



Taller de Lecciones Aprendidas - Fase de consulta con representantes de Instituciones y organizaciones locales. Departamento de Concepción, julio 2023. Fuente: Cruz Roja Paraguaya.

En un constante compromiso por mejorar la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia de la Cruz Roja Paraguaya, se presenta este informe de lecciones aprendidas. A través de un análisis exhaustivo de la experiencia del IFRC-DREF por inundaciones, se han identificado colectivamente valiosas lecciones y oportunidades de mejora que marcan el camino hacia operaciones de emergencia más efectivas y pertinentes en el futuro. Estos procesos de identificación y las recomendaciones resultantes se erigen como evidencia para fortalecer la labor de la Cruz Roja Paraguaya y garantizar un impacto positivo en las comunidades que asiste.

El objetivo de este informe es trascender más allá del simple registro de lo que se hizo bien y de lo que requiere mejorar, y convertirse en una herramienta de evidencia para el fortalecimiento y la mejora continua. Al compartir las experiencias, aprendizajes y recomendaciones, la Cruz Roja Paraguaya aspira a enriquecer el conocimiento colectivo y generar un impacto positivo en futuras operaciones.

A. CONTEXTO

A partir del 17 de febrero, algunas zonas de Paraguay enfrentaron severas consecuencias debido a fuertes lluvias, resultando en graves inundaciones en los departamentos de Alto Paraguay, Concepción y Amambay. Como respuesta a la situación, el Gobierno declaró el estado de emergencia en las áreas afectadas.

El 3 de marzo, el río Paraguay, ubicado en el Departamento de Concepción, experimentó un considerable aumento de 5,2 metros en su caudal en tan solo 24 horas (29 cm), llevando a muchas familias a abandonar sus hogares en busca de refugio en centros colectivos temporales. Estas inundaciones repentinas afectaron zonas que habían sufrido una prolongada sequía previamente, lo que disminuyó la capacidad de las comunidades para enfrentar futuros eventos climáticos adversos. Aproximadamente 7.800 familias (unas 39.000 personas, principalmente indígenas y grupos en situación de vulnerabilidad) se vieron directamente afectadas por la destrucción de sus hogares y medios de vida.

Las necesidades inmediatas de las familias afectadas incluían alimentos, agua, artículos no alimentarios (ropa, productos de higiene/limpieza, utensilios de cocina) y atención médica. Además, la emergencia se agravó debido al brote de enfermedades transmitidas por mosquitos, como el dengue y el chikungunya, con casi 15.000 nuevos casos notificados semanalmente por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

Asimismo, el desbordamiento del río Aquidabán también afectó áreas en el departamento de Amambay desde mediados de febrero. El 20 de febrero, el mismo río inundó zonas del distrito de Paso Barreto, en el departamento de Concepción, provocando cortes de carreteras y daños en puentes, lo que dejó aisladas a varias comunidades.

En el departamento de Concepción, también se produjo el desbordamiento del río Apa el 25 de febrero, que transcurre a lo largo de la frontera con Brasil. Esta situación obligó a los residentes a abandonar sus hogares utilizando embarcaciones y afectó a alrededor de 1.500 hogares. Las consecuencias de estas inundaciones en Concepción incluyeron el cierre de carreteras, el aislamiento de comunidades y la destrucción de viviendas, así como impactos significativos en sectores económicos como la ganadería, el petróleo, la minería y el comercio, así como en empleos informales a corto plazo. Además, el desbordamiento del río Apa también afectó áreas de Bella Vista, en la región norte de Amambay, impactando a unas 600 familias.

En respuesta a esta situación de emergencia, la Cruz Roja Paraguaya solicitó un Fondo de Emergencia para la Respuesta a Desastres (IFRC-DREF) por inundaciones, con el objetivo de brindar asistencia a 3,450 personas (690 familias) en el departamento de Concepción. Las acciones previstas incluyeron intervenciones en agua, saneamiento e higiene, transferencias en efectivo multipropósito y atención médica. El IFRC-DREF se implementó desde el 16 de marzo hasta el 31 de julio de 2023.

B. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del taller de lecciones aprendidas, se empleó una metodología de diálogo colectivo y participativo que involucró activamente a todos los miembros del equipo, así como a los voluntarios y las partes interesadas, como las comunidades asistidas y las organizaciones e instituciones locales. En un primer paso, se realizó una revisión minuciosa de la documentación de la operación, incluyendo el plan de acción y los informes de actualización. Esta fase inicial permitió obtener una visión general de la operación y establecer una línea base para el análisis posterior.

En un segundo momento, se llevaron a cabo tres sesiones: dos en el departamento de Concepción, una con representantes de las comunidades afectadas y asistidas por el IFRC-DREF, y otra con representantes de organizaciones e instituciones locales con quienes se llevaron a cabo, al menos, una acción en conjunto. La tercera reunión se realizó en el departamento de Asunción, con la participación del personal y los voluntarios de la Sociedad Nacional. Durante estos encuentros, se promovió un ambiente de apertura y confianza que permitió a los participantes compartir sus experiencias, percepciones y reflexiones sobre la operación. Estas sesiones resultaron ser fundamentales para identificar los logros, desafíos y obstáculos enfrentados en cada

fase de la operación, y de esa manera, llegar a consensos sobre las lecciones aprendidas más relevantes y significativas.

La información recopilada fue sometida a un análisis utilizando técnicas de codificación y categorización, con el propósito de identificar patrones y tendencias recurrentes. Una vez obtenidas las lecciones aprendidas, se procedió a redactar recomendaciones concretas destinadas a abordar áreas de mejora y seguir fortaleciendo los aciertos identificados. Estas recomendaciones fueron desarrolladas, discutidas y validadas por todos los participantes en cada sesión, garantizando así su pertinencia y viabilidad.

C. LECCIONES APRENDIDAS

Durante el desarrollo del IFRC-DREF por inundaciones, se identificaron una serie de hallazgos clave que proporcionaron valiosas lecciones aprendidas para mejorar la pertinencia, la efectividad, la eficiencia, la cobertura y la sostenibilidad de las acciones de siguientes operaciones. Estos hallazgos se derivaron de consultas directas a través del desarrollo del taller de lecciones aprendidas con representantes de comunidades afectadas y asistidas con fondos del DREF, representantes de organizaciones e instituciones locales con quienes se llevaron a cabo, al menos, una acción en conjunto, y con representantes de personas y voluntarios de la Sociedad Nacional. A continuación, se presentan los principales hallazgos de lecciones aprendidas:

¿Qué se hizo bien?

- **Formulación contextualizada del IFRC-DREF:** Se elaboró la propuesta del IFRC-DREF con base en elementos contextuales, lo que permitió una planificación efectiva de las acciones en los sectores prioritarios.
- **Priorización de necesidades urgentes:** Se identificaron y se consideraron las necesidades más urgentes de las personas afectadas, previamente identificadas parcialmente por el gobierno y otras organizaciones internacionales.
- **Respuesta inmediata:** Ser la primera organización humanitaria en llegar al área afectada y proporcionar asistencia urgente.
- **Evaluación multisectorial de necesidades:** La ejecución de esta evaluación contribuyó a verificar las necesidades urgentes de la población afectada, garantizando la pertinencia de las acciones y dando la oportunidad de realizar ajustes antes de las distribuciones.
- **Asistencia centrada en sectores clave:** Se proporcionó asistencia focalizada en áreas esenciales, como transferencias en efectivo, salud (primeros auxilios y atención psicosocial), así como en agua, saneamiento e higiene, abordando de manera integral gran parte de las necesidades inmediatas de la población afectada.
- **Participación activa de comunidades:** Se promovió la participación activa de las comunidades afectadas en todas las etapas de la operación, asegurando la relevancia y efectividad de las acciones implementadas.
- **Coordinación efectiva entre filial y sede central:** La coordinación entre la filial de Concepción y la sede central de la Sociedad Nacional agilizó los procesos y aseguró el cumplimiento de tiempos y estándares de calidad para la implementación de todas las acciones.
- **Ejecución puntual de acciones planificadas:** La implementación dentro de los plazos previstos permitió llegar a las personas en el momento crítico de la emergencia.
- **Colaboración con entidades gubernamentales y actores locales:** La articulación con entidades gubernamentales y actores locales fortaleció la implementación en diferentes escalas y estableció parámetros iniciales de un modelo de trabajo conjunto.

