



**CRUZ ROJA
CHILENA**



INFORME DEL TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS

OPERACIÓN IFRC-DREF - CHILE: MDRCL016 – INUNDACIONES

Lugar y fecha del evento:

- Sede Central Cruz Roja Chilena, Santiago de Chile
- Noviembre 11 y 12, 2023

Informe realizado por:

- Sebastián Cornejo Álvarez – Facilitador IFRC-DREF – Director Nacional de Juventud en Cruz Roja Chilena
- Virginia Laino – Coordinadora Regional de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad - IFRC

Abreviaturas

| | |
|-------------|---|
| IFRC-DREF | Fondos de respuesta a emergencias en desastres (siglas en inglés) |
| EDAN | Evaluación de daños y análisis de necesidades |
| FICR / IFRC | Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja |
| FODA | Metodología de análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas |
| ONG | Organizaciones No Gubernamentales |
| TdR | Términos de referencia |
| CEA | Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad |
| SENAPRED | Servicio Nacional para la Prevención y Atención de Desastres |

1. CONTEXTO

Desde el 21 de junio, el centro y el sur de Chile experimentaron las precipitaciones más intensas registradas en los últimos 30 años. El 23 de junio, el impacto se intensificó cuando las comunidades se enfrentaron a las inundaciones causadas por la crecida de los ríos, lo que resultó en más de 21,673 personas afectadas, 6,575 aisladas y 1,651 albergadas, principalmente en zonas rurales. Posteriormente, el 24 de junio, el Gobierno declaró el estado de catástrofe desde la Región de Valparaíso hasta la Región del Biobío, aproximadamente 450 kilómetros al sur de Santiago.

Tal como se mencionó, este sistema frontal afectó a varias regiones de Chile, incluyendo Valparaíso, Santiago Metropolitano, Libertador O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío. Este sistema trajo lluvias moderadas a fuertes y vientos intensos, agravados por una isoterma cero altas (2,800 a 3,000 metros sobre el nivel del mar), lo que provocó lluvias sobre zonas montañosas nevadas. Estas condiciones provocaron inundaciones, desbordamientos de ríos y corrimientos de tierras en las comunidades, causados principalmente por el deshielo provocado por este fenómeno. La mayoría de las zonas afectadas consisten en asentamientos informales, donde las casas quedaron parcial o totalmente destruidas, se perdieron pertenencias personales y se interrumpieron los servicios básicos, además de producirse anegamientos y otros problemas asociados.

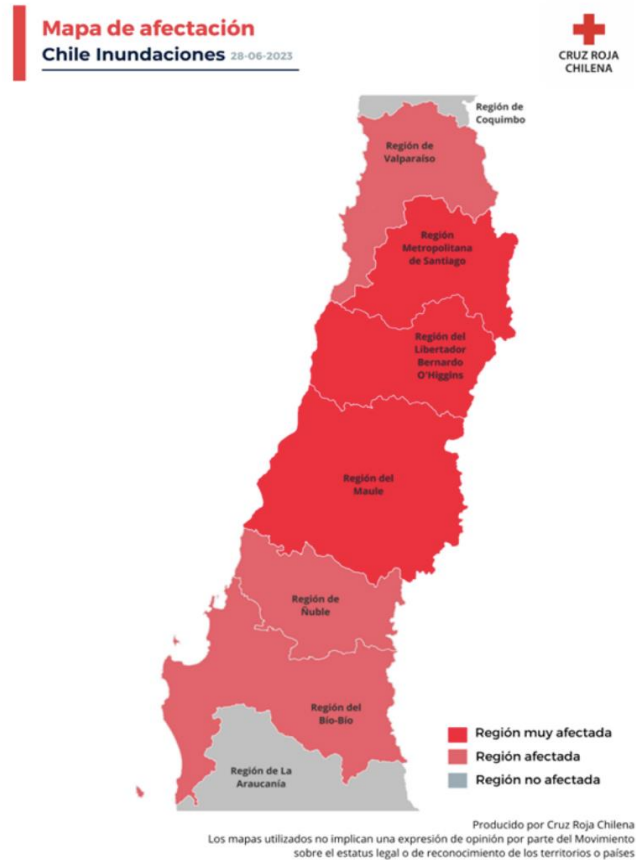
Si bien el sistema frontal impactó a seis regiones, la Región Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins y Maule fueron las que experimentaron las consecuencias más graves, según informó el Servicio Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SENAPRED).

SENAPRED emitió un total de 92 alertas de emergencia por telefonía celular (SAE) para su evaluación durante este evento.

2. ALCANCE Y ESCALA

Según SENAPRED, hasta el 30 de junio, el sistema frontal que afectó al centro-sur de Chile resultó trágicamente en al menos 2 fallecidos, 2 personas desaparecidas, 21,673 personas afectadas y 6,575 aisladas. En cuanto a la infraestructura, SENAPRED informó que 1,623 viviendas fueron destruidas, 3,059 sufrieron daños significativos, 4,069 presentan daños menores y 6,424 viviendas se encuentran actualmente bajo evaluación de daños. Además, hay 79 albergues temporales activos con 1,651 personas refugiadas. De estos, 31 albergues están activos en Maule, 21 en Biobío, 19 en Libertador O'Higgins, 5 en Ñuble y 1 en cada una de Valparaíso, Metropolitana y La Araucanía.

La situación climática entonces afectó a una vasta área del país. Las intensas lluvias causaron inundaciones generalizadas y las consecuencias del sistema frontal se sintieron de manera fuerte y extensa en las regiones afectadas, especialmente en las siguientes áreas:



- Región de Valparaíso: Río Aconcagua
- Región Metropolitana: Ríos Maipo y Mapocho
- Región de Libertador O'Higgins: Ríos Tinguiririca y Cachapoal
- Región del Maule: Ríos Mataquito, Achibueno, Putagán, Ancoa y Longaví
- Región de Ñuble: Ríos Ñuble, Chillán y Diguillín
- Región del Biobío: Ríos Laja, Duqueco, Biobío, Carampangue, Ranas y Curanilahue

El desbordamiento de estos ríos y cursos de agua causó daños significativos a la infraestructura, viviendas y cultivos. Además, se interrumpieron servicios básicos como el suministro de agua potable y electricidad. En el área metropolitana, el sistema frontal provocó intensas lluvias en las zonas montañosas, causando deslizamientos de tierra que bloquearon carreteras e incomunicaron los sectores de San Alfonso, El Ingenio y Baños Morales en la localidad de San José del Maipo. Simultáneamente, el río Maipo, que se origina en la cuenca del Maipo, se desbordó, afectando viviendas en la zona de Pirque. Las inundaciones también causaron turbidez en el sistema de purificación de agua operado por Aguas Andinas, poniendo en peligro el suministro de agua de una parte significativa de la región. Además, el río Mapocho experimentó un aumento significativo, superando los niveles históricos, lo que resultó en la caída de un puente en la autopista que conecta Santiago con las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar, afectando a 1,020 personas en 12 distritos y causando daños a más de 394 viviendas.

La región de Libertador O'Higgins experimentó impactos significativos debido a las inundaciones de los ríos Tinguiririca y Cachapoal, que no habían alcanzado niveles tan altos en más de 30 años. Esta situación afectó a numerosas comunidades y áreas agrícolas, especialmente en las comunas de Rengo, San Fernando, Doñihue y Coltauco.

Hasta el 30 de junio, los informes indicaban que más de 11,385 personas resultaron afectadas y más de 5,120 viviendas sufrieron diversos tipos de daño en esta región. Para aliviar el aumento de los niveles de agua, el complejo hidroeléctrico de Rapel tuvo que abrir sus compuertas, provocando algunas inundaciones en áreas vecinas a lo largo de las orillas del río Rapel, como Licantén y La Boca.

En la región del Maule, se desarrolló una situación similar, con un número creciente de personas afectadas debido a la concentración significativa de comunidades situadas a lo largo de las riberas de ríos importantes que se desbordaron durante el sistema frontal en curso. Por ejemplo, en sectores como Linares, el desbordamiento del arroyo Batuco y el río Achibueno resultaron en un alto número de víctimas y personas desaparecidas. Del mismo modo, Curepto se vio afectado por el desbordamiento de varios arroyos, con consecuencias significativas. Además, Licantén, una comuna costera en la provincia de Curicó, fue completamente inundada debido a su ubicación en un meandro del río Mataquito. Como resultado, el Hospital de Licantén y la Base SAMU tuvieron que ser evacuados. Hasta el 30 de junio, los informes indicaban que había más de 5,580 personas afectadas, 1,824 viviendas dañadas y 1,816 viviendas en evaluación de daños.

En las regiones de Ñuble y Biobío, se informó que 3,310 personas resultaron afectadas con 1,185 viviendas dañadas. Además, un total de 4,608 viviendas estaban actualmente en proceso de evaluación de daños.

El impacto de los vientos intensos en la infraestructura de la región fue severo, resultando en la caída de árboles, daño a postes de electricidad y techos de viviendas. La presencia de bajas temperaturas y nieve en áreas de mayor altitud exacerbó aún más los desafíos, afectando especialmente las rutas de comunicación. La acumulación de nieve y hielo llevó al cierre de carreteras y restricciones de tráfico, interrumpiendo el movimiento de vehículos.


Dada la magnitud de esta emergencia, las autoridades locales se vieron obligadas a implementar medidas de emergencia, incluyendo evacuaciones de áreas de alto riesgo, el establecimiento de refugios temporales y la movilización de recursos para la limpieza y reparación de la infraestructura dañada.

3. DATOS FINALES DE LA OPERACIÓN IFRC-DREF


Resumen general:


| Categorización del desastre | Tipo de desastre | Fecha de inicio | Personas Objetivo | Fecha de Finalización | Financiamiento (CHF) |
|-----------------------------|------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|----------------------|
| AMARILLO | INUNDACIONES | 2023/07/05 | 4,900 | 2023/11/30 | 339,667 |


Resumen específico por área:


| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Efectivo Multipropósito | Personas destinatarias | Hombres | 186 |
| | | | Mujeres | 340 |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| Estudio de Mercado y Factibilidad | | | 1 | 1 |


| | | |
|--|------------|------------|
| Número de hogares atendidos con la distribución de Efectivo Multipropósito. | 500 | 526 |
|--|------------|------------|

| | | | | |
|--|-------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Salud y cuidados | Personas destinatarias | Hombres | 1188 |
| | | | Mujeres | 4140 |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| Número de personas asistidas con acciones relacionadas con la salud mental y/o apoyo psicosocial. | | | 4900 | 5328 |
| Número de personas asistidas a través de los servicios de primeros auxilios | | | 1000 | 991 |

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Agua, Saneamiento e Higiene | Personas destinatarias | Hombres | 1290 |
| | | | Mujeres | 3227 |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| Número de personas a las que se ha llegado a través de la sensibilización sobre el agua, el saneamiento y la higiene. | | | 4900 | 4517 |
| Familias provistas con filtros de agua | | | 420 | 420 |

| | | | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Protección, Género e Inclusión | Personas destinatarias | Hombres | 945 |
| | | | Mujeres | 922 |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| Número de personas alcanzadas a través de actividades de sensibilización | | | 2000 | 1867 |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Participación comunitaria y Rendición de cuentas a la comunidad | Personas destinatarias | Hombres | 380 |
| | | | Mujeres | 566 |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| % de encuestados que reportan recibir información útil y práctica a través de diferentes canales de confianza (digitales y no digitales). | | | 90 | 90 |
| % de personas afectadas encuestadas que informan que la asistencia humanitaria se brinda de manera segura, accesible, responsable y participativa. | | | 90 | 90 |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Fortalecimiento de la Sociedad Nacional | Personas destinatarias | Hombres | N/A |
| | | | Mujeres | N/A |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| Número de taller de lecciones aprendidas | | | 1 | 1 |
| Número de voluntarios asegurados | | | 298 | 298 |
| Plan de contingencia contra inundaciones | | | 1 | 0 |

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
|  | Servicios de Secretaría | Personas destinatarias | Hombres | N/A |
| | | | Mujeres | N/A |
| Indicadores | | | Objetivo | Alcanzado |
| Número de misiones de monitoreo | | | 3 | 3 |
| Número de personal de rápida respuesta IFRC | | | 2 | 3 |

4. GENERALIDADES DEL TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS

a) Objetivo del taller

Identificar e implementar recomendaciones basadas en las lecciones aprendidas de la operación de emergencia por inundaciones integrando las voces de las comunidades asistidas, a fin de fortalecer el sistema de respuesta de la Sociedad Nacional.

Objetivos Específicos:

- Identificar los principales retos y problemas encontrados durante la implementación y diseño de la operación
- Identificar aquellas buenas prácticas o acciones que deben ser retomadas para ser aplicadas en futuras intervenciones.
- Analizar los retos y problemas identificados para proponer recomendaciones y responsables de dar seguimiento, tanto en la Sociedad Nacional como en la FICR.
- Analizar las voces de las personas que recibieron asistencia de la Cruz Roja Chilena

b) Actores claves del IFRC-DREF

| | |
|-----------------------|--|
| Kevin Gálvez | Coordinador general operación IFRC-DREF - Cruz Roja Chilena |
| Lavana Nolasco | Coordinadora de campo - IFRC |
| Ramin Nikzad | Coordinador WASH - IFRC |
| Junior Cantero | Coordinador CVA - IFRC |
| Yasmin Videla | Directora Nacional de Gestión de Riesgo - Cruz Roja Chilena |
| Emilio Parada | Oficial Financiero y Logístico IFRC-DREF - Cruz Roja Chilena |
| Javier Lepe | Coordinador Nacional IM - Cruz Roja Chilena |
| Pablo Flores | Coordinador Nacional IM - Cruz Roja Chilena |
| Melina Miele | Coordinadora de Programas y Operaciones - Cluster Cono Sur - IFRC |
| Roberto Palomo | Analista financiero senior, Delegación del Clúster Cono Sur - IFRC |

c) Metodología utilizada en el taller

El taller se realizó con una metodología completamente participativa y presencial, para lograr todos los objetivos de este, se plantean actividades y dinámicas para fomentar la reflexión, el análisis y la generación de conocimiento a partir de experiencias pasadas. Estas actividades están diseñadas para facilitar la identificación de buenas prácticas, problemas recurrentes y oportunidades de mejora en un proyecto, proceso o situación específica. Así mismo, durante dos jornadas previas el equipo nacional IFRC-DREF con el apoyo del equipo regional de CEA desarrollaron y llevaron a cabo grupos focales con las comunidades afectadas y con los voluntarios que participaron de las operaciones.

En el taller participaron representantes de la Sede Nacional, las regionales y las filiales involucradas en la operación IFRC-DREF. Debido al número reducido de participantes (14) se llevaron a cabo procesos participativos y plenarios con el involucramiento y debate activo de todos los asistentes.

Taller de Lecciones Aprendidas Operación IFRC-DREF Inundaciones 2023, Cruz Roja Chilena

Para poner en evidencia las acciones desarrolladas a lo largo de la implementación del IFRC-DREF se llevó a cabo una línea de tiempo gráfica sobre cartulinas en la pared desde el inicio de la operación hasta el momento de la realización de este taller.

Todas las personas participantes tuvieron la oportunidad de colocar en post-it los hitos o acciones más importantes según su criterio y luego en plenaria se completaron y ordenaron las mismas. El desarrollo visual de esta línea de tiempo permite recoger las lecciones aprendidas no solo del momento reciente de la operación sino con la perspectiva temporal adecuada. Entre los hitos más relevantes se destacan:

- Inicio de la emergencia
- Entrega de materiales
- Segunda situación de emergencia que aumenta las necesidades
- Entrega de tarjetas de transferencia monetaria
- Planificación y operativos de Cruz Roja Chilena

Luego, en cuatro grupos de trabajo se abordaron a través de preguntas disparadoras aspectos positivos y a mejorar enfocados en los criterios de Pertinencia, Eficiencia, Efectividad y Cobertura.

Se presentaron los resultados de los grupos focales con comunidades y voluntariado que validaron varias de las cuestiones que surgieron en el taller.

Finalmente, se les solicitó a las personas participantes que, entre pares y en base a las discusiones, redactaran una carta de recomendaciones para futuros equipos de coordinación IFRC-DREF.

Durante todo el taller se llevaron a cabo dinámicas de grupo para romper el hielo, presentarse y generar un clima ameno y distendido para la reflexión y el aprendizaje.

d) Participantes del taller

- N° de voluntarios de la Sociedad Nacional: 7
- N° de funcionarios de la Sede Central: 3
- N° de personal IFRC: 2
- N° de facilitadores nacionales: 1
- N° de facilitadores internacionales: 1

Gráfico 1. El gráfico muestra el porcentaje de asistencia según origen de los asistentes al taller.

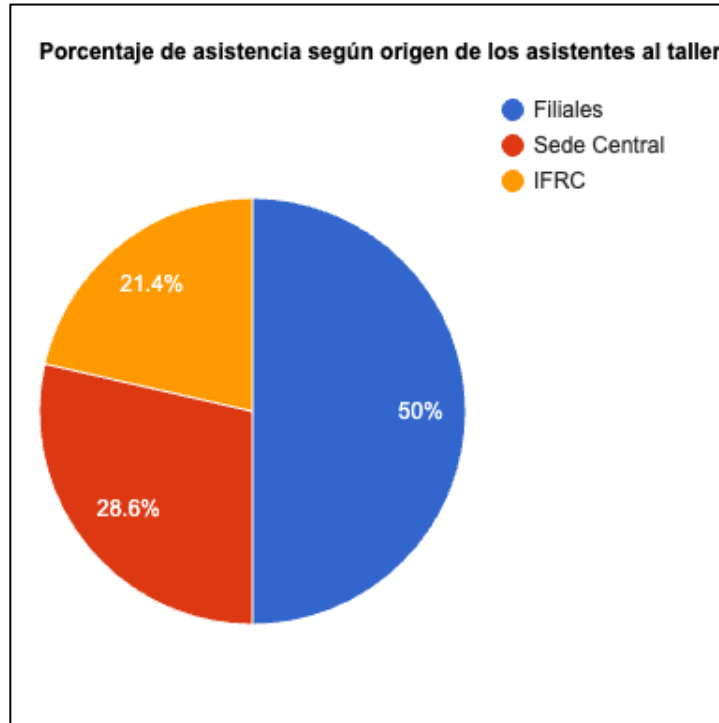
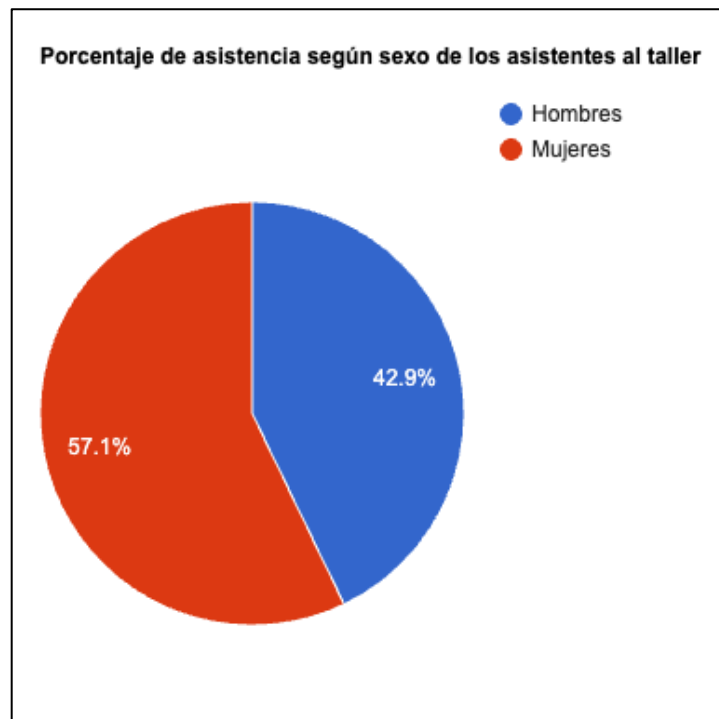


Gráfico 2. El gráfico muestra el porcentaje de asistencia según sexo de los asistentes al taller.



5. PRINCIPALES HALLAZGOS

Respecto al criterio: PROGRAMA DE TRANSFERENCIA MONETARIA

| | Funcionó bien | Hay que mejorar |
|--------------------|--|---|
| Pertinencia | <ul style="list-style-type: none"> - El acercamiento a las comunidades desde personal de Cruz Roja Chilena ya que esto generó confianza. - Todos los informativos e instrucciones para el uso de la tarjeta de transferencia monetarias fueron claros. - La línea de WhatsApp para asistir con orientación y problemas con las tarjetas de transferencias monetarias. | <ul style="list-style-type: none"> - Las encuestas de relevamiento de familias podrían dar indicios del tipo de ayuda que se realizará y esto genera expectativas en las comunidades objetivo. |
| Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> - La capacitación efectiva del personal involucrado en la implementación del programa contribuyó a una operación más eficiente. El personal estaba bien informado sobre los procedimientos y capacitado para abordar posibles desafíos de manera rápida y efectiva. - La Cruz Roja Chilena utilizó análisis de datos avanzados para identificar patrones y tendencias, permitiendo una asignación más precisa de los recursos. Esto contribuyó a una gestión más eficiente y a la adaptación rápida a cambios en las necesidades de la población. | <ul style="list-style-type: none"> - En vez de ocupar tarjetas de IFRC se podría considerar utilizar una cuenta nacional como cuenta Rut del Banco Estado para, entre otros beneficios, mejorar las condiciones de operación con las comunidades objetivo. - Aunque la adaptación a situaciones de emergencia fue efectiva, se podría mejorar aún más la planificación anticipada. Desarrollar escenarios de crisis adicionales y establecer protocolos más detallados podría aumentar la eficiencia en la respuesta a diferentes tipos de emergencias. - Falta crear protocolos de acción frente a distintos tipos de emergencia. |
| Efectividad | <ul style="list-style-type: none"> - La tarjeta de transferencia monetaria le otorga cierta libertad a la persona para priorizar gastos. - La simplicidad en el método de entrega del dinero. - La tarjeta al ser un recurso versátil pudo ahorrar tiempo, energía y brinda flexibilidad a quien lo utiliza ya que le permite adaptarse a cambios inesperados permitiendo una acción rápida y eficaz. | <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación interna debe mejorarse en todos los aspectos (filial-comité-sede central). - Se debe mejorar la comunicación con el personal de los bancos de las comunidades locales. Esto mejoraría la recepción de las consultas de las personas al momento de usar las tarjetas en los cajeros automáticos de los comercios habilitados. - Deben participar más jóvenes, ya que son los que más están en terreno. |
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none"> - Respecto al monto entregado, se consideró que fue adecuado para los beneficiarios La capacitación para la utilización de | <ul style="list-style-type: none"> - Considerar mecanismos para informar a voluntarios y comunidades sobre criterios de |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>plataformas virtuales como Kobo, fue un aprendizaje óptimo para abarcar e instruir a todos los voluntarios de cruz roja involucrados en el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amplia cobertura geográfica: El programa demostró una buena cobertura al llegar a comunidades remotas y áreas afectadas por desastres. Esto aseguró que un gran número de personas en situaciones diversas se beneficiaran de las transferencias monetarias. | <p>selección y cómo comunicarse con quienes no fueron seleccionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con un enfoque de Protección, Genero e Inclusión en todas las actividades que se realicen con la comunidad. - Se debe capacitar sobre el trabajo humanitario con personas en situación de discapacidad, por ejemplo: Lengua de señas. - Se debe de requiere un uso del tiempo oportuno del apoyo de las y los voluntarios para la aplicación de la encuesta. |
|--|---|--|

Respecto al criterio: SALUD

| | Funcionó bien | Hay que mejorar |
|--------------------|---|---|
| Pertinencia | <ul style="list-style-type: none"> - La capacitación otorgada en Apoyo Psicosocial APS y actualización de Primeros Auxilios (PPAA). - Identificación clara de las necesidades de salud de la población afectada. - Adecuada alineación de las intervenciones con los problemas de salud prioritarios. - Participación de expertos en salud para garantizar la relevancia de las acciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Aún falta formación en APS y PPAA - Para mejorar la pertinencia, la Cruz Roja podría implementar mecanismos más sólidos de retroalimentación de la comunidad. La recopilación constante de opiniones y experiencias de los beneficiarios permitiría ajustes dinámicos para satisfacer mejor las necesidades cambiantes. |
| Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> - Uso eficiente de recursos, evitando duplicaciones y optimizando costos. - Implementación de protocolos y procesos que agilizaron la respuesta a emergencias de salud. - Colaboración efectiva entre diferentes equipos y organizaciones para maximizar recursos. - La eficiencia se logró mediante la capacitación efectiva de voluntarios. Equipar a voluntarios con habilidades médicas básicas permitió una rápida movilización de personal capacitado durante emergencias. | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación continua de la eficiencia operativa para identificar posibles áreas de mejora. - Explorar oportunidades de tecnología o innovación para mejorar la eficiencia en la entrega de servicios de salud. - La eficiencia podría mejorarse al fortalecer la coordinación con recursos externos, como hospitales o clínicas privadas |
| Efectividad | <ul style="list-style-type: none"> - Se lograron objetivos de salud establecidos para la respuesta de emergencia IFRC-DREF. - Implementación exitosa de estrategias de prevención - Respuesta rápida y eficaz a situaciones críticas de salud | <ul style="list-style-type: none"> - Aunque hubo una respuesta eficaz a corto plazo, se podría mejorar la eficacia mediante una evaluación más profunda del impacto a largo plazo en la salud de la población afectada. Estudios de seguimiento podrían proporcionar información |

| | | |
|------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Buena clasificación y derivación de pacientes a los lugares correspondientes. | <p>sobre la recuperación y la sostenibilidad de los servicios de salud.</p> |
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none"> - La Cruz Roja logró una buena cobertura al asegurar el acceso a poblaciones vulnerables, como niños, ancianos y personas con discapacidades, durante situaciones de emergencia. Los equipos fueron desplegados estratégicamente para llegar a áreas remotas y comunidades marginadas. | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de áreas geográficas o poblacionales que no fueron atendidas de manera adecuada por la Sociedad Nacional o por otras entidades y así lograr una mejor cobertura de la población objetivo sin duplicar esfuerzos. - Para mejorar la cobertura, la Cruz Roja podría expandir las iniciativas de educación en salud. Esto podría incluir campañas de concientización y capacitación comunitaria para garantizar que un mayor número de personas tenga acceso a información crucial sobre la prevención y el manejo de enfermedades. |

Respecto al criterio: LOGÍSTICA, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

| | Funcionó bien | Hay que mejorar |
|--------------------|---|---|
| Pertinencia | <ul style="list-style-type: none"> - La Cruz Roja Chilena demostró pertinencia al realizar una planificación basada en las amenazas locales. Se anticiparon y abordaron las necesidades logísticas y financieras específicas de cada emergencia, asegurando una respuesta más efectiva y adaptada a cada contexto. | <ul style="list-style-type: none"> - Se podría incluir de manera más activa a actores locales en la planificación de logística y finanzas. La colaboración con proveedores y autoridades locales podría garantizar una mejor comprensión de las capacidades y limitaciones locales. |
| Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> - Se logró mejorar la eficiencia operativa mediante la implementación de tecnologías de información para la gestión logística y financiera tales como sistemas de seguimiento en tiempo real y plataformas digitales. | <ul style="list-style-type: none"> - Para mejorar la eficiencia, la Cruz Roja podría revisar y simplificar los procesos administrativos. Reducir la burocracia agilizaría la ejecución de proyectos y garantizaría una respuesta más rápida en situaciones de emergencia. - Planificar anticipadamente la disponibilidad de recursos logísticos. La identificación de proveedores, rutas de transporte y almacenes de antemano permitiría una movilización más rápida en situaciones de emergencia. |

| | | |
|--------------------|--|---|
| Efectividad | <ul style="list-style-type: none"> - La efectividad del programa se evidenció en el cumplimiento exitoso de los objetivos logísticos y financieros establecidos. La entrega oportuna de suministros y la gestión eficiente de los fondos aseguraron el apoyo necesario para la respuesta a emergencias. - La comunicación fluida y la colaboración interdisciplinaria garantizaron una ejecución coherente de las estrategias y el cumplimiento de los objetivos establecidos. | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar áreas de mejora y aprender de experiencias anteriores permitiría ajustes continuos para optimizar la respuesta en futuras situaciones de emergencia. (Tomar en cuenta otras lecciones aprendidas) - Desarrollar métricas claras para evaluar los resultados en logística y finanzas. Establecer indicadores cuantificables permitiría una evaluación más precisa del impacto y la eficacia de las operaciones. |
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none"> - La cobertura se amplió mediante la colaboración con IFRC. La participación en redes de respuesta humanitaria global permitió una movilización rápida de recursos y una cobertura extendida en casos de emergencia a gran escala. | <ul style="list-style-type: none"> - Se debe mejorar los análisis de contexto y reportes de las filiales y comités, con el fin de poder llegar de mejor manera a diversos grupos y comunidades. |

Respecto al criterio: VOLUNTARIADO

| | Funcionó bien | Hay que mejorar |
|--------------------|--|---|
| Pertinencia | <ul style="list-style-type: none"> - Compra de uniformes al voluntario y fortalecimiento de filiales - El apoyo por parte de sede central - Se reforzó la imagen institucional en la comunidad, muchas personas no sabían que Cruz Roja atendía este tipo de situaciones | <ul style="list-style-type: none"> - El equipamiento para los voluntarios llegó con demoras. - Poca disponibilidad de vehículos para desplazarse. - Realizar evaluaciones continuas de la formación proporcionada a los voluntarios. Esto garantizaría que la formación se mantenga relevante y se ajuste a las necesidades cambiantes en el ámbito de las emergencias. |
| Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> - La eficiencia se logró mediante un sistema de despliegue rápido de voluntarios en situaciones de emergencia. La existencia de protocolos claros, listas de voluntarios disponibles y procedimientos de activación rápidos optimizó el tiempo de respuesta. - Hubo una mejora en el per diem otorgado al voluntariado. | <ul style="list-style-type: none"> - En vez de otorgar per diem, se podría entregar soporte al voluntario como transporte, alimentación y alojamiento, ya que la entrega de per diem implica, a largo plazo, una disminución del compromiso del voluntariado para con las actividades de carácter voluntario. - La eficiencia podría mejorarse mediante una evaluación regular de la carga de trabajo de los voluntarios. Esto aseguraría que no estén sobrecargados y permitiría una distribución equitativa de responsabilidades para mantener la |

| | | |
|--------------------|---|---|
| | | sostenibilidad del voluntariado a largo plazo. |
| Efectividad | <ul style="list-style-type: none"> - Se evidenció mediante la coordinación efectiva entre voluntarios y personal profesional de la SN y de la IFRC. La colaboración sinérgica permitió una respuesta más integral y aseguró que las habilidades de ambos grupos se aprovecharan para maximizar el impacto. - La efectividad se demostró cuando los voluntarios proporcionaron un sólido apoyo psicosocial a las comunidades afectadas. La empatía y la conexión interpersonal contribuyeron a la recuperación emocional de los beneficiarios. | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de programas de desarrollo profesional para voluntarios. Brindar oportunidades de formación continua y reconocimiento por el desempeño sobresaliente motivaría a los voluntarios y fortalecería la calidad de la respuesta. - Tener más apoyo mental como psicólogos al voluntariado luego de una emergencia. |
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none"> - Se tuvo acceso más seguro en las comunidades, haciendo que el ingreso de los voluntarios a las comunidades sea agradable. - Rutas de evacuación bien definidas - Existían análisis de contexto de la situación y se explicaba cuál era la labor que el voluntario debía cumplir en terreno. | <ul style="list-style-type: none"> - Para mejorar la cobertura, la Cruz Roja podría desarrollar estrategias específicas para involucrar a la juventud. Campañas educativas en escuelas, programas de voluntariado juvenil y la creación de clubes juveniles podrían aumentar la participación y garantizar que la juventud sea parte integral de la respuesta a emergencias. |

6. RECOMENDACIONES Y RESPONSABLES

| | Recomendación | Responsable |
|--------------------|---|--|
| Pertinencia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Agregar la opción de realizar transferencia directa y con opción a elegir cuenta de destino 2. Incorporar la retroalimentación de la comunidad en la planificación y ejecución de las intervenciones para asegurar que las acciones sean culturalmente sensibles y socialmente pertinentes. 3. Establecer mecanismos de evaluación de necesidades rápidos y continuos para adaptar la respuesta a la evolución de la emergencia. (Encuesta) 4. Asegurarse de que las intervenciones sean culturalmente apropiadas y respetuosas de las prácticas y creencias locales, facilitando así una mayor aceptación y participación comunitaria. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Junta de Gobierno / Dirección ejecutiva 2. Equipo IFRC-DREF / Coordinador CEA 3. Equipo IM / Coordinador IFRC-DREF 4. Equipo IFRC-DREF |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| <p>Eficiencia</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar opciones de Creación de convenios con bancos nacionales 2. Plan de reciclaje 3. Implementar sistemas logísticos eficientes para la distribución de ayuda, minimizando los tiempos de respuesta y optimizando el uso de recursos. 4. Implementar sistemas de activación y despliegue rápido de recursos y voluntarios (Trabajar con filiales cercanas y pedir apoyo) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección Ejecutiva 2. Direcciones nacionales 3. Equipo IFRC-DREF 4. Equipo IFRC-DREF y comités regionales |
| <p>Efectividad</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Agilizar los tiempos entre las solicitudes y compra de materiales y equipamiento y la entrega. 2. Mejorar los canales de comunicación y coordinación entre filiales, regionales y Sede Central 3. Invertir en tecnologías y herramientas que mejoren la recopilación de datos, el monitoreo y la evaluación de las intervenciones para garantizar su efectividad 4. Establecer un protocolo de comunicación interno claro para mejorar la coordinación entre las diferentes filiales y equipos operativos de sede central, permitiendo una toma de decisiones más rápida y eficiente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinador Logístico/financiero IFRC-DREF 2. Sede Central 3. Comités regionales 4. Sede central / Comités regionales |
| <p>Cobertura</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar las necesidades cambiantes en el caso que un fenómeno afecte la misma zona durante la operación IFRC-DREF 2. Establecer requisitos de selección claros y preparar al voluntariado para transmitir de manera efectiva las razones para que una comunidad que fue relevada no reciba ayuda. 3. Fortalecer alianzas con organizaciones locales y comunitarias para aumentar la capacidad de respuesta y la cobertura geográfica. 4. Desarrollar programas de voluntariado virtual para ampliar la cobertura geográfica. Incorporar voluntarios que puedan contribuir en línea permitirá una participación más amplia y diversa, especialmente en situaciones donde la presencia física puede ser limitada. 5. Desarrollar las actividades de CEA desde el inicio de la operación, para lograr un alcance de mayor cobertura en la población objetivo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo IM 2. Equipo IFRC-DREF 3. Filiales 4. Sede Central y Comités Regionales 5. Equipo IFRC-DREF |

7. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN

Se utilizó la plataforma online Mentimeter, la cual es una herramienta interactiva en línea que permite a los presentadores involucrar a su audiencia en tiempo real durante presentaciones, clases o eventos. Se utiliza ampliamente para crear encuestas, cuestionarios, preguntas de opción múltiple y otras actividades interactivas.

Utilizamos una escala de medición del 1 al 7, la cual corresponde a una escala de notas adaptada a Chile.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:



La operación IFRC-DREF (Disaster Relief Emergency Fund) por inundaciones en Chile recibió una valoración general positiva, aunque con áreas específicas que podrían ser objeto de mejora. Aquí está una evaluación general de la operación basada en las notas finales proporcionadas:

1. Pertinencia (5.7/7):

- La operación obtuvo una puntuación razonable en pertinencia, lo que sugiere que se tuvo en cuenta la relevancia y adecuación de las intervenciones a las necesidades específicas de las comunidades afectadas. Sin embargo, existe espacio para mejorar la inclusión de la comunidad en la planificación y ejecución de las respuestas a emergencias.

2. Eficacia (5.7/7):

- La puntuación de eficacia sugiere que las intervenciones implementadas fueron ejecutadas de manera efectiva, pero aún existe margen para optimizar los procesos y procedimientos. Se podría revisar y mejorar la coordinación de las actividades para garantizar una ejecución aún más eficiente.

3. Efectividad (6.2/7):

- La valoración en efectividad indica que la operación fue bastante exitosa en lograr sus objetivos, proporcionando una respuesta que cumplió con los resultados esperados. Es una señal positiva de que las acciones implementadas tuvieron un impacto significativo en el terreno y contribuyeron al alivio de la situación de emergencia.

4. Cobertura (5.5/7):

- La operación obtuvo una puntuación aceptable en cobertura, lo que sugiere que las intervenciones fueron desplegadas de manera considerable, pero aún hay margen para mejorar la amplitud y la inclusión en la respuesta. Se podrían explorar estrategias adicionales para garantizar una cobertura más completa y equitativa.

El promedio final de la operación IFRC-DREF por inundaciones en Chile, que es el resultado de la suma de todas las notas y su posterior promedio, es de 5.8. Teniendo en cuenta que la nota máxima en Chile es un 7, esta puntuación refleja una evaluación global positiva de la operación, aunque con áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras.

La puntuación promedio sugiere que, en general, la operación fue adecuada y efectiva en su respuesta a las inundaciones en Chile. Sin embargo, las notas individuales en pertenencia, eficacia, efectividad y cobertura indican que hay aspectos específicos que podrían optimizarse para futuras intervenciones.

Es importante considerar esta puntuación global como una herramienta para la mejora continua. Analizar las áreas específicas que han recibido puntuaciones más bajas puede proporcionar valiosas oportunidades para ajustar estrategias y fortalecer la capacidad de respuesta en emergencias futuras.

8. COMENTARIOS DE LOS FACILITADORES

Sebastián Cornejo – Facilitador IFRC-DREF:

“La coordinación eficiente de la Cruz Roja Chilena, respaldada por el financiamiento del IFRC-DREF de la IFRC, desempeñó un papel crucial en la entrega de ayuda humanitaria a aquellos que más lo necesitaban. Por otro lado, los voluntarios de la Cruz Roja Chilena demostraron un compromiso excepcional y un desempeño ejemplar en el terreno. Su dedicación fue fundamental para llevar a cabo distintas operaciones y distribuir ayuda humanitaria de manera eficiente. Su respuesta rápida y coordinada desempeñó un papel crucial en mitigar el impacto de las inundaciones y brindar apoyo a aquellos que se encontraban en situaciones de mayor vulnerabilidad.

La capacidad de los voluntarios para adaptarse a las condiciones cambiantes y trabajar en estrecha colaboración con las comunidades locales fue evidente en cada etapa de la operación. Su enfoque centrado en las personas y su empatía hacia las necesidades de los afectados destacaron la importancia de contar con un equipo capacitado y comprometido en situaciones de emergencia. En este contexto, la Cruz Roja Chilena, no solo brindó asistencia humanitaria esencial, sino que también dejó una valiosa lección sobre la importancia del voluntariado y la solidaridad en la gestión de desastres.

Las lecciones aprendidas de esta operación destacan la necesidad de mantener una capacidad de respuesta ágil, la importancia de la colaboración entre organizaciones y la relevancia de contar con recursos financieros anticipados para actuar de manera inmediata en momentos críticos. Este es un testimonio del impacto positivo que puede tener la cooperación internacional y la preparación anticipada en la mitigación de desastres y la protección de las comunidades vulnerables”

Virginia Laino – Facilitadora IFRC-DREF:

La operación puso en evidencia el proceso de modernización que la Cruz Roja Chilena viene realizando hace varios años. Fue una oportunidad para que las comunidades conocieran otras acciones que la SN lleva a cabo y un catalizador para la incorporación de nuevo voluntariado.

Se evidenciaron desafíos en las capacidades locales para gestionar la vinculación con las comunidades, los mecanismos de comunicación entre seccionales y filiales y una brecha importante entre los procedimientos administrativos y las necesidades operativas.

Los participantes del taller de lecciones aprendidas tomaron la oportunidad del encuentro no solo para revisar y reflexionar sobre la experiencia sino como un espacio de intercambio y aprendizaje que seguramente impactará en próximas operaciones.

ANEXO 1 – LISTA DE PARTICIPANTES

| Nombre | Apellido | Género | Origen |
|---------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|
| Yasmin | Videla Veliz | Mujer | Sede Central |
| Kevin | Gálvez Gárate | Hombre | Sede Central |
| Sebastián | Cornejo Álvarez | Hombre | Sede Central (Facilitador nacional) |
| Emilio | Parada | Hombre | Sede Central |
| Javier | Lepe Sabando | Hombre | Comité Regional de Valparaíso |
| Raquel | Oyarzún | Mujer | Comité Regional de O'Higgins |
| Marta | Novoa | Mujer | Filial Doñihