

CONSULTORÍA:
**“EVALUACION DE LA OPERACIÓN
DEPRESIÓN TROPICAL 12-E GUATEMALA”**

**FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE SOCIEDADES DE LA CRUZ
ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA**

Unidad Panamericana de Respuesta a Desastres



Ciudad de Guatemala, enero de 2013.

**REPORTE FINAL DE EVALUACIÓN
OPERACIÓN DEPRESIÓN TROPICAL 12-E**

INDICE






	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1.	Aspectos Generales	2
1.1	Agradecimientos	2
1.2	Resumen Ejecutivo	3
1.3	Antecedentes y Situación Actual	4
1.4	Descripción de la Operación	5
Tabla No. 1:	Ficha Técnica de la Operación DT-12E	6
1.5	Metodología de la Evaluación	7
Tabla No. 2:	Detalle de la Muestra Utilizada para Recabar Información de Campo	8
Tabla No. 3	Métodos de Recolección de la Información de Campo	9
2.	Resultados de la Evaluación Operación Depresión Tropical 12-E	10
2.1	Análisis e Interpretación de Resultados: Talleres en Comunidades	11
Gráfica No. 1:	Conformación del Grupo Familiar	12
Gráfica No. 2:	Necesidades Sentidas por la Población a Raíz de la Emergencia	16
Gráfica No. 3:	Salud Durante la Emergencia	17
Gráfica No. 4:	Condiciones de Agua y Saneamiento	18
2.2	Análisis e Interpretación de Resultados: Mesas de Discusión y Entrevistas	19
	Eficiencia	19
	Eficacia	21
Tabla No. 4:	Objetivos de la Operación DT-12E	22
Tabla No. 5:	Alcance de los Objetivos Específicos	23
Tabla No. 6:	Resultados de los Elementos Evaluados	25
Tabla No. 7:	Aspectos que Facilitaron u Obstaculizaron la Ejecución de la Operación	28
2.3	Análisis e Interpretación de Resultados: Encuestas a Beneficiarios	30
3.	Lecciones Aprendidas	33
Tabla No. 8:	Consolidado de las Lecciones Aprendidas durante la Ejecución de la Operación Depresión Tropical 12-E, Guatemala.	33
4.	Valor agregado de la Operación DT-12 E	34
5.	Conclusiones y Recomendaciones	36
5.1	Conclusiones	36
5.2	Recomendaciones	37

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Agradecimientos

En este apartado se deja de manifiesto, por parte del Equipo Evaluador, el agradecimiento por el apoyo, colaboración, hospitalidad, disponibilidad de trabajo y tiempo brindado para la elaboración de la presente evaluación, a los habitantes de las 3 comunidades del municipio de Champerico, departamento de Retalhuleu visitadas durante la evaluación de la Operación Depresión Tropical 12-E, quienes proporcionaron información pertinente.

-  Granada
-  Santa Inés
-  La Presa

Se agradece también al personal: voluntarios, administrativos y técnico de las delegaciones departamentales de Retalhuleu y Alta Verapaz, donde se desarrollaron las discusiones grupales para evaluar los aspectos de eficacia y eficiencia, así como el rendimiento global de la Operación DT 12-E. Particularmente, a las Juntas Directivas de Retalhuleu y Alta Verapaz, quienes brindaron su tiempo e información valiosísima.

De igual manera, el agradecimiento es extensivo a Nelson Aly Rodríguez e Isabel Cifuentes, Coordinadores y responsables de la ejecución de la Operación, quienes brindaron todas las facilidades técnicas, logísticas, administrativas, proporcionaron todos los documentos base y herramientas de apoyo y a la vez estuvieron anuentes y receptivos para responder a las diferentes consultas y coordinaciones de las visitas de campo para el desarrollo de la evaluación. También se patentiza el agradecimiento a personal de Cruz Roja Guatemala, en especial a la Doña Anabella Folgar de Roca, quienes brindaron entrevistas valiosas al equipo evaluador.



Sincero agradecimiento, respeto y admiración
para todos ustedes.

Equipo Evaluador:
Msc. Licda. Ursula Castillo y C.
Msc. Licda. Julieta Soto V.

1.2 Resumen Ejecutivo

El presente Reporte Informe de la Evaluación de la Operación de la Depresión Tropical 12-E, Guatemala. contiene la siguiente estructura: Aspectos Generales, Resumen Ejecutivo, Antecedentes y Situación Actual; Descripción de la Operación, Metodología de la Evaluación, Resultados de la Evaluación, Lecciones Aprendidas, Valor Agregado de la Operación, Conclusiones y Recomendaciones, Anexos. A la vez el informe se presenta analizando los dos criterios de evaluación Eficacia y Eficiencia.

3

La evaluación del Operación, ha generado 5 conclusiones y 4 recomendaciones, las cuales están enfocadas en los resultados y hallazgos de esta evaluación, y que el Equipo Evaluador considera importantes por la utilidad que puedan tener en futuras ejecuciones de intervenciones y operaciones.

En general los resultados de la evaluación son altamente satisfactorios para todos los involucrados en la ejecución de la Operación. La misma ha cumplido, en términos generales, con los objetivos y resultados planteados, se ha brindado ayuda humanitaria integral a las personas afectadas en la DT-12E, ayuda que fue de calidad y a satisfacción de los beneficiados, se han dejado sentadas bases sólidas para una primera respuesta comunitaria inmediata ante desastres extremos en las comunidades que se beneficiaron de la Operación. A su vez, la capacidad instalada para reaccionar y funcionar de forma independiente por parte de los colectivos beneficiados está dada.

Las lecciones aprendidas fueron identificadas por las personas que asistieron a las mesas de discusión en las delegaciones departamentales de Cruz Roja y por las personas entrevistas en la sede central, por ello las mismas se consideran válidas, pertinentes y oportunas.

Se considera que los resultados de la evaluación están sustentados en el análisis, triangulación y contrastación de la información recabada en campo y los documentos base, aspecto que valida las conclusiones y recomendaciones del presente Reporte de Evaluación.

1.3 Antecedentes y Situación Actual¹

Los efectos generados por la Depresión Tropical 12-E formada en el Golfo de Tehuantepec, México, desde el 11 de octubre 2011, causaron inundaciones y deslizamientos de tierra en la región Centroamericana y particularmente en Guatemala, donde el suelo estaba saturado y los niveles de los ríos eran altos como consecuencia de las lluvias anteriores, dejando varios departamentos afectados en el país: Huehuetenango, San Marcos, Sololá, Retalhuleu, Suchitepéquez, Quetzaltenango, Totonicapán, Sacatepéquez, Chimaltenango, Quiché, Alta y Baja Verapaz, Santa Rosa, Chiquimula y Jalapa. Al mismo tiempo, los departamentos ubicados en la Franja Transversal del Norte y el Valle de Guatemala continuaron susceptibles a deslizamientos, flujos de lodo y erosión masiva, principalmente en las áreas en donde hay concentración de suelo fértil y donde los cultivos no tienen protección alguna, como en el caso de Chimaltenango y Almolonga en Quetzaltenango.

El Gobierno de Guatemala decretó Estado de Calamidad Pública el 16 de octubre debido a los daños identificados en los sectores de vivienda con 28,224 casas, de las cuales 16,609 con daños leves, 5,571 con daño moderado, 753 con daño severo y 5,291 casas siguen en peligro. Además, la red vial nacional fue severamente dañada, con estimaciones que indican 167 tramos de carretera afectados y 9 destruidas, mientras que 55 puentes dañados y 30 destruidos. Una de las principales fuentes de preocupación fue el daño en el sector agrícola superando los 521 millones de quetzales (57.6 millones de Francos Suizos) de acuerdo a reportes del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), situación generada por las lluvias que afectaron 111 municipios de 17 departamentos del país poniendo en riesgo a 66,120 familias. Debido a la pérdida de cultivos la Agencia de EEUU para el Desarrollo Internacional (AID) lanzó una alerta de seguridad alimentaria.



Decretado el estado de calamidad La Cruz Roja Guatemalteca (CRG) trabajó en tareas de búsqueda y rescate, evaluaciones de daños y manejo de centros colectivos que sirven de refugio a los afectados. Con el apoyo de las Sociedades Nacionales presentes en el país y del Llamamiento de Emergencia lanzado por la FICR, el 26 de octubre de 2011 se logró obtener fondos, coordinar una operación de amplio impacto y mejorar la respuesta, el

¹ La mayor parte de la información en este apartado, fue obtenida de los documentos revisados de la ejecución de la Operación.



Llamamiento de Emergencia fue lanzado para gestionar 786,728 Francos Suizos, después de una asignación inicial de 240,190 Francos Suizos de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) del Fondo de Ayuda para Desastres de Emergencias (DREF).

5

La operación, con una duración de 12 meses, se centró en 1,500, de las familias más afectadas en los departamentos de Retalhuleu, Alta Verapaz, Mazatenango y Petén, para complementar la acción humanitaria en curso por el gobierno y otras organizaciones en los municipios vecinas.

Durante la **primera etapa** de la operación las familias afectadas fueron asistidas con la distribución de artículos de socorro, tales como paquetes de alimentos, mantas, bidones, kits de higiene y filtros de agua. En una **segunda fase**, la Cruz Roja Guatemala ha continuado con el desarrollo de las actividades de salud consistentes en la promoción de la higiene, para la prevención de enfermedades en las comunidades afectadas, así como la preparación con las comunidades y de las Delegaciones para el apoyo a la recuperación de los medios de subsistencia de 500 familias que perdieron sus cultivos durante el desastre. Así mismo se han desarrollado las **actividades de fortalecimiento institucional** contempladas en el **Plan de Acción de la Operación** mediante los talleres de formación en diferentes áreas para los voluntarios y personal técnico de la Sociedad Nacional.

Con relación a la situación actual, es importante tener presente que a fin de interpretar y detectar los fenómenos socioculturales que colocan en situación de vulnerabilidad a las poblaciones afectadas, la misma macro economía, basada en la agricultura genera la dicotomía de: sobrevivencia económica, pero a la vez, degrada las condiciones topográficas en donde se asientan dichas comunidades campesinas; cuyos sistemas de riego y altura de suelos saturados y rodeados de caudalosos ríos, se torna cada vez más vulnerable a los desastres.

1.4 Descripción de la Operación

Se ha considerado necesario hacer una síntesis de datos relevantes de la Operación Humanitaria DT-12E ejecutada en los municipios que se priorizaron por Cruz Roja Guatemala, es por ello que en la siguiente ficha técnica, se proporciona tal información.

Tabla No. 1
Ficha Técnica de la Operación DT-12E

Nombre de la Operación:

Operación Humanitaria Depresión Tropical 12-E

Donantes:

Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja –FIRC-, Fondo de Ayuda para Desastres de Emergencias –DREF-

Responsables de la ejecución de la Operación:

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja –FIRC-, Coordinación de Operación con sede en Guatemala y PADRU, con sede en Panamá.

Período de Ejecución: 12 meses.

Fecha de Inicio: octubre 2011

Fecha de finalización: noviembre 2012

Zonas de intervención y familias atendidas: Cobán 300; Petén, 400; Chiquimula 15; Quetzaltenango, 300, Coatepeque-Quetzaltenango 200; Retalhuleu 800; San Marcos 50; Serchil 20; Tecún Umán 100; Tejutla 15 (los tres municipios de San Marcos); Suchitepéquez-Mazatenango 500; Santo Tomás de Castilla-Izabal 300; **para un total de 3,000 familias.**

Presupuesto por Rubros de la Operación (En Quetzales)	
Descripción	Monto
Ayuda Humanitaria	10,065,000.00
Salud en Emergencias	1,662,000.00
Agua y Saneamiento	1,194,000.00
Salud Sexual y Reproductiva	90,000.00
Atención en Salud	378,000.00
Restablecimiento de Contactos Familiares	24,000.00
Preparación para Desastres	2,000,000.00
Recuperación Temprana	2,000,000.00
Gastos Operacionales	1,725,100.00
Fortalecimiento para la Respuesta	3,474,327.00
Total General	21,105,727.00

Fuente: Plan de Acción de la Operación

Objetivo General:

Contribuir a reducir el sufrimiento de las familias afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco, a través de la distribución de la ayuda humanitaria integral.

Objetivos Específicos:

- 1. Ayuda Humanitaria:** Contribuir a reducir el sufrimiento de las familias afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco, a través de la distribución de la ayuda humanitaria integral.
- 2. Salud en Emergencias:** Contribuir en la prevención, promoción y atención de la salud con énfasis en las prioridades identificadas en la población damnificada por la Depresión

Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco.

3. **Restablecimiento de Contactos Familiares:** Contribuir al restablecimiento de los contactos familiares del territorio nacional, de las personas damnificadas por los efectos de la Depresión Tropical 12-E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
4. **Preparación a Desastres:** Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de la población para responder a los desastres, en las comunidades afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
5. **Recuperación Temprana:** Mejorar los medios de vida y aumentar la recuperación económica de las personas afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
6. **Comunicación y Divulgación:** Promover una cultura de prevención y preparación ante desastres, aumentando la disponibilidad de información hacia la población en general.
7. **Fortalecimiento para la Respuesta:** Fortalecer la capacidad de primera respuesta del Voluntariado de CRG para labores humanitarias en las comunidades más vulnerables, afectadas por los desastres.

Fuente: Elaboración propia, con datos del Plan de la Operación

1.5 Metodología de la Evaluación

El período que abarca la evaluación, es del 05 de noviembre 2012, al 05 de enero 2013, contándose con 8 semanas calendario para desarrollarla.

La metodología utilizada para la presente evaluación final, fue eminentemente participativa, incluyendo trabajo de campo en comunidades que fueron beneficiadas por la Operación DT-12E e interactuando con actores clave que se clasificaron desde: **a)** Actores a lo interno de la entidad (CRG), siendo ellos Doña Anabella Folgar de Roca, Presidenta Junta Directiva CRG; Nelson Aly, FICR Guatemala; Isabel Cifuentes, Coordinadora de la Operación; Aracelly Castillo, Secretaria Nacional de Desarrollo Organizativo; Billy Cortez Alvizures, Contador General; Jeffrey Gerardo Navas Morales, Encargado de Proyectos; Sergio de León, Coordinador de la Operación (a mayo de 2012); María Teresa Estrada, Secretaria Nacional de Salud. **b)** Población de las comunidades afectadas, beneficiarios directos, de tres comunidades de Champerico-Retalhuleu: Granada, Santa Inés y La Presa. **c.)** Equipos de las delegaciones departamentales de Cruz Roja de Retalhuleu y Cobán; Voluntarios, Coordinadores y Directivos.

Las actividades principales que se desarrollaron a lo largo de las 8 semanas, fueron:

- a. Dos reuniones de coordinación de las actividades, traslado de documentación, organización del trabajo de campo en CRG, con el Coordinador de Operaciones Guatemala –FIRC- y la Coordinadora de la Operación DT-12E.
- b. Análisis documental: lectura de los documentos base de la Operación: documentos del DREF y APPEAL, informes de talleres, financieros, de avances, Plan de Acción de la Operación DT-12E, reportes de situación y avance de cada filial o departamento; cronogramas; planes de acciones originales; comunicados de prensa. Dentro del análisis documental se focalizó la atención al Nivel de atención de distintos grupos vulnerables: Infancia, adultos mayores, discapacitados, género, personas que viven con VIH- sida. Calidad de la acciones, cumplimientos de las normas mínimas de ESFERA. Gestión y uso de recursos. Comunicación y visibilidad. Grado de cumplimiento de los resultados y tiempos de la ejecución.
- c. Diseño de instrumentos de recolección de información y definición del tamaño de la muestra: elaboración del listado de preguntas de evaluación para los grupos focales y de las matrices de discusión grupal en las delegaciones departamentales. Se definió la muestra, seleccionando tres comunidades del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu. Los criterios para seleccionar la muestra fueron: factor tiempo (duración de la consultoría), y cercanía de las comunidades, considerando factor tiempo y recursos disponibles para la evaluación. En la Tabla No. 2 se detallan las comunidades visitadas, la asistencia por género y por comunidad. Cabe resaltar que la muestra estuvo conformada por el 71.07% de mujeres y 27.93% de hombres, con un total de 111 beneficiarios directos.



Tabla No. 2
Detalle de la Muestra Utilizada para Recabar Información de Campo

Participantes/Comunidades	Champerico – Retalhuleu			TOTALES
	Granada	Santa Inés	La Presa	
Mujeres	31	21	28	80
Hombres	9	11	11	31
TOTALES	40	32	39	111

Fuente: elaboración propia con datos de campo.

- d. Trabajo de campo: visita de campo a las y los beneficiarios establecidos en la muestra, para levantamiento de información a través de talleres con grupos focales (encuestas grupales). Estos talleres se desarrollaron en un período de aproximadamente hora y media por comunidad.
- e. Comparar, contrastar y comprobar información: esta actividad se enfocó en contrastar la información existente en los diferentes informes y documentos de la operación versus la información recabada en campo, a través de las encuestas con grupos focales, entrevistas a actores clave de CRG y grupos de discusión en las delegaciones de Retalhuleu y Cobán.
- f. Trabajo de gabinete final: donde se terminó de analizar la información y se redactó el reporte final de la presente evaluación.

Dentro de la metodología utilizada y sugerida en los términos de referencia de esta evaluación, se procedió a analizar las encuestas ya aplicadas por el equipo de las Delegaciones a beneficiarios/as en diferentes comunidades sobre la ayuda recibida y el grado de satisfacción en calidad de beneficiarios.

La Tabla No. 3, consolida el método utilizado, el grupo meta al cual fue aplicado y la cantidad de personas que fueron sujetas de cada actividad y método. El total de las personas involucradas en este proceso de evaluación fue de 134.

Tabla No. 3
Métodos de Recolección de Información de Campo

Método	Grupos Meta	Cantidad de Personas
Preguntas de Evaluación	Grupos Focales de 3 comunidades beneficiadas ²	80 mujeres y 31 hombres. Total: 111 personas
Entrevistas Semiestructuradas	Personal Clave de la Operación, de la Cruz Roja de Guatemala ³	Presidenta Nacional CRG. Secretaria Nacional de Desarrollo Organizativo. Contador General. Encargado de Proyectos. Secretaria Nacional de Salud. Coordinadores de la Operación (2) Delegado de FICR y Media Luna – Coordinador de Operaciones Guatemala- Total: 8 personas
Grupos de Discusión	Delegaciones Departamentales de Retalhuleu y Cobán (Integrantes de Junta Directiva, personal técnico-administrativo, voluntarios)	Cruz Roja Delegación Retalhuleu, 9 personas. Cruz Roja Delegación Cobán, 6 personas. Total: 15 personas
NOTA: El total de personas involucradas en el proceso de evaluación es de 134.		

² Véase Tabla No. 2, para detalle de datos e información.

³ El detalle de los nombres de las personas entrevistadas, se encuentra en el numeral 1.5, página 6 de este mismo reporte.

En los grupos de discusión que se conformaron, en las delegaciones departamentales de Retalhuleu y Cobán, se analizaron los siguientes elementos⁴:

10

- i. Grado de cumplimiento de los resultados y tiempos de ejecución;
- ii. Relaciones y mecanismo de coordinación establecidos;
- iii. Gestión y uso de recursos;
- iv. Complementariedad de las acciones (programas integrales);
- v. Participación de los voluntarios;
- vi. Fortalecimiento de las capacidades dentro de cada Delegación y de la organización en general;
- vii. Comunicación y visibilidad de la operación.

Se considera importante indicar que, inicialmente se había planificado un taller de intercambio de experiencias, con duración de dos días (12 y 13 de noviembre), al cual asistirían representantes de las delegación de Cruz Roja de Petén, Chiquimula, Suchitepéquez, Cobán y Retalhuleu sin embargo el mismo fue suspendido por el terremoto del día 7 de noviembre de 7.4 grados, el epicentro del sismo fue localizado en el mar, a 24 kilómetros al suroeste de Champerico-Retalhuleu, en Guatemala, y a una profundidad de 33 kilómetros y los daños se focalizaron en el Sur-Occidente de Guatemala, especialmente en San Marcos, Sololá, Quetzaltenango, Retalhuleu y Suchitepéquez. Derivado de esta situación, las delegaciones departamentales de Cruz Roja estaban en alerta roja y concentrados en atender la emergencia.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN OPERACIÓN DEPRESIÓN TROPICAL 12-E

Se considera pertinente que previo a desarrollar los resultados de la evaluación, se presente el propósito, objetivos y resultado esperados de la misma.

Propósito: Analizar la Operación Guatemala (Depresión Tropical E-12) **para identificar lecciones aprendidas, logros a repetir y situaciones por mejorar, proponiendo nuevos enfoques de trabajo para futuras operaciones de emergencia**, tanto a la Cruz Roja Guatemala como a la Federación Internacional.

Objetivos:

1.- Evaluar la **relevancia y pertinencia** del plan de acción de la Operación DT E-12 en relación a las necesidades y satisfacción de los beneficiarios, el grado de adecuación

⁴Elementos indicados en los TDR de la presente evaluación.

entre el proyecto y el ámbito en que se ha desarrollado y en función de los objetivos propuestos.

2.- Evaluar la **efectividad y eficiencia** del proceso de ejecución de la operación. **Por eficiencia se entiende si los resultados se han obtenido al más bajo costo posible, y por efectividad si la intervención ha logrado los resultados inmediatos previstos.**

11

3.- Fortalecer la capacidad de la Sociedad Nacional brindando orientaciones para mejorar la respuesta a las emergencias en el largo plazo, en apoyo del gobierno y en coordinación con otros países interesados.

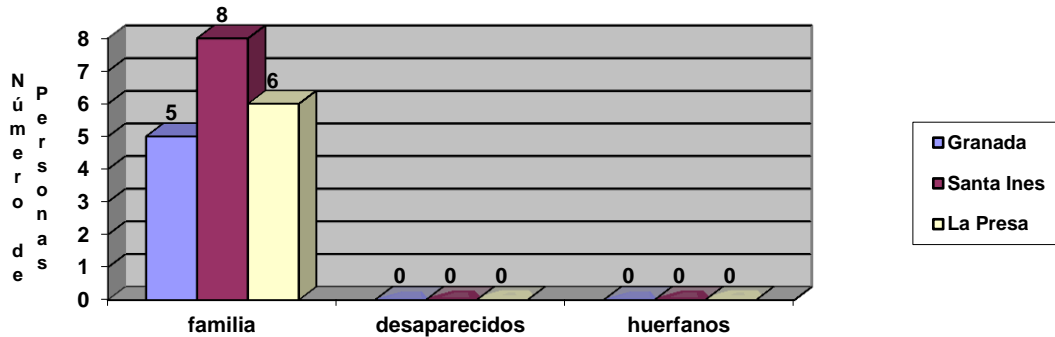
Resultado Esperado: La idoneidad del plan de acción implementado para satisfacer las necesidades de las personas destinatarias, y la efectividad y eficiencia para ejecutar la operación de emergencia estarán evaluadas y lecciones serán aprendidas.

Los resultados de la presente evaluación se analizaron en tres momentos, a saber: un **primer momento** corresponde al análisis de la información recabada en campo, con las comunidades visitadas y los beneficiarios directos, para ello se elaboró una boleta específica (Véase Anexo No. 1, Boleta Nivel Comunitario). **Segundo momento** corresponde al análisis y triangulación de la información proporcionada por integrantes de las delegaciones de Retalhuleu y Cobán, a través de las mesas de discusión, para lo cual se desarrollaron matrices de trabajo grupal (Véase Anexo No. 2), y en este mismo momento se integró el análisis de las 9 entrevistas con el personal de la Cruz Roja Guatemala y los responsables de la ejecución de la Operación (Véase Anexo No. 3, Formato de Entrevista). En este apartado se presentarán los resultados de eficiencia y eficacia, así como los 7 elementos analizados, indicados en las páginas 6 y 7 de este mismo documento. Y finalmente, en el **tercer momento**, se hace el análisis de las encuestas aplicadas por el equipo de las delegaciones en diferentes comunidades sobre la ayuda recibida y el grado de satisfacción de los beneficiarios en cuanto a la calidad de la misma.

2.1 Análisis e Interpretación de Resultados: Talleres en Comunidades.

Es importante iniciar este apartado, indicando la conformación familiar de las comunidades que formaron la muestra de esta evaluación.

Gráfica No. 1
Conformación del Grupo Familiar



Fuente: elaboración propia con información recabada en campo

Como puede observarse en la gráfica No. 1, el promedio de personas que integran el grupo familiar, oscila entre 5 y 8 miembros, lo cual no difiere de las condiciones generales del país. Se observa también que no hubo desaparecidos durante la DT-12E, ni tampoco se registraron huérfanos. El hecho de que no desapareciera nadie en estas comunidades, aseguran las personas, que este logro se debe en buena medida a la organización comunitaria, y a la capacitación que la Cruz Roja ha facilitado en las Comunidades, las que activaron un sistema de alerta trasladándose a los lugares destinados para albergue.

También se considera oportuno partir de una premisa inicial, que Cruz Roja tiene como fin supremo la Ayuda Humanitaria, y para ello se tomará el concepto de Joana Abriesketa de la Universidad del País Vasco, la ayuda humanitaria se define como: *“Conjunto diverso de acciones de ayuda a las víctimas de desastres (desencadenados por catástrofes naturales o por conflictos armados), orientadas a aliviar su sufrimiento, garantizar su subsistencia, proteger sus derechos fundamentales y defender su dignidad, así como, a veces, a frenar el proceso de desestructuración socioeconómica de la comunidad y prepararlos ante desastres naturales”*. Por lo que, tanto el objetivo general como los 7 específicos de esta Operación, se encuentran enmarcados dentro de este concepto, y en ese sentido se ejecutaron las diferentes acciones.

En ese marco de referencia, dentro de los hallazgos del trabajo de campo, se pudo establecer, en el tema de Alimentos y Nutrición, (Véase Anexo No. 1, Boleta Nivel Comunitario), que el maíz juega un elemento valioso en la nutrición de las tres comunidades visitadas, ya que se identificó su consumo tanto antes, como después de la emergencia. Otros granos básicos de importancia en la dieta son: frijol, arroz, café, azúcar; hierbas como: tomate y legumbres; y como recurso valioso para la elaboración de los alimentos la leña.

El consumo de carnes y lácteos son incluidos en la dieta alimenticia, de una pequeña proporción de la población sujeta de esta evaluación, la que se vio obligada a prescindir de éstos, debido a que las correntadas arrasaron con los animales: aves, cerdos peligüeyes, etc.

Adicional, en la investigación se estableció, que las personas afectadas se quedaron sin consumir ningún alimento por más de 24 horas. Lo que fue posible consumir posteriormente, fueron: tortilla y tomate; en otros casos pudieron agregar frijoles y café, hasta que llegó la ayuda humanitaria e Cruz Roja, quienes fueron los primeros en asistirlos y visitarlos posterior a la DT-12E. En Santa Inés, se prolongó la llegada de la Ayuda Humanitaria por falta de vías de acceso que quedaron inundadas.

En ese sentido y dadas las características socio económicas de las comunidades, su interés y atención, se centra en la sobrevivencia (lo inmediato) y por ende la estrategia implementada por la Cruz Roja, en la Fase III de la Operación, responde a dicha necesidad, habiendo indicado las y los afectados que estaban **satisfechos y agradecidos** por los proyectos agrícolas y avícolas, por lo que la ejecución de esta Operación fue **pertinente y relevante** para los afectados tomando en consideración que su principal fuente de ingreso económico es agrícola y pecuaria, y la pérdida de la misma fue entre el 70% y el 100%. Adicional, en este hallazgo en campo, se estableció el **cumplimiento del Objetivo Específico 5 de la Operación “Recuperación Temprana: Mejorar los medios de vida y aumentar la recuperación económica de las personas afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco”**.

En cuanto a reducir el riesgo comunitario, mediante la capacidad de respuesta de la población sensibilizada y organizada, se estableció que:

- ✓ Las tres comunidades: La Presa, Santa Fe; Santa Inés; y Granada visitadas en Retalhuleu, en efecto, aplican metodologías de análisis de vulnerabilidad, considerando que actuaron de manera organizada en la toma de decisiones y sondeos de situación en los grupos familiares, al momento de la DT-12E. Todas tienen un punto geográfico de referencia contando con alarma, radio comunicador, teléfonos celulares. Se identificó que la información para el diseño de un plan de emergencia comunitario con la Cruz Roja, fue recabada de forma conjunta a través de la organización comunitaria y la presencia de voluntarios con mística, lo que permitió la elaboración del plan de manera rápida, organizada, eficiente y eficaz, redundando esto en una comunidad más preparada para atender un desastre.
- ✓ En Granada; Santa Inés; y La Presa, se cuenta con un salón destinado para afrontar algún desastre, fungiendo como albergues, comprobándose en Santa Inés que el mismo tiene diversos usos comunitarios, y que aprovechan la energía

solar, del radio comunicador. En Granada el salón funciona específicamente como albergue, lo que genera inquietudes de optimización entre la población, como por ejemplo sugirieron que dicho albergue también se utilice para clínicas médicas, lo que permitiría a la vez darla mantenimiento durante los 365 días al año.

14

La acción coordinada de los y las directivas de la delegación departamental de Cruz Roja Retalhuleu, en cuanto agilizar la adquisición de los insumos identificados para implementar las tres fases de respuesta, posibilitó la movilización para el abastecimiento en el menor tiempo posible: se recurrió a recursos locales, crédito en empresas agropecuarias (debido al atraso de tres meses que tuvo la erogación de los fondos de la operación), entre otras acciones de incidencia; lo que muestra la empatía y credibilidad institucional de Cruz Roja en el departamento. A la vez, se identifica un alto liderazgo comunitario, con conocimientos suficientes en respuesta a desastres, conocimientos estos que han sido brindados a través de diferentes talleres enmarcados en los objetivos del plan estratégico, y que persiguen la reducción del riesgo en las comunidades; la respuesta, en las áreas de: Salud, Desarrollo Comunitario y Género, por parte de la Cruz Roja, así como en las actividades de los micro proyectos que se implementaron.

Derivado de los párrafos anteriores, el equipo evaluador estable que el Objetivo Específico 4 **“Preparación a Desastres: Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de la población para responder a los desastres, en las comunidades afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco”**, ha sido **alcanzado satisfactoriamente** a lo largo de la ejecución de la Operación DT-12.



Con relación a la salud comunitaria en emergencias (Objetivo Específico 3), en el trabajo de campo se pudo establecer que las comunidades Santa Inés, La Presa, y Granada cuentan con conocimientos de prevención, debido a que las Redes de Salud han sido capacitadas, en especial, sobre manejo higiénico de alimentos. Informaron también que en el tema de salud, recibieron bidones para agua, recibieron apoyo psicosocial, orientaciones en el tema del VIH y su prevención, así como embarazos no deseados (salud sexual y reproductiva), se les capacitó también en la alimentación para niños menores de dos años.

A la vez, durante las visitas de campo a las tres comunidades y las conversaciones con las personas, se logró evaluar el impacto de estas capacitaciones y el Equipo Evaluador percibió la práctica e implementación de medidas higiénicas y organización ciudadana

orientadas a la prevención en salud; otro indicador de aprendizaje se mide en el estado de ánimo de las personas, en cuanto a sobreponerse doce meses después del desastre. El incremento de ingresos como producto de los proyectos productivos, ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las familias, y generado confianza en las personas que notan las diferencias de resultados positivos de quienes acudieron a las capacitaciones, y quienes por diversas razones no acudieron a las capacitaciones y que experimentaron pérdidas.

Debido a que el cambio climático vulnera los ciclos de producción tanto animal como vegetal, se sugiere mantener programas permanentes de capacitación, tendientes a incrementar conocimientos y herramientas, que incidan en la prevención.

Por el paso de la DT-12E, estas comunidades enfrentaron serios problemas, ya que las correntadas de agua inundaron los pozos que les abastecían de agua, contaminándolos de todo tipo de desechos, y se rebalsaron las letrinas, situación que incrementaba la contaminación, al no contar con dichos servicios. La única alternativa fue esperar a que el nivel del agua bajara, seguidamente recibieron el apoyo de Cruz Roja para la limpieza de los pozos y muy pocos casos la reconstrucción de nuevas letrinas.

Estiman habitantes de las tres Comunidades que el consumo de agua oscila normalmente entre 100 y 50 galones (diarios) por familia; y que durante el tiempo de la emergencia, se redujo aproximadamente a un 55%, incluso se identificaron casos en donde carecían totalmente de agua para consumo. Problema que se vio solucionado hasta en un 50% en la mayoría de casos, gracias a la intervención de la Cruz Roja que dotó de agua, filtros purificadores, pabellones mosquiteros, ponchos y raciones de: aceite, frijol, arroz y azúcar.

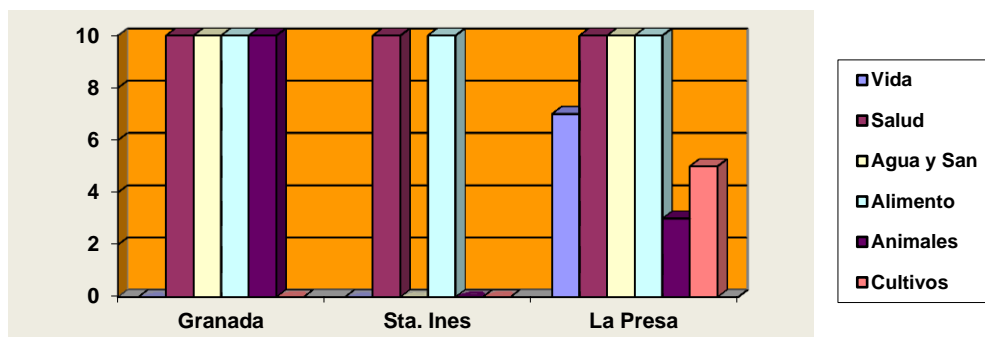
Las viviendas fueron cubiertas por el agua, a más de un metro de altura, según lo indican los comunitarios y comunitarias de Santa Fe, Granada y Santa Inés, quienes perdieron sus camas, sillas, utensilios de cocina, herramientas de labranza, cultivos y animales (de granja y mascotas), tanto la pérdida material como las condiciones insalubres sin agua potable, sin energía eléctrica, letrinas y pozos inundados, ambiente contaminado, propició la proliferación de enfermedades cutáneas (principalmente en los pies), respiratorias (ya que el vestuario se perdió), y gastrointestinales (infecciones intestinales, gastritis), por la contaminación del agua y quedaron sin alimentos durante 48 horas aproximadamente. Sin embargo manifestaron que la Cruz Roja les proporcionó medicamentos para aliviarles las enfermedades, así como jornadas médicas.

Derivado de los cuatro párrafos anteriores, el equipo evaluador considera que el Objetivo Específico 3 **“Salud en Emergencias: Contribuir en la prevención, promoción y atención de la salud con énfasis en las prioridades identificadas en la población damnificada por la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco”**, ha sido alcanzado satisfactoriamente durante la ejecución de la Operación, así se constata al triangular la

información obtenida en el trabajo de campo, el Plan de Acción de la Operación y los reportes periódicos analizados.

Dentro de los hallazgos en el trabajo de campo, se identificaron las necesidades de la población que surgen de la emergencia misma. En situaciones de emergencia, la vida es la prioridad en lo que se refiere a derechos humanos, luego pueden variar según la situación socio económica, de las diversas culturas.

Gráfica No. 2
Necesidades Sentidas por la Población a Raíz de la Emergencia



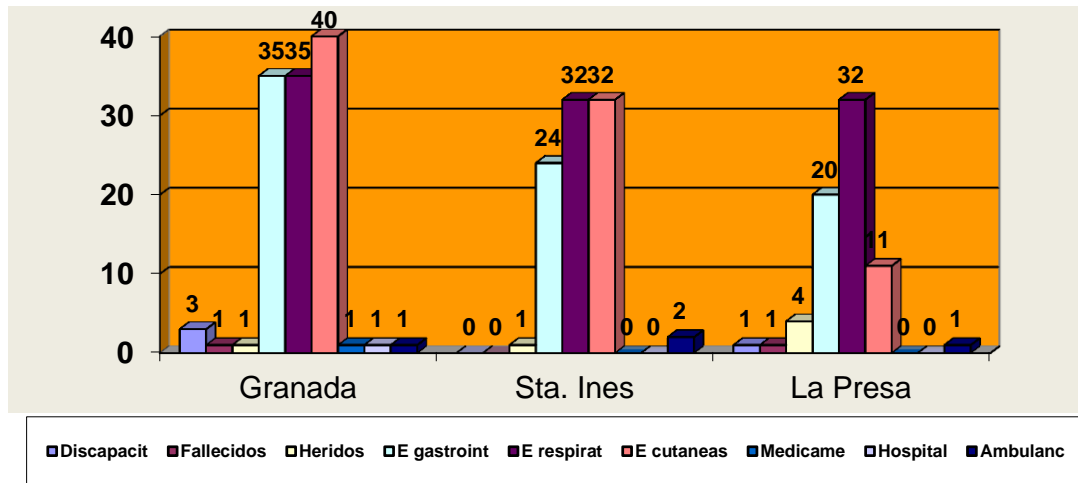
Fuente: información recabada en campo, comunidades Granada, Santa Inés y La Presa, Champerico-Retalhuleu.

Como se observa en la gráfica No. 2, para la Comunidad de **Granada**, las necesidades se centran en: Salud, Agua y Saneamiento, Alimento y Animales; **Santa Inés** (cuya comunidad quedó absolutamente aislada y rodeada de agua, por ende sin alimento por más de dos días, según 3 testimonios; afrontando además hongos en la piel), sus necesidades fueron: Salud y Alimentos. Finalmente la Comunidad **La Presa** (la más cercana a la cabecera, por ende la primera que recibe la crecida de los ríos), es la única en la que la mayoría, reconoce como prioridad: **la vida**, y posteriormente como principales necesidades también identifican: Salud, Agua y Alimentos, y menor cantidad Animales y Cultivos.

A la vez, tanto en el trabajo en campo como en el análisis y revisión de los documentos de la operación, se estableció que tanto la primera, como la segunda fase de la Operación DT-12E, se apoyó directamente a las comunidades para aminorar estas necesidades sentidas a través de Acciones de Primera respuesta, que incluyeron: o Búsqueda y Rescate; Atención Pre hospitalaria; Evacuación; Habilitación de Albergues Temporales; Restablecimiento de Contactos Familiares. Durante la Fase II de la Operación, a través de: Distribución de Ayuda Humanitaria; Salud en Emergencias; preparación para desastres; Recuperación Temprana y Fortalecimiento para la Respuesta.

Otro aspecto relevante del trabajo de campo, fue identificar que sucede con la Salud durante la Emergencia, en los siguientes párrafos y gráfica se detallan los hallazgos al respecto.

Gráfica No. 3
Salud Durante la Emergencia



Fuente: información recabada en campo, comunidades Granada, Santa Inés y La Presa, Champerico-Retalhuleu.

Como puede observarse en la gráfica No. 3: La comunidad de Granada reportó 3 personas con discapacidad, 1 mujer fallecida, no indicaron datos respecto a personas heridas. En lo referente a enfermedades, aseguran que el 100% fue afectado por diversas molestias, especialmente: cutáneas por hongos en los pies, ya que el agua les cubría hasta la cintura, lo que implica que la población infantil debió permanecer en brazos por largas horas. Otras afectaciones fueron diarreas y gastritis; gripe y catarro. Solo una persona ameritó de urgencia ambulancia y medicamento.

En la comunidad de Santa Inés: el aspecto de salud durante la emergencia reportó: cero personas con discapacidad, cero fallecidas durante la emergencia; si reportan 1 herido; el 100% se enfermó especialmente de infecciones gastrointestinales, respiratorias, y afecciones cutáneas. Siendo su principal recuerdo que carecían de calzado pues la correntada había arrasado con vestuario, utensilios de cocina, alimentos, animales. El nivel del agua subió a más de un metro y permaneció así por varios días. Ello impidió además el traslado de la persona herida, ya que la comunidad quedó anegada e incomunicada.

La comunidad La Presa, reporta: 1 persona discapacitada; 1 persona fallecida, 11 personas heridas (4 hombres y 7 mujeres); Las enfermedades que afectaron a la mayoría

de la población fueron las respiratorias, y menor cantidad las gastrointestinales, seguidas de afecciones cutáneas.

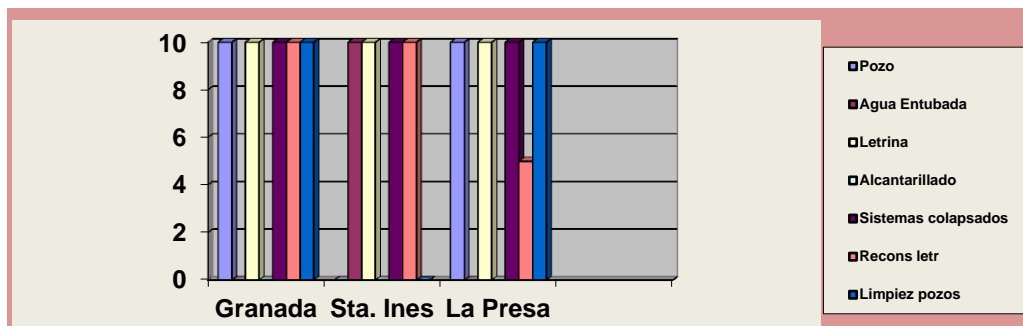
Se pudo constatar que las emergencias en el rubro de salud, están vinculadas a condiciones climáticas, a condiciones socioeconómicas, ubicación geográfica de las viviendas, (aspectos que requerirán de análisis multidisciplinario e interinstitucional, en el que se reduzca el riesgo derivado de ello). Es importante resaltar que todas las personas que formaron parte de la muestra (80 mujeres y 31 hombres), reconocen y agradecen a la vez, que la Cruz Roja Guatemala fue de las escasas entidades presentes en dichas áreas y que les brindaron el apoyo material, humano y emocional cuando más lo necesitaban.

A la vez, en este aspecto de Salud durante la Emergencia, se identifica por ende mucha demanda en medicamento para enfermedades tales como: cutáneas, gastrointestinales y respiratorias. La población, a través del equipo evaluador, sugiere y solicita a Cruz Roja considerar la posibilidad de la apertura de clínicas permanentes en las comunidades de este modo se optimizaría un recurso físico que en la actualidad no se usa, excepto en casos de emergencia, y se referían al solón comunal que utilizan como albergue, en casos de emergencia y el resto del tiempo permanece vacío y sin mantenimiento.

Con relación a las condiciones de Agua y Saneamiento durante la DT-12E y posterior a ella, en la investigación de campo se estableció que la manera de abastecerse de agua en cada comunidad era a través de pozos y agua entubada. A la vez, el saneamiento es por alcantarillado y letrinas. La gráfica No. 4 muestra también, las principales actividades de reconstrucción en materia de agua y saneamiento, que consistieron de reconstrucción de letrinas, en dos comunidades y limpieza de pozos en dos comunidades.

Según las comunidades entrevistadas el consumo de agua debió reducirse al 50% después de la emergencia, debido a que no se contaba con la suficiente cantidad para satisfacer todas las necesidades higiénicas y alimenticias.

Gráfica No. 4
Condiciones de Agua y Saneamiento



Fuente: información recabada en campo, comunidades Granada, Santa Inés y La Presa, Champerico-Retalhuleu.

Algunos de los testimonios más relevantes e impactantes de los de las personas de las comunidades son:

- ✓ "El apoyo económico y emocional nos dio unidad en la comunidad"
- ✓ "Estoy feliz" comunitaria que perdió todo,
- ✓ "La comunidad se siente fortalecida en la parte económica, social y consideramos estar preparados para responder a una emergencia"

2.2 Análisis e Interpretación de Resultados: Mesas de Discusión y Entrevistas

Como se indicó al inicio de este apartado de presentación de resultados, los mismos se desarrollarán en tres momentos, y corresponde ahora al **segundo momento** del análisis y triangulación de información, en el cual se presentarán los resultados en función de eficiencia y eficacia, así como los 7 elementos analizados, indicados en las páginas 6 y 7 de este mismo documento.

Eficiencia

Para efectos de esta evaluación, eficiencia se entenderá como medida del logro de los resultados al más bajo costo posible y en estrecha relación con los recursos que se consumen; esto es, la búsqueda de una combinación óptima de recursos financieros, materiales, técnicos, naturales y humanos para maximizar los resultados⁵.



Eficiencia es entendida también como, medida del logro de los resultados en relación con los recursos que se consumen; esto es, la búsqueda de una combinación óptima de recursos financieros, materiales, técnicos y humanos para maximizar los resultados.

Para desarrollar las más de 36 acciones implementadas, los indicadores alcanzar los 7 objetivos específicos planificados en la Operación DT-12E, se contó con un presupuesto de Q. 21, 105,727.00. Con relación a los insumos y recursos necesarios para la ejecución de la Operación, se contó con: recursos humanos, específicamente Staff Técnico, personal voluntarios y administrativo de las delegaciones y sede central de la Cruz Roja Guatemala; transporte y combustible; recursos administrativos, comunicación, financieros; materiales, equipo e insumos. Directamente vinculados a la Operación y como responsables directos de la ejecución, se contó con el Delegado FICR y MLR, y un Coordinador/a de Operaciones DT-12E. La temporalidad de ejecución fue por un período que abarcó 12 meses, iniciando el octubre de 2011 y concluyendo en noviembre de 2013.

⁵ De acuerdo a los Términos de Referencia de la Presente Consultoría.

Es importante tener presente y hacer referencia a que, el desembolso de la donación, para la ejecución de la Operación tuvo un retraso aproximado de tres meses.

Para evaluar este aspecto (Eficiencia) dentro de la Operación, en las entrevistas a informantes clave, se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Cree que los recursos (dinero, asistencia técnica, tiempo, equipo), invertidos en la ejecución permitieron alcanzar los objetivos y resultados de la Operación?
2. ¿En general los recursos invertidos han dado los resultados esperados de la Operación?, ¿Cuáles son esos resultados?
3. ¿La Operación se pudo ejecutar con menos dinero?,

A continuación se sintetizan las respuestas más relevantes:

- ✓ *“No se hubiera podido ejecutar la operación con menos dinero, quizá hizo falta más recursos financieros”.*
- ✓ *“Sí. La cantidad de familias atendidas, la capacitación de personal, la integralidad de la operación, procesos y procedimiento (Resultados alcanzados)”.*
- ✓ *“Si, en cimentar conocimiento de la sociedad nacional y el hacer incidencia comunitaria para su resiliencia”.*
- ✓ *“Si, aunque no al 100% pero considero en un buen porcentaje, hay que hacer un análisis de lecciones aprendidas, de medición de capacidades adquiridas y de incidencia comunitaria”.*
- ✓ *“No se podía ejecutar con menos dinero, porque el compromiso es la ayuda de calidad, no por comprar más barato se iba reducir la calidad de la operación y los beneficios”*
- ✓ *“No se le está devolviendo dinero a la Federación, el cooperante está contento con las rendiciones de cuentas”.*
- ✓ *“Si y hasta más, se dio más de lo esperado en todos los aspectos”.*

En ese marco de referencia, el Equipo Evaluador considera que en general **la Operación fue ejecutada con un nivel alto de eficiencia** en cuanto al uso de los recursos financieros presupuestados. Con el monto de inversión asignado (Q. 21, 105,727.00), fueron alcanzados en un 100% los resultados y, se cumplió con las más de 36 acciones planificadas para implementarse. Lo anterior se respaldada y complementada en los siguientes párrafos.

Con relación a los recursos técnicos, materiales y naturales utilizados, la ejecución de la Operación también fue eficiente en el sentido que dichos recursos fueron maximizados y empleados de acuerdo a las condiciones, esto tomando en consideración que se tuvo 3 meses de atraso en el traslado de los fondos, por parte del donante (FICR y MLR), sin embargo, las actividades y resultados, en su mayoría fueron alcanzados en los 12 meses programados de ejecución.

Es importantísimo resaltar también que el Recurso Humano fue muy **Eficiente** en la ejecución de la Operación y en la consecución de los Objetivos y Resultados. Los resultados alcanzados son producto del compromiso, responsabilidad, ética, humanismos, profesionalismo y entrega que todas las personas involucradas: Coordinadores de Operación, delegaciones departamentales (Juntas Directivas y Staff Técnico), administrativos y técnicos de la Sede Central de Cruz y Roja y muy especialmente los Voluntarios. Algunos comentarios al respecto fueron: *“La ejecución en cuanto al personal, se contó con los conocimientos necesarios para ejecutar la operación”*; *“Agradecer la entrega total que tuvo todo el equipo de la Operación”*. A la vez, las personas en las comunidades los reconocen con cariño, respeto y admiración por la entrega y el interés que todos mostraron en la ejecución de la Operación.

A la vez, el Equipo Ejecutor de la Operación, fue lo suficientemente eficiente para buscar la solución a problemas que surgían durante la ejecución, un claro de ejemplo de ello es que se buscó la alternativa para la transferencia de dinero para la recuperación de los medios de vida. Originalmente se había establecido que se les trasladaría el dinero



directamente a las familias, sin embargo para un país como Guatemala, esta modalidad no era funcional, por lo que la alternativa ideada por el equipo ejecutor de la Operación, fue dotar de dinero a las delegaciones y por otra se hicieron compras desde la delegación central de maíz e insumos para siembra.

Otro aspecto resultado del análisis de información, es que el Equipo Evaluador establece que los mismos resultados del Programa no se hubieran alcanzado con menos recursos, ni técnicos, ni humanos y menos aún, económicos. Los recursos humanos y financieros se maximizaron. Se pudo identificar durante las mesas de discusión en Retalhuleu y Cobán, que el personal de ambas sedes departamentales (quienes participaron en las mesas de discusión), conocían muy bien la Operación así como las diversas acciones a implementarse, porque enunciaban con mucha propiedad, las diferentes acciones que se ejecutaron en cada una de las tres fases de la Operación, este aspecto evidencia el porqué del éxito de la ejecución de la Operación y garantiza la eficiencia de las acciones.

Eficacia

Previo a desarrollar este apartado, se hace necesario indicar que, eficacia se entenderá como “la medida del grado o nivel de alcance de los objetivos y resultados de la Operación en una población beneficiaria y en un período determinado, sin considerar los

costes en los que se incurre para obtenerlos, la pregunta clave es: ¿Se han alcanzado los objetivos y resultados de la intervención?”

La eficacia será evaluada a través de los 7 objetivos específicos de la Operación, y para ello se hace necesario escribir y tener presente lo planificado en el Plan de Acción. El Objetivo General y los Específicos se transcriben a continuación.

Tabla No. 4
Objetivos de la Operación DT-12E

Objetivo General:

Contribuir a reducir el sufrimiento de las familias afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco, a través de la distribución de la ayuda humanitaria integral.

Objetivos Específicos:

1. **Ayuda Humanitaria:** Contribuir a reducir el sufrimiento de las familias afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco, a través de la distribución de la ayuda humanitaria integral.
2. **Salud en Emergencias:** Contribuir en la prevención, promoción y atención de la salud con énfasis en las prioridades identificadas en la población damnificada por la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
3. **Restablecimiento de Contactos Familiares:** Contribuir al restablecimiento de los contactos familiares del territorio nacional, de las personas damnificadas por los efectos de la Depresión Tropical 12-E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
4. **Preparación a Desastres:** Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de la población para responder a los desastres, en las comunidades afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
5. **Recuperación Temprana:** Mejorar los medios de vida y aumentar la recuperación económica de las personas afectadas por los efectos de la Depresión Tropical 12E y las lluvias en el territorio guatemalteco.
6. **Comunicación y Divulgación:** Promover una cultura de prevención y preparación ante desastres, aumentando la disponibilidad de información hacia la población en general.
7. **Fortalecimiento para la Respuesta:** Fortalecer la capacidad de primera respuesta del Voluntariado de CRG para labores humanitarias en las comunidades más vulnerables, afectadas por los desastres.

Para establecer si tales objetivos fueron alcanzados durante la ejecución de la Operación, se procedió a realizar las siguientes preguntas a los informantes clave:

1. ¿Cuánto/cómo contribuyó la operación a restablecer los medios de vida?
2. ¿Qué podría decir de la asesoría, acompañamiento, participación directa del responsable de la Operación y su equipo?
3. ¿Se facilitaron por parte de la Operación, los recursos financieros y técnicos para alcanzar los objetivos planificados?

En los siguientes párrafos, se sintetizan las respuestas más relevantes, dadas por los informantes clave que fueron sujetos de entrevistas⁶. En la página 6 de este mismo reporte, se indican los nombres y puestos de las personas que fueron entrevistadas.

- ✓ *“Se ha logrado tener comunidades más resilientes”.*
- ✓ *“Más involucramiento más asistencia técnica, reuniones de avance fue bastante positivo, bastante identificación con la SN. El seguimiento a los procesos hizo que la Operación fuera un éxito. Muy buen trabajo en equipo”.*
- ✓ *“En porcentaje mínimo por la proyección de micro proyectos en una población muy pequeña, sin embargo en la población priorizada un trabajo efectivo” (se refiere específicamente a la respuesta de la pregunta No. 1)*
- ✓ *“La calidad humana se refleja en la eficiencia de implementación de las acciones, considero que se conformó un buen equipo de trabajo, liderado con calidez y eficiencia”.*
- ✓ *“Se considera que las comunidades se recuperaron en un 80%, hacer que la gente crea en lo que está haciendo y en la vida misma”.*
- ✓ *Les abrió una ventana a los beneficiarios que ellos ni se imaginaban, en cuanto a reproducir y vender los pollos de engorde y las semillas para la siembra”.*

Adicional a lo anterior, en la revisión de documentos, análisis de los mismos y la confrontación de la información, se estableció que los 7 Objetivos Específicos, fueron alcanzados, en la siguiente tabla se indica el objetivo y las razones (provenientes del análisis, triangulación y levantado de información de campo), por las cuales el Equipo Evaluador Considera que los Objetivos fueron alcanzados.

Tabla No. 5
Alcance de los Objetivos Específicos

Objetivo Específico	Alcanzado SI/NO ¿Por qué?
I. Ayuda Humanitaria	SI. Las familias afectadas recibieron kits alimenticios e higiénicos, mosquiteros y frazadas.
II. Salud en Emergencia	SI. Las familias afectadas recibieron bidones para agua, se restablecieron las fuentes de abastecimiento de agua, se instalaron y reconstruyeron las letrinas dañadas, recibieron apoyo psicosocial a través de actividades lúdicas. (Refiérase a la página 15 y 16, de este mismo documento, para ampliar información).
III. Restablecimiento de Contactos Familiares	Durante la DT-12E, no se reportaron desaparecidos (al menos en las comunidades que fueron la muestra), por lo que este objetivo no se pudo confrontar en campo y se limita a lo indicado en los reportes internos de la Operación. (Refiérase a la página 13 de este mismo documento, para ampliar información)

⁶ Véase Anexo No. 1, Herramientas Trabajo de Campo.

<p>IV. Preparación para Desastres</p>	<p>SI. Las comunidades afectadas, identificaron sus riesgos a desastres, se conformaron Comités Comunitarios de Respuesta a Desastres, se elaboró de forma participativa el Plan de Emergencia Comunitarios, los comités fueron capacitados para responder a emergencias y desastres, dentro de las capacitaciones recibidas están los primeros auxilios. (Refiérase a la página 12, de este mismo documento, para ampliar información al respecto)</p>
<p>V. Recuperación Temprana</p>	<p>SI. Más de 500 familias implementaron proyectos productivos agrícolas y avícolas, y a la vez fueron capacitados técnicamente para siembra así como para el cuidado de los pollos de engorde, la construcción del gallinero. Se distribuyeron semillas de maíz, fertilizante 2020, foliar y urea. (Refiérase a la página 11 de este mismo documento, para ampliar información al respecto)</p>
<p>VI. Comunicación y Divulgación</p>	<p>En campo no se obtuvo mayor evidencia al respecto, sin embargo de acuerdo a los documentos revisados, se establece la divulgación y comunicación se realizó a través de boletines, el uso de redes sociales e internet</p>
<p>VII. Fortalecimiento para la Respuesta</p>	<p>SI. En las mesas de discusión en las delegaciones departamentales, se pudo establecer que los voluntarios fueron capacitados en acciones de primera respuesta a desastres y cuentan con equipamiento de primera respuesta.</p>

A la vez, en el trabajo de campo, se pudo corroborar que en efecto las familias se beneficiaron de lo indicado en los reportes de avances, las encuestas previas que se habían realizado y en los documentos de la Operación. Las personas en las comunidades confirmaron la ayuda recibida, y a la vez la agradecen y sienten una gran identificación con las personas que los ayudaron de la Cruz Roja, durante la DT-12E.

En este contexto, el equipo evaluador establece que la Operación fue ejecutada con eficacia, lo que permitió que los objetivos fueran alcanzados en un 100%. A la vez, **se considera que los 7 objetivos específicos, se han alcanzado de forma eficiente, eficaz y con buen nivel de calidad.**

En este mismo apartado (Segundo Momento de Análisis de Resultados), se presentarán los resultados de las dos mesas de discusión que se desarrollaron en las delegaciones de Retalhuleu y Cobán, en las cuales se analizaron y discutieron 7 elementos⁷ relevantes de la ejecución de la operación, los cuales se presentan en la siguiente tabla, en donde se

⁷ Indicados en la página 3 los Términos de Referencia de esta Evaluación Final

enlistan los elementos de análisis y los resultados de las mesas de discusión. Véase Anexo No. 1-2^a, Matriz No. 1 Mesas de Discusión.

- i. Grado de cumplimiento de los resultados y tiempos de ejecución;
- ii. Relaciones y mecanismo de coordinación establecidos;
- iii. Gestión y uso de recursos;
- iv. Complementariedad de las acciones (programas integrales);
- v. Participación de los voluntarios;
- vi. Fortalecimiento de las capacidades dentro de cada Delegación y de la organización en general;
- vii. Comunicación y visibilidad de la operación.

Tabla No. 6
Resultados de los Elementos Evaluados

Elementos Evaluados	Resultados
<p>I. Grado de cumplimiento de los resultados y tiempos de ejecución</p>	<p>Los resultados se alcanzaron de acuerdo al tiempo planificado, por el grado de organización y conocimiento que hay en las comunidades, gracias al proyecto DIPECHO, Salud en Emergencias y la Cruz Roja Delegación Retalhuleu –CRDR-.</p> <p>Porque tenían un estricto itinerario para repartir el agua en las comunidades.</p> <p>Por el compromiso y la responsabilidad con las personas en la comunidad, la delegación y con ellos mismos.</p> <p>Se logró beneficiar al 100% de las familias.</p> <p>Capacitaciones constantes. Agilización de los procesos y alianzas, las familias también aportaron un 40% y CR 33%. Tiempo extra en fines de semana; trabajo nocturno. Buena asesoría del proveedor (estudio de suelo de acuerdo al clima)</p>
<p>II. Relaciones y mecanismo de coordinación establecidos</p>	<p>Tienen muy buena relación interinstitucional, y logran alianzas estratégicas.</p> <p>Establecieron coordinación directa entre la Coordinadora local de la Operación de la Cruz Roja Delegación Retalhuleu –CRDR- y la Junta Directiva –JD- de Retalhuleu.</p> <p>También establecieron coordinación directa con los Coordinadores de la Operación y el delegado de la Federación.</p> <p>Se establecieron coordinaciones y relaciones con: Municipalidades, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-, Comités Comunitarios de Desarrollo –COCODES-, Secretaría Nacional de Desastres, Socios e iniciativa privada.</p>

<p>III. Gestión y uso de recursos</p>	<p>La gestión de realizó a través de Proyección de presupuesto, solicitud de fondos para gastos operativos. Se considera que los recursos fueron utilizados de forma eficiente, porque con el primer desembolso se ejecutó la fase tres. Se optimizaron todos los recursos. Mientras que en Cobán, la percepción fue contraria, indicando que para la gestión de recursos hubo mucha burocracia a nivel central. En la central, hubo gestiones en donde perdían o traspapelaban los documentos, mucha dificultad lo que significaba atraso de la ayuda También identifican, poca claridad de lo que se requiere para solicitar el fondo.</p>
<p>IV. Complementariedad de las acciones (programas integrales)</p>	<p>Dentro de acciones complementarias de la Operación se establecen: Acciones de respuesta inmediata, distribución de ayuda humanitaria, capacitaciones, apoyo psicosocial distribución de agua segura, limpieza de pozos y los micro proyectos. Y como programas integrales se identifican: Económico-Socia, Salud-Capacitaciones, Agua y saneamiento, VIH en emergencias, Primeros Auxilios comunitarios, Seguridad alimentaria. En Cobán, se generó participación de la ciudadanía en implementar equipo de respuesta en 1 comunidad que está en el centro de otras comunidades afectadas: con proyección a construir una sub sede.</p>
<p>V. Participación de los voluntarios</p>	<p>Los voluntarios se involucraron muy comprometidamente, a lo largo de las tres fases de la Operación, a través de las siguientes actividades: Realización de EDANES (Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades), Evaluaciones rápidas de salud, Recaudación de información en comunidades, Participación en el COE (Centro de Operaciones de Emergencia), Activación de COE institucional, Toma de decisiones (Junta Directiva), Centro de acopio y recaudación de víveres, Donación de tiempos de comida por la Junta Directiva, para los jóvenes voluntarios, Distribución de agua, víveres, Ayuda Humanitaria, Censos, Establecer alianzas estratégicas, Vaciado de la información al cuadro de situación y actualizarlo, Apoyo Psicosocial Monitoreo de la Junta Directiva a las actividades que se desarrollaron, Capacitaciones en las comunidades, Involucrados en los micro proyectos, acompañando en logística a los peritos agrónomos, Monitoreo de actividades en campo</p>

	y ejecución de fondos.
VI. Fortalecimiento de las capacidades dentro de cada Delegación y de la organización en general	El fortalecimiento de capacidades dentro de cada delegación consistió en: más capacidad instalada para atender y dar la primera respuesta ante un desastres, adquirir más experiencia en este tipo de eventos, capacitaciones a voluntarios: primeros auxilios, estrategia 20-20, ENIS, logística, BREK. Se ha ganado más espacio en el COE (Centro de Operaciones de Emergencia) departamental y en las comunidades por la intervención que tienen, se toma en cuenta la opinión y la información de la CRDR (Cruz Roja Delegación Retalhuleu), la JD se vio fortalecida en su capacidad de gestión y credibilidad en la ejecución de fondos ante los donantes, La imagen de la Sociedad Nacional se vio fortalecida por el buen trabajo que realizó la CRDR (Cruz Roja Delegación Retalhuleu).
VII. Comunicación y visibilidad de la operación	La comunicación se desarrolló a través de conferencia de prensa para informar de las acciones; Espacios en radio, cable local, redes sociales en Facebook, dos integrantes de junta directiva son periodistas y esto facilita la comunicación. La comunicación se daba a todo nivel porque se involucra a todos los miembros de los medios de comunicación. La visibilidad se dio al 100%, porque tanto los vehículos como todas las acciones estuvieron identificadas con la respectiva visibilidad y logo de Cruz Roja. La comunicación a nivel local fue excelente. En el nivel nacional: buena, porque tiene que haber más comunicación y más permanente con las delegaciones departamentales En Cobán: se mandó a imprimir calcomanías y empaques identificando donativos; vinílica para conferencias de prensa; a prensa se le da la información conforme llegan a la entidad; por radio Emisoras Unidas, sistema de cable, Guatevisión.

Los descrito en la Tabla No. 6, son los resultados de las percepciones de las 15 personas de las delegaciones departamentales, que asistieron a las mesas de discusión y del análisis del equipo evaluador.

Como puede leerse en la Tabla No. 6, los resultados de la operación son por demás satisfactorios, ejecutados con eficiencia, eficacia, alto espíritu humanitario y tanto los

resultados como los productos son de alta calidad y se ve reflejado en la satisfacción y agradecimiento de las personas beneficiadas por la operación.

Al Equipo Evaluador llama la atención la contradicción entre las mesas de discusión, esto referente al elemento de gestión y uso de recursos, como se puede leer en las filas vinculadas a este elemento, mientras que la delegación de Retalhuleu detalla solamente aspectos positivos de la gestión tanto a nivel local como central, la delegación de Cobán indica todo lo contrario, solamente aspectos negativos que de alguna manera atrasaban la ejecución de la Operación. Este aspecto deberá ser analizado por la sede central de Cruz Roja, para identificar si la falla está realmente en el nivel nacional o en la delegación departamental y el Staff técnico y administrativo involucrados en la ejecución.

El Equipo Evaluador, consideró pertinente identificar y evaluar aspectos que, en un momento dado pudieran haber facilitado u obstaculizado la ejecución de la Operación, para posteriormente mejorar y evitar los aspectos que obstaculizan y replicar los que facilitan. Este análisis se hizo de aspectos generales (económicos, climáticos, políticos, sociales etc.), a la vez se analizaron también aspectos institucionales (Sede Central y Departamentales), así como a nivel de los beneficiarios. Al respecto, se presenta la Tabla No. 7, con los resultados de las mesas de discusión.

Tabla No. 7
Aspectos que Facilitaron u Obstaculizaron la Ejecución de la Operación

1. ASPECTOS GENERALES (Económicos, climáticos, políticos, sociales etc.)	
FACILITARON	OBSTACULIZARON
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de los voluntarios para apoyar a las personas más vulnerables • Conocimiento de la región (diagnóstico, AVC, zona de riesgo “alto riesgo” • COCODES: la coordinación • Situación cartográfica • Transporte • Una lancha de motor, para 4 personas (principalmente para evaluar) 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de vehículos de doble tracción • Solo un vehículo de doble tracción. para las 5 comunidades (400kms de recorrido) • Rutas de acceso, de malas condiciones • Clima: 20 comunidades se cubren a 1 MSNM • Tiempos de cosecha VRS Requisitos burocráticos estrictos. • La infraestructura que se daña • La distancia de la capital, se quedan incomunicados
2. ASPECTOS INSTITUCIONALES (CRDR y CRDAV, CRG y SN)	

FACILITARON	OBSTACULIZARON
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la Federación para apoyarnos. • Hubo facilitación de los contadores de la sede central (recibimiento de las gestiones de formularios de informe financiero) • La CRDR cuenta con un fondo de emergencia para actuar inmediatamente ante una emergencia • La comunicación que existe entre la CRDR con la CRGUA, permite que la información fluya rápidamente • Fortalecimiento que se había tenido en capacitaciones. • Credibilidad de la Cruz Roja Nacional y Delegación de Retalhuleu. • Buena relaciones interinstitucionales • Establecimiento de alianzas estratégicas • La JD de la CRDR está integrada en un 90% por mujeres disciplinadas y exigentes. • Transparencia en el manejo de los fondos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Burocracia en la autorización de compra de semilla • Demasiados requisitos (contratos etc. provocó atraso y puso en riesgo el logro de los resultados) • La burocracia no está consciente de que los ciclos de proyectos agrícolas son exactos y precisos. • El desembolso del dinero para los micro proyectos (pero se le buscó solución) • Falta de vehículos todo terreno para movilizarse • La movilización algunas veces se hizo con motoristas de moto enduro (solución) • No tuvo una respuesta pronta de la CRGUA, en la respuesta inmediata. Otras delegaciones tuvieron ayuda de la CRGUA
3. ASPECTOS DE LOS BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS	
FACILITARON	OBSTACULIZARON
<ul style="list-style-type: none"> • COCODES dan luz verde para entrar a las comunidades. • Comadronas y líderes; Comités de Seguridad. • Empatía con el quehacer de la CR • Agradecimiento de las comunidades hacia CR • Aceptación de CR en las comunidades. • Los equipos comunitarios de salud, capacitados por CRDR, certificados por el MSPAS • La realización de los censos y EDANES, que arrojan información confiable que es utilizada en el nivel departamental • La utilización del código barra, para no cambiar ni duplicar al beneficiario • La ayuda va directamente al beneficiario y no al líder comunitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay comunidades molestas por no estar en la priorización. • Obstrucción de vías de algunas comunidades desesperadas, no incluidas en la priorización • En algunas comunidades, no estaban afectados pero demandaban ayuda • Dificultad cuando los padres no estaban en casa, los niños requerían el apoyo.

Dentro de los aspectos más relevantes que cabe destacar de este análisis, es que la mayoría de los aspectos identificados como facilitadores de la ejecución, están vinculados especialmente a la organización comunitaria, a la capacidad de respuesta (técnica, operativa, administrativa), de la delegación central y departamentales de Cruz Roja, así como la capacidad adquirida de los voluntarios a través de las diferentes capacitaciones que han recibido.

A la vez, se identifica como un elemento facilitador de la operación *“la utilización del código de barras”*, en la distribución de la Ayuda Humanitaria. Adicional, en los documentos analizados se hace referencia a esta tecnología (Mega V), que permite un proceso rápido, teniendo un promedio de 40 segundos/familia, para la entrega de la Ayuda Humanitaria, y a la vez evita que una familia, reciba ayuda más de una vez.

Con relación a los aspectos que obstaculizaron la ejecución de la operación, ambas delegaciones coinciden en que la falta de vehículos de doble tracción, es un obstáculo para la distribución de ayuda humanitaria, así como para el resto acciones que deben implementarse. Por otro lado, la CRDAV identifica como obstáculo, y llama la atención, *“la burocracia”* en la Sede Central para la implementación de algunas acciones, que retrasan los procesos. Otro aspecto que obstaculiza, y que es fue identificado en ambas delegaciones, es el problema que surge cuando ciertas comunidades no se benefician ni se priorizan para recibir el apoyo. Al respecto, será necesario mejorar este aspecto, en el sentido de informar con mucha claridad a las comunidades no beneficiadas, las razones por las cuales no fueron priorizadas y los criterios que se utilizaron para la priorización, de tal manera que esto evite los conflictos y facilite la ejecución de futuras operaciones.

Cruz Roja Delegación Retalhuleu, hace la observación que aunque la CRDR está bien organizada y fortalecida, también requiere atención y apoyo por parte de la CRGUA. La sede central debería fortalecer más a las delegaciones que mejor trabajan, y a la vez indica que otras delegaciones tienen más apoyo que la de Retalhuleu.

2.3 Análisis e Interpretación de Resultados: Encuestas a Beneficiarios

Corresponde ahora desarrollar el tercer momento, en el cual se hará el análisis de las encuestas aplicadas por el equipo de las delegaciones en diferentes comunidades sobre la ayuda recibida y el grado de satisfacción de los beneficiarios en cuanto a la calidad de la misma.

Con relación a este análisis, se empezará indicando que el mismo se hizo cualitativamente, enfocándose el mismo en la calidad de la ayuda humanitaria recibida en la Fase I de la Operación (primera respuesta). Esta boleta consta de 7 aspectos para analizar vinculadas a la calidad de la ayuda y los insumos distribuidos.

Es necesario indicar que varias de las boletas carecen de datos como nombre de la delegación que encuestó, departamento, fecha, nombre y firma de quien entrevistó y el Vo.Bo. Del Coordinador Operativo. Por lo que, para el análisis se utilizaron estas boletas y las que tienen toda la información. Es importante resaltar que este tipo de llenado de boletas, sin toda la información, adolecen de credibilidad y de información pertinente, por lo que para futuras intervenciones se recomienda que las boletas o herramientas que se utilicen, sean debidamente llenas con toda la información que se solicita, para evitar duda con relación a la información que contiene. A la vez, es importante indicar que las boletas mejor llenadas y con toda la información, fueron las de la delegación de la Cruz Roja de Retalhuleu.

Se analizaron boletas de las comunidades: Icbolay, Entre Ríos, Palo Grande-Los Cocales, Isla Las Tortugas, Yalicar de Alta Verapaz. San Juan el Húmedo, Vuelta al Niño, El Pijui, Granada, Santa Inés, La Presa-Santa Fe, Rusia, Polígono 7-Línea C8 Samalá, Los Achotes-Línea C-10, C-14 – Guiscoyol, San Antonio los Encuentros de Retalhuleu. En total fueron pasadas 120 boletas, en 18 comunidades de los departamentos ya indicados. De las 120 boletas, se analizó una muestra equivalente al 50%, tomando en consideración las debilidades encontradas en cuanto al llenado de las mismas.

A continuación el análisis y los resultados de las boletas, en función de los 7 aspectos evaluados.

- 1) La mayoría de las personas beneficiadas (97%), indicaron que la Ayuda Humanitaria que se les entregó en el momento de la emergencia fue **suficiente**, para satisfacer las necesidades inmediatas durante la emergencia. Unos pocos (3%) indicaron que fue **poca**, y nadie que haya sido **mucha**.
- 2) Con relación a la temporalidad de la entrega de la AH, y las necesidades inmediatas en la emergencia, los aspectos a evaluar eran **a tiempo** y **tarde**. Al respecto, la mayoría de las personas encuestadas, 90%, indicaron que la ayuda llegó **a tiempo**. Exceptuando la comunidad Isla de las Tortugas de Alta Verapaz, quienes en su mayoría indican que la ayuda llegó **tarde**. Sin embargo, en esta comunidad solamente se dieron semillas de maíz y fertilizantes, y en efecto este apoyo se atrasó por aspectos ya indicados en párrafos anteriores.
- 3) A los beneficiarios se les preguntó, si la ayuda que se les brindó fue acorde a sus necesidades. Tanto en las comunidades de Alta Verapaz como en las de Retalhuleu, indicaron que **SI**, el 100% de los encuestados. Esto es relevante porque indica pertinencia, a la vez la Ayuda Humanitaria es distribuida de acuerdo a protocolos establecidos y a las norma ESFERA, y por otro lado, con relación a la ayuda para micro proyectos, los mismos fueron decididos por los mismos comunitarios, por lo que estaba sobreentendido que iría a satisfacer necesidades sentidas de la población afectada.
- 4) A las personas afectadas se les proporcionó: filtros de agua, frazadas, alimentos, kit de limpieza, mosquiteros entre otros. Y para analizar este aspecto, se les

solicitaba que indicaran el grado de utilidad de esos artículos, entregados durante la emergencia. Las opciones de respuesta fueron: **bueno-regular-malo**. Sin excepción, las 18 comunidades indicaron que, el grado de utilidad de todos los artículos que les brindaron fue **bueno**, equivalente al 100% de los encuestados.

32

- 5) La boleta incluyó el aspecto que calificó la forma como se entregó la ayuda, la cual tenía las categorías: **ordenada – suficiente – amablemente**. En este aspecto se repitió evaluar si la ayuda fue suficiente o no, por lo que las personas solamente respondieron entre las opciones **ordenada y amablemente**. Con relación a ello, todas las personas (100%), respondieron que la entrega de la ayuda se hizo **ordenada y amablemente**. Este aspecto, ya fue resaltado en los párrafos anteriores, cuando se indicó el compromiso, involucramiento, identificación, responsabilidad, solidaridad y la mística de trabajo de los voluntarios, técnicos y administrativos que trabajan en Cruz Roja.
- 6) A todos los beneficiados debían entregárseles: filtro de agua, kit de limpieza, frazadas, mosquiteros y alimentos. Al respecto, se le preguntó si en efecto recibieron cada uno de estos artículos. En todas las boletas, el 100%, (exceptuando la comunidad de La Isla de Las Tortugas de Alta Verapaz, quienes no recibieron ayuda humanitaria inmediata), indican que recibieron todos y cada uno de los artículos. Este aspecto refleja la transparencia del Staff de técnicos y voluntarios que trabajan en las delegaciones de Cruz Roja, y a la vez la mística de trabajo y compromiso de cada uno de los que intervienen en la distribución de la ayuda humanitaria.
- 7) El último aspecto en la boleta, estuvo relacionado a solicitarle a las personas que indicaran algún artículo básico que consideraban debería incluirse en los paquetes de ayuda. Los requerimientos más repetidos (en 90%), fueron: mosh, harina, leche, cloro, sal, toallas sanitarias, azúcar, frijol, maseca. Cabe resaltar que este aspecto no fue llenado en las boletas que fueron pasadas en las comunidades de Retalhuleu, por lo que las respuestas se limitan a las comunidades de Alta Verapaz.

Al terminar, el apartado 2., de este reporte de evaluación, en donde se presentaron los resultados de la evaluación, se puede establecer que a todo nivel y en los diferentes aspectos la Operación fue un éxito, especialmente porque se ejecutó con eficiencia y eficacia en beneficio de las personas más afectadas de la Depresión Tropical 12-E.

3. LECCIONES APRENDIDAS

Están vinculadas a los diferentes aprendizajes que dejó la ejecución de la Operación, sean éstos positivos o negativos, favorables o desfavorables. Estas lecciones deben ser compartidas porque permitirán hacer mejores planteamientos de DREF, Llamamientos y Planes de Acción e implementaciones a futuro. A la vez evitarán cometer los mismos errores en posteriores intervenciones y ejecuciones.

33

Se presentan a continuación, las lecciones aprendidas, que a criterio del Equipo Evaluador, son las más relevantes y fueron mencionadas por los asistentes a las mesas de discusión y por las personas entrevistadas:

Tabla No. 8
Consolidado de las Lecciones Aprendidas durante la Ejecución
De la Operación Depresión Tropical 12-E, Guatemala.

LECCIONES APRENDIDAS	
A REPETIR	A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es importante mantener un fondo de emergencia local para abastecerse de combustible; contar con personal capacitado; contar con raciones familiares de ropa para ayuda inmediata para cualquier evento adverso. ✓ Las buenas relaciones con las personas de las comunidades, se sienten complacidos cuando ven a los representantes de la CR, y a la vez permiten una apertura más rápida por parte de las personas afectadas. ✓ Actuar con disciplina, orden y transparencia garantiza el éxito de la ejecución de las acciones. ✓ En la medida en que se involucran con disponibilidad y compromiso los voluntarios y las Juntas Directivas de las delegaciones, en la misma medida el trabajo es eficiente y eficaz, lo que redundará en una mejor atención a las personas damnificadas durante un evento extremo. ✓ Es importante la atención con enfoque de delegación, detectando las necesidades de cohesión y unión de los grupos. ✓ Mantener el adecuado relacionamiento inter agencial con CONRED. ✓ El código de barras constituyó una 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener actualizados todos los contactos: números de celulares y direcciones de las personas en las comunidades; establecer más de un contacto (uno a tres) por comunidad. ✓ No trabajar con comunidades conflictivas para garantizar la seguridad de voluntarios y demás personal de la CR. ✓ Las capacitaciones son importantes, sin embargo, podrían estar más orientadas a las comunidades. ✓ Se debe contar con una línea de base. ✓ La coordinación para homogenizar el trabajo permite mejores resultados, y mejor comunicación. ✓ La comunicación es trascendental entre las Delegaciones de la CR. ✓ Se debe mantener claro el rol de la Cruz Roja, que llega a apoyar y no a sustituir la gestión comunitaria, por ende las propuestas emanan de la población afectada. ✓ Mantener comunicación con la Presidencia y Vicepresidencia de la Cruz Roja. ✓ Que los operarios tengan enfoque de fortalecer a los cuadros (institución cuenta con fondo específico), en cascada desde; la gerencia del

<p>excelente herramienta de registro y transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Las lanchas son indispensables para la movilización.	<p>Proyecto Regional de Panamá y Cruz Roja Guatemala, hasta replicarse a: PADY, Desastres, Salud, etc.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Necesidad de más vehículos (en óptimo estado) para movilizar al equipo y trasladar la ayuda humanitaria.✓ Se debe contar con equipo mínimo: peto, botiquín cascos con linterna, carpa y sleeping (para los voluntarios).✓ Debemos conocer el presupuesto de ejecución de la operación.
--	---

Fuente: elaboración propia con resultados de las mesas de discusión y las entrevistas a informantes clave.

Como se observa en las diferentes lecciones aprendidas, las mismas van desde aspectos técnicos, administrativos, financieros, de coordinación y disponibilidad de insumos. Cabe resaltar que le tema repetitivo es la falta de vehículos de doble tracción para trasladar al personal al campo y para distribución de ayuda humanitaria para atender la emergencia.

A criterio del Equipo Evaluador, la mayor lección aprendida es que Operaciones como esta DT-12E, que brindan ayuda de forma integral a personas que han sido afectadas directamente por un evento extremo, deben ser repetidas en el futuro ya que dan respuesta a las necesidades económicas, físicas, de salud, psicológicas, de capacitación, de organización.

4. VALOR AGREGADO DE LA OPERACIÓN DT-12E

La ejecución eficiente, eficaz y exitosa de la Operación permitió dejar valores agregados, resultados que no estaban planificados, sin embargo conforme se avanzaba en la ejecución se identificaban ciertas necesidades que podía ser cubierta dentro de la misma Operación y que a la vez se enmarcaban dentro de los objetivos del Plan de Acción y la ejecución presupuestaria lo permitía. Este aspecto fue considerado en la entrevista que se realizó a los integrantes de la Cruz Roja Guatemala, sede central. Al respecto, las personas entrevistadas consideraron que los valores agregados (plus), de esta operación son:

- Integración de las acciones, integralidad iniciando a aplicar la estrategia 20-20. Para ejemplificar este aspecto se hace referencia a dos aspectos puntuales: **1.** La operación se enfocó en la participación de hombres y mujeres en las actividades de producción en las comunidades, permitiendo una visión integral familiar, dando y reconociendo el rol de la mujer en la economía familiar. **2.** La operación desde un inicio logró la integridad de las acciones tanto de respuesta como de recuperación, implementando planes comunitarios con actividades de salud,

- preparación para desastres, voluntariado comunitario y fortalecimiento organizacional.
- b. Al departamento de comunicación, se les compró equipo de cómputo de alta tecnología y se fortaleció institucionalmente.
 - c. A la Sociedad Nacional en general, apoyando en papelería, muebles de oficina etc.
 - d. En Jalapa, se apoyó también a los voluntarios y las delegaciones para la reconstrucción de una pared dañada.
 - e. Se había planificado apoyar a 500 familias con micro proyectos, y se atendieron 617, 117 más de lo planificado.
 - f. La operación apoyó el ante proyecto de ley para la “Formulación de Ley para Ayuda Humanitaria”. Con relación a este valor añadido de la Operación DT-12E, se puede informar que como resultado del aprendizaje de las acciones desarrolladas, especialmente en la etapa de respuesta inmediata, la Operación apoyó las iniciativas de la Presidenta Nacional de la CRG en el desarrollo de acciones de diplomacia humanitaria ante las autoridades del Gobierno Central de Guatemala para la formulación de una ley especial para el ingreso de la ayuda humanitaria y la respuesta en caso de desastres. Como producto de estas gestiones el Gobierno a través de la Vicepresidencia de la República conformó un grupo de trabajo y solicitó a la CRG y a la Federación Internacional iniciar el proceso que permitiera la formulación del anteproyecto de Ley. Dicho apoyo por parte de CRG y la Federación Internacional fue vital y al día de hoy el proceso de elaboración de dicha Ley sigue en marcha.

Lo indicado en las literales anteriores, no solamente refleja eficiencia y eficacia, sino una buena maximización de los recursos de la Operación.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ La ejecución del Plan de Acción de la Operación DT-12E fue relevante y pertinente, en relación a las necesidades y satisfacción de los beneficiarios, al mismo tiempo en función del grado de adecuación entre el proyecto y el ámbito en el que se desarrolló y en función de los objetivos propuestos.
- ✓ Se evidenció en campo que el Plan de Acción, tuvo coordinación interinstitucional (MAGA, CONRED, iniciativa privada etc.), integralidad en las acciones, atendió a grupos vulnerables como niñas/os, discapacitados, mujeres. A la vez, la selección de beneficiarios se basó en criterios como: los más afectados y los más distantes de cabeceras municipales, lo que fue oportuno y permitió que la ayuda llegará a quien más lo necesitaba.
- ✓ Durante el análisis de información existente y la recabada en campo, y a lo largo del apartado 2 de este documento, se estableció que el Plan de Acción fue ejecutado de forma eficiente y eficaz, alcanzado los objetivos y resultados planteados con los recursos existentes y asignados.
- ✓ La participación de los voluntarios fue vital para alcanzar los objetivos y resultados de la Operación, la misma no hubiera sido posible ejecutarla sin el apoyo de todas y todos los voluntarios en las diferentes delegaciones departamentales. Voluntarios que se caracterizan por su constante capacitación y su nivel de compromiso, pues pese a condiciones adversas, como por ejemplo: viajar un día en moto y dormir a la intemperie, no impedía su trabajo y desempeño.
- ✓ Durante la evaluación se identificaron lecciones aprendidas, aspectos que obstaculizaron y facilitaron la ejecución de la Operación, mismos que deberán ser tomados en cuenta para futuras intervenciones para mejorar las ejecuciones.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Para futuras intervenciones y ejecución de Operaciones, el Equipo Evaluador recomienda que los coordinadores no deben ser voluntarios, dado el nivel de exigencia que se demanda de ellos. Por consiguiente el presupuesto debe contemplar el pago de los coordinadores de la ejecución a nivel local (en cada sede departamental).
- ✓ Se recomienda también una revisión de los procesos administrativos-financieros, tomando en consideración que dentro de los obstáculos en la ejecución de la Operación, se identificó burocracia a nivel de la sede central de Cruz Roja, lo que repercutió en atrasos. Este aspecto fue identificado por las dos sedes donde se desarrollaron las mesas de discusión.
- ✓ Se considera pertinente recomendar que, se mejore la comunicación, porque la Presidenta y los ejecutores elaboran los proyectos sin involucrar a los contadores/administrativos, por lo que a veces los presupuestos quedan muy ajustados, y en esta operación en particular no se establecieron adecuadamente los rubros de movilización y alimentación.
- ✓ Dentro de los hallazgos de campo, se estableció que una dificultad en la ejecución era el tema de liquidaciones que debían presentar las delegaciones departamentales, a la vez, las delegaciones departamentales indicaron que el tema administrativo/financiero fue burocrático. En ese sentido, se recomienda a la SN de la Cruz Roja, una revisión a los manuales administrativos/financieros, así como promover una pertinente capacitación a las delegaciones departamentales en estos temas, para que se supere este aspecto negativo y a la vez se facilite y agilice la ejecución y evitar atrasos de tipo administrativo/financiero.

6. ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

Anexo No.	DESCRIPCION
1.	Herramientas Trabajo de Campo
2.	Fotografías del Trabajo de Campo