- Sesiones educativas para fortalecer distribuciones: Las sesiones educativas sobre salud, agua, promoción de la higiene y saneamiento potenciaron la efectividad de la distribución de la ayuda humanitaria, al permitir la divulgación y refuerzo de prácticas concretas de prevención y cuidado.
- Desarrollo de material con mensajes clave: La creación de material educativo conteniendo mensajes clave sobre diversas temáticas, como el uso de cajeros automáticos, medidas prácticas para la conservación del agua y la prevención de enfermedades transmitidas por vectores. Esta herramienta proporcionó información práctica y valiosa a las personas, permitiéndoles acceder a conocimientos esenciales para mejorar su bienestar y seguridad.
- Aplicación del enfoque de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA): La adopción temprana del enfoque de CEA no solo fomentó el compromiso de las personas afectadas, sino que también previno malentendidos y conflictos locales. Además, este enfoque reforzó los canales de transparencia y rendición de cuentas a través de una serie de procesos regulares para informar a las comunidades sobre la evolución de la operación.
- Incorporación del enfoque de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS): Esta iniciativa contribuyó a brindar un respaldo integral a las personas afectadas, abordando no solo sus necesidades físicas, sino también sus aspectos emocionales y psicológicos.
- Uso eficiente del programa de transferencia en efectivo multipropósito: Este tipo de asistencia permitió a las familias usar los recursos según sus prioridades, impulsando el fortalecimiento y/o la recuperación de sus medios de vida.
- Línea de atención para el Programa de Transferencia en Efectivo: La activación de una línea específica demostró ser una acción altamente beneficiosa. Esta iniciativa facilitó la resolución de dudas y la recepción de sugerencias en tiempo real, permitiendo una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes de las personas asistidas, al tiempo que mejoró la comprensión y aceptación del programa.
- Soporte logístico, administrativo y financiero: Un soporte adecuado contribuyó a la ejecución en tiempo y calidad en cada una de las acciones de la operación.
- Eficiencia y transparencia en la gestión financiera: La gestión de recursos se ajustó a criterios de eficiencia y transparencia tanto de la Sociedad Nacional como de IFRC.
- Criterios rigurosos de selección de personas/familias a asistir: La estricta aplicación de criterios de selección aseguró la asistencia a quienes más lo necesitaban.
- Enfoque de género y edad: Se consideraron aspectos de género y edad al dirigir las distribuciones, priorizando a mujeres responsables de hogares.
- Voluntarios capacitados: La formación y/o actualización de voluntarios en temas relativos a la operación garantizó fortalecer la calidad de los servicios.
- Herramientas adecuadas para recopilación de información: La elección adecuada de herramientas de análisis y recopilación de datos mejoró la toma de decisiones, debido a que se contó con información de fuentes primarias.
- Espacios seguros para la niñez: La promoción de entornos seguros en albergues y distribuciones de ayuda humanitaria garantizó que la niñez contara con un lugar seguro y amigable.
- Uso del idioma guaraní: Proporcionar información en guaraní y prestar asistencia en el idioma local cuando se requería mejoró la comunicación y accesibilidad.

- Relacionamiento respetuoso y según principios del Movimiento: El enfoque respetuoso y basado en principios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja generó una interacción positiva con las comunidades.
- Registro y análisis de datos: El registro y desglose de información permitió tomar decisiones informadas en tiempo real y basadas en evidencia.
- Participación inclusiva en el taller de Lecciones Aprendidas: Incluir a todas las personas afectadas o involucradas en el taller fomentó la confianza y generó aprendizajes significativos a nivel individual y colectivo.

¿En qué se debe de mejorar?

- Fortalecer la visibilidad de la filial de la Sociedad Nacional: Se requiere implementar estrategias para reforzar la presencia y visibilidad de la filial en el terreno. Esto asegurará que un mayor número de personas, instituciones y organizaciones locales conozcan su rol central y las acciones que puede llevar a cabo, y a su vez, ampliar el alcance y el impacto de la Sociedad Nacional en la comunidad.
- Fortalecimiento de voluntariado local: Se requiere el desarrollo de estrategias para incrementar la participación de voluntarios locales, evitando así la necesidad de movilizar recursos de otras filiales y asegurando un apoyo más arraigado en la comunidad.
- Mejora en la gestión de Equipos de Protección Personal (EPP): Es importante establecer un protocolo eficiente para la entrega temprana de EPP a los voluntarios, garantizando su seguridad y desempeño efectivo en el terreno.
- Comunicación integral interna: Es necesario implementar un sistema de comunicación claro y constante que mantenga informado a todo el personal y voluntariado acerca del estado y progreso de la operación, minimizando la incertidumbre y fortaleciendo la coordinación.
- Vínculos con entidades gubernamentales y actores locales: Es importante fortalecer la colaboración con entidades gubernamentales y actores locales desde las etapas iniciales de la operación, asegurando una respuesta conjunta y potenciando los recursos disponibles.
- Ampliación de socialización de resultados: Es importante diseñar estrategias para difundir de manera amplia y efectiva los resultados de la evaluación multisectorial de necesidades a lo interno de la Sociedad Nacional.
- Disponibilidad de Material Informativo: Se hace necesario tener en existencia material informativo previamente elaborado y editable, para poder imprimirlo según las necesidades inmediatas y agilizar la comunicación en situaciones críticas.
- Establecimiento de formatos estandarizados: Se plantea la consolidación de formatos estandarizados para la realización de estudios de mercado y la implementación de programas de transferencia multipropósito, optimizando así los procesos y la planificación.
- Fortalecimiento de la Integración del enfoque de Protección, Género e Inclusión (PGI): Es esencial incorporar de manera más concreta y constante el enfoque de PGI a lo largo de toda la operación. Esto garantizará que todas las personas, sin importar su condición, sean incluidas de manera equitativa y se aborden sus necesidades específicas en el marco de las acciones de la operación.
- Creación de repositorio de mensajes clave: Se sugiere desarrollar un repositorio centralizado de mensajes clave por sector, facilitando la comunicación coherente y efectiva en situaciones de emergencia.
- Contactos preestablecidos con instituciones educativas: Se propone establecer relaciones tempranas con instituciones educativas y no solo en momentos puntuales, permitiendo una mejor coordinación y respuesta en casos de emergencia.

- Difusión temprana de la identidad gráfica de la Sociedad Nacional: Presentar y promover la identidad gráfica desde el comienzo de futuras operaciones. Esto asegurará que todo el material producido, desde el principio hasta el final, refleje de manera coherente y uniforme la imagen y el mensaje de la Sociedad Nacional, lo que a su vez contribuirá a fortalecer la presencia y la confianza en la Sociedad Nacional durante la operación.
- Tiempos en los procesos de compra IFRC para disminuir la demora de la llegada de los insumos dentro de las operaciones.
- Revisión interna de los procedimientos operacionales y una visión de lecciones aprendidas desde IFRC para la inclusión de recomendaciones para el mejor funcionamiento del sistema de respuesta.

D. RECOMENDACIONES

Basados en las lecciones extraídas de la experiencia en el desarrollo del IFRC-FREF por inundaciones, se ha identificado un conjunto de recomendaciones fundamentales que apuntan a fortalecer y optimizar las futuras operaciones de la Cruz Roja Paraguaya. Estas recomendaciones surgen como resultado de una reflexión profunda sobre los aspectos que resultaron positivos y de los aspectos a mejorar y las oportunidades para perfeccionar las acciones humanitarias. A través de su implementación, se busca potenciar la eficacia, la colaboración y el impacto positivo en las personas y comunidades a quienes se les brinda asistencia humanitaria. Estas recomendaciones se presentan como una guía para elevar la calidad de las operaciones, anticipándose a desafíos y asegurando una respuesta humanitaria más ágil, efectiva y centrada en las necesidades de las personas afectadas por desastres y crisis.

Recomendación	Responsabilidad	Nivel de prioridad
Se propone el desarrollo de una herramienta estandarizada para el monitoreo y análisis de información según los riesgos específicos de cada filial. Esta herramienta proporcionará evidencia primaria y permitirá a la Sociedad Nacional anticipar y planificar acciones de manera más efectiva.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales y la Coordinación de Planificación, Monitoreo, Evaluación y Reportes de la Sociedad Nacional.	
Es esencial incorporar elementos contextuales en la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las operaciones. Esto asegurará que las acciones sean pertinentes y adecuadas a la realidad cambiante.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales y la Coordinación de Planificación, Monitoreo, Evaluación y Reportes de la Sociedad Nacional.	
Se sugiere la creación de un protocolo de comunicación interna específicamente destinado a operaciones de emergencia. Este protocolo garantizará la efectividad de los canales de comunicación y su adaptación en tiempos críticos.	Dirección de Comunicación y Sostenibilidad con el apoyo de la Dirección de Programas y Operaciones.	
Se recomienda la creación de una política de seguridad interna con un enfoque específico en operaciones de emergencia. Esto garantizará la seguridad del personal, voluntarios y las comunidades con las que interactuamos.	Equipo de Gestión y de Gobierno de la Sociedad Nacional, con el apoyo de representantes de las filiales.	
Se insta a la promoción y fortalecimiento de espacios de articulación con actores locales, como mesas técnicas, grupos de trabajo y clústeres. Estos espacios facilitarán la comunicación y permitirán forjar alianzas estratégicas para una respuesta conjunta en emergencias.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales.	
Se recomienda establecer un responsable y puntos focales en las filiales para el componente de Participación	Dirección de Comunicación y Sostenibilidad con el apoyo de la	

Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) desde el inicio de la operación. Esto asegurará una implementación pertinente y efectiva de este enfoque clave.	Dirección de Programas y Operaciones.	Alta
Se sugiere dejar constancia de las visitas realizadas a los hogares en censos u otros procesos similares, especialmente en casos donde no se logró contactar a las personas o no se encontró a nadie en casa. Esta práctica garantiza que todas las personas sean consideradas, incluso si no pudieron ser localizadas en ese momento.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales.	Baja
Se recomienda llevar a cabo los censos en lugares centrales de la comunidad, donde otros miembros puedan validar la autenticidad de las personas censadas. Esto asegurará que las personas a asistir sean miembros permanentes y legítimos de la comunidad, evitando el aprovechamiento indebido de la ayuda por parte de individuos ajenos.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales.	Baja
Se sugiere comparar la información recopilada en los censos con los datos ya existentes en las comunidades. Esta acción permitirá asegurarse de que la ayuda llegue a las personas que realmente la requieren, evitando duplicidades y posibles errores en la identificación de personas a asistir.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales.	Baja
Es esencial establecer procesos de seguimiento y evaluación para operaciones activas, con el objetivo de generar evidencia para la toma de decisiones y compartir actualizaciones con personal, voluntarios, entidades gubernamentales y actores locales.	Coordinación de Planificación, Monitoreo, Evaluación y Reportes de la Sociedad Nacional con el apoyo de la Dirección de Programas y Operaciones y los puntos focales de las filiales.	Alta
Se sugiere fortalecer los procesos de formación y actualización tanto para el personal y voluntarios como para entidades gubernamentales y actores locales en áreas clave de operaciones de emergencia.	Dirección de Programas y Operaciones con el apoyo de puntos focales de las filiales.	Baja
Se insta a la creación de materiales base para cada sector de operación, con la incorporación de la línea gráfica de la Sociedad Nacional. Estos materiales deben ser diseñados de manera editable y adaptable a las necesidades cambiantes en el transcurso de la operación.	Dirección de Comunicación y Sostenibilidad con el apoyo de la Dirección de Programas y Operaciones.	Alta

Clave de niveles de prioridad:

Alta
Media
Baja

Para asegurar que las recomendaciones surgidas de manera colectiva en el taller de lecciones aprendidas se conviertan en acciones tangibles y transformadoras, es esencial emprender un proceso de operativización minucioso. Esto implica detallar cada paso necesario para llevar a cabo estas recomendaciones, asignar responsabilidades claras, asignar presupuesto cuando corresponda y establecer plazos concretos. Asimismo, un proceso continuo de seguimiento será fundamental para evaluar el avance y la implementación efectiva de estas acciones en el accionar de la Cruz Roja Paraguaya. Al traducir las recomendaciones en acciones concretas y monitorear su progreso, permitirá consolidar el compromiso de la Sociedad Nacional con el aprendizaje constante y la mejora continua, fortaleciendo así la capacidad para brindar una asistencia humanitaria más eficaz y significativa en las futuras operaciones de emergencia.

ANEXOS

- a) [Síntesis de la metodología](#)
- b) [Nota logística](#)
- c) [Guía de preguntas para representantes de comunidades afectadas](#)
- d) [Guía de preguntas para representantes de organizaciones e instituciones locales](#)