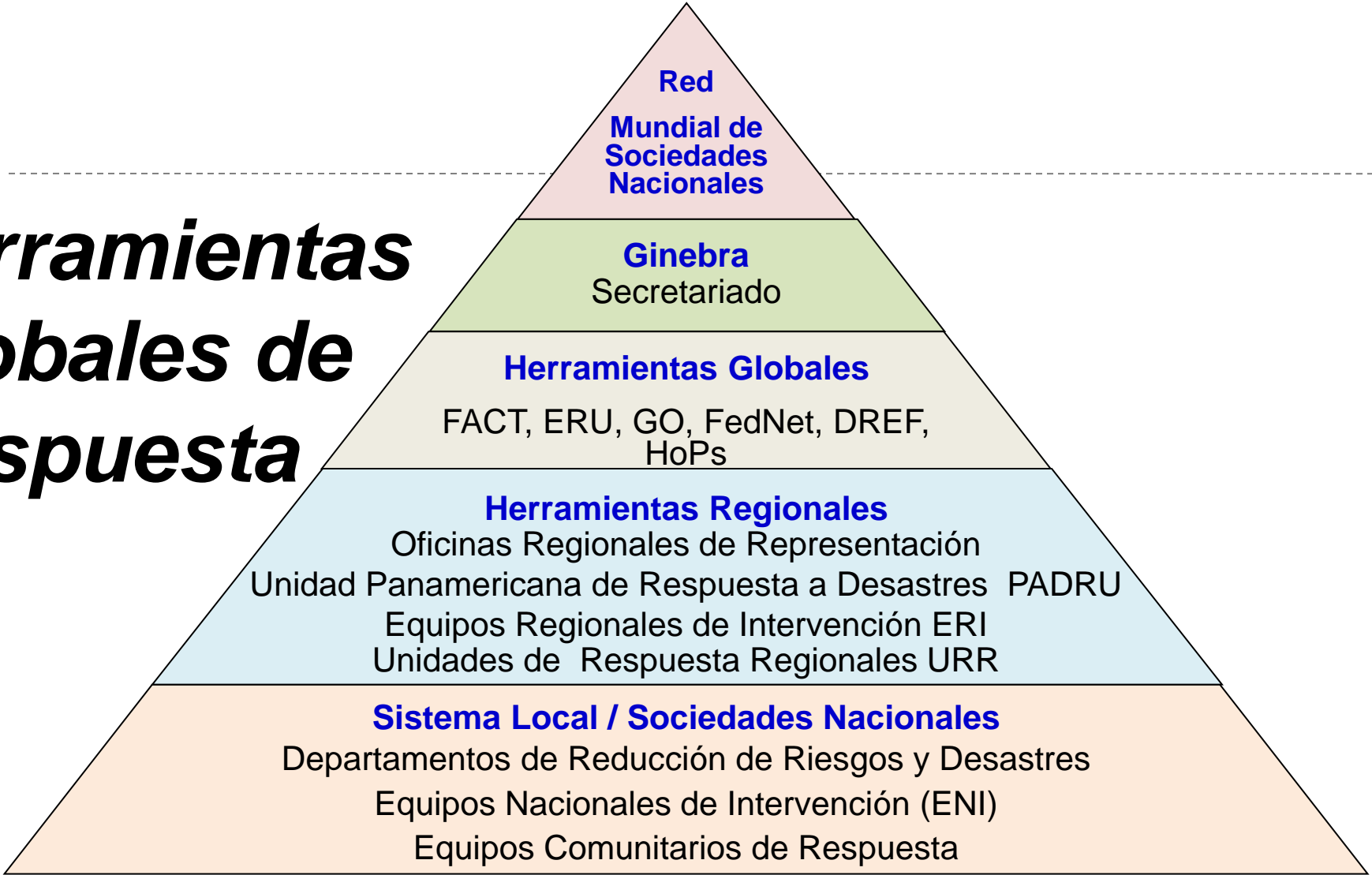
PADRU

Equipo Regionales de Intervención (ERI/RIT)

Formar voluntarios de calidad, técnicamente preparados y actualizados para coordinar, facilitar o ejecutar acciones a favor de los más vulnerables en la reducción, respuesta y recuperación a desastres, conservando los principios y valores del Movimiento Internacional de la Cruz Roja en el ámbito territorial respectivo.



Herramientas Globales de Respuesta



DREF MDRPY020 - INUNDACIONES – PARAGUAY

¿Cómo surge?

Características del contexto

Afectación

Redes interinstitucionales

PNS

Características institucionales

Vigencia nuevos estatutos

Asamblea anual

Rol de Sede Nacional

Lecciones aprendidas y Buenas Practicas DREF Asunción 2018/2019

El movimiento en movimiento

Go

Respuesta del Estado

Evaluación inicial

Diseño y elaboración de la propuesta

Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación de la operación DREF

Objetivo General

Asistir que al menos 4,700 personas afectadas por las inundaciones en los departamentos de Ñeembucú y Concepción, para brindar acceso a la ayuda humanitaria en términos de salud, agua y saneamiento, medio de vida y protección para la comunidad, así como el soporte en la gestión de la emergencia siguiendo la evolución del periodo de lluvias.



Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Objetivos específicos y resultados esperados

Sector	Actividades	Departamentos		Total
		Ñeembucú	Concepción	
Salud	Promoción de la salud	800 familias	140 familias	940 familias
	Primeros Auxilios	600 personas	105 personas	705 personas
	Apoyo Psicosocial	1600 personas	280 personas	1880 personas
WASH	Promoción de la Higiene	800 familias	140 familias	940 familias
	Distribución de jerrycans	1600 unidades	280 unidades	1780 unidades
	Distribución de Filtros de Agua	800 unidades	140 unidades	940 unidades
Media de Vida	Transferencia en Efectivo	400 familias	90 familias	490 familias
PGI	Protección/genero/inclusión	800 familias	140 familias	940 familias



Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación del proyecto DREF

Áreas geográficas





Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación del proyecto DREF

Áreas geográficas





Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación del proyecto DREF

Áreas geográficas





Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación del proyecto DREF

Áreas geográficas

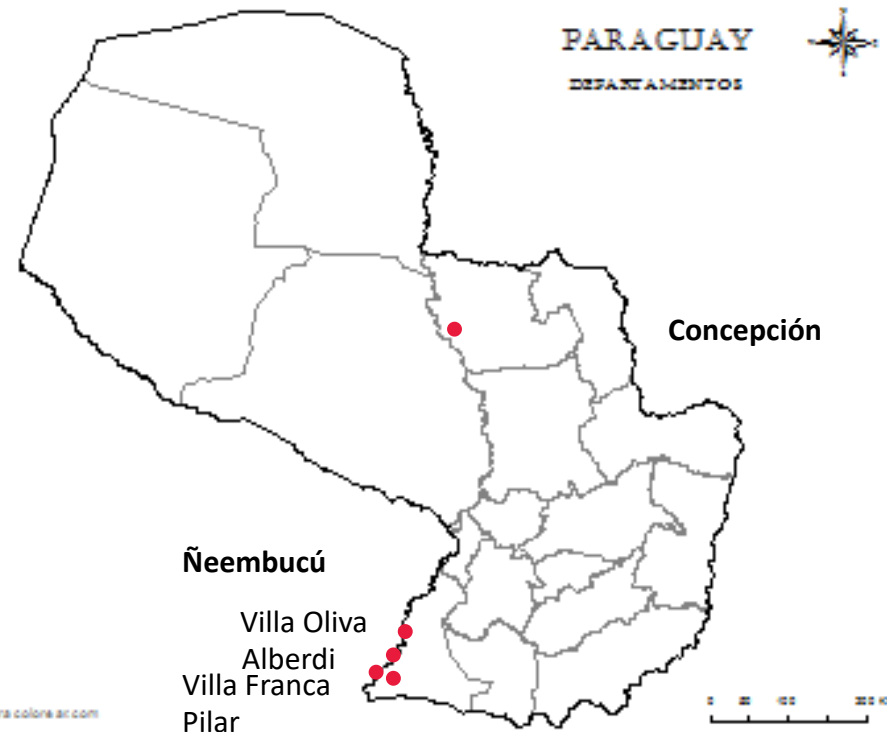




Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF MDRPY020 INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación del proyecto DREF

Áreas geográficas



Taller de Lecciones Aprendidas

Operación DREF MDRPY020

INUNDACIONES - PARAGUAY

Presentación de la operación DREF

Logros alcanzados

Agua, Higiene y Saneamiento		
	Ñeembucu	Concepcion
Distribucion y Capacit.	711 Familias	224 Familias
Porcentaje	76%	24%

Salud		
	Ñeembucu	Concepcion
Atención PPAA	491 Personas	216 Personas
	70%	31%

	Ñeembucu	Concepcion
Promoción de Salud	761 Familias	245 Familias
	81%	26%

	Ñeembucu	Concepcion
Apoyo Psicosocial	1739 Personas	397 Personas
	93%	21%

Cash Transfer Program		
	Ñeembucu	Concepción
Distribucion de Tarjetas	352 Familias	89 Familias
Porcentaje	72%	18%

Taller de Lecciones Aprendidas
Operación DREF MDRPY020
INUNDACIONES - PARAGUAY

Porcentajes Globales

Agua, Higiene y Saneamiento	Salud			Medios de Vida
Distribucion y Capacit.	Atención PPAA	Promoción de Salud	Apoyo Psicosocial	Cash Transfer Program
99,5%	100%	107%	114%	90%

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

Orientación para ayudar la discusión:

Pertenencia: ¿la intervención se adapta a las prioridades de la población meta?; ¿*validez* del diseño?; ¿*adecuada* para las necesidades, contexto local, complementa otros actores, entre otros?

Eficaz: ¿los resultados alcanzados han sido realizados a mas bajo costo posible? ¿los costos están justificados?

Efectivo: ¿se ha logrado los resultados inmediatos previstos? ¿Cuáles son las razones principales y las enseñanzas fundamentales de estos logros?

Cobertura: ¿cuáles grupos fueron alcanzados y por qué? ¿tuvieron participación en la intervención?

(Conceptos explicados en *Marco de la Federación para evaluaciones*)

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

Identificando lo que funcionó bien

¿Por qué fue pertinente la operación?

¿Por qué fue eficaz?

¿Por qué fue efectiva?

¿Por qué se logró tener buena cobertura de acuerdo con las necesidades?

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

Identificando los puntos por mejorar

¿Qué debemos mejorar en futuras operaciones para ser más pertinentes?

¿Qué debemos mejorar para ser más eficientes?

¿Qué debemos mejorar para ser más eficaces?

¿Qué debemos mejorar en la cobertura de la operación?

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

Recomendaciones Prácticas

¿Qué recomendación práctica daríamos para tener operaciones más pertinentes?

¿Qué recomendación práctica podemos dar para ser más eficientes?

¿Qué recomendación práctica podemos dar para mejorar la efectividad?

¿Qué recomendación práctica podemos dar para mejorar la cobertura?

Taller de Lecciones Aprendidas
Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

Identificar las personas y los áreas responsables de aplicar las recomendaciones

En plenaria y en consenso se identificarán y definirán las personas responsables de dar seguimiento a las recomendaciones encontradas.

Taller de Lecciones Aprendidas
Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

Presentación de hallazgos encontrados

MENTI

Taller de Lecciones Aprendidas ***Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)***

DIA 2: 14 agosto 2019

- 08:00 Recapitulación de Día 1
- 08:15 *Safecall (Llamada segura)*
- 08:30 Trabajo en grupo (bloque 2): 1. *logística y finanzas*; 2. *Comunicaciones Externas*; 3. voluntariado; 4. informes y reportes
- 10:00 *Pausa***
- 10:30 Plenaria
- 12:00 *Almuerzo***
- 13:00 Trabajo en grupo (bloque 3) 1. Salud; 2. Agua, Saneamiento e Higiene; 3. Medios de vida y necesidades básicas; 4. Protección, Género e Inclusión
- 14:30 Plenaria
- 16:00 Calificación general de la operación
- 16:45 *Evaluación del Taller*
- 17:00 Próximos pasos – Conclusiones
- 17:30 Cierre actividad – Merienda



Taller de Lecciones Aprendidas

Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

Safecall (Llamada Segura): un servicio independiente y confidencial que usa la FICR



- +800 7233 2255 (llamada internacional gratuita)
- ifrc@safecall.co.uk
- <https://report.safecall.co.uk/es-ES/file-a-report/>
- **Tipos de identificación al reportar un incidente:**
 - **Identificado:** Acepta que Safecall pase su identidad a su organización.
 - **Semianónimo:** Acepta proporcionar su identidad a Safecall pero no desea que se la pase a su organización. Safecall puede contactarle a través de los datos que ha proporcionado.
 - **Anónimo:** No desea proporcionar su identidad a Safecall ni a su organización.
- Cualquier persona puede usar (no sólo personas que pertenecen al Movimiento).
- Permita alertar sobre cualquier mala conducta.
- El Director de la Oficina de Auditoría Interna e Investigaciones de la FICR es la única persona de la Federación que recibirá un informe.

Taller de Lecciones Aprendidas Operación DREF Paraguay: Inundaciones (MDRPY020)

Conclusiones y cierre oficial

- Fecha de entrega de reporte final.
- El informe será público en la base de datos de evaluación [aquí](#).
- Compromisos de seguimiento por parte de la Sociedad Nacional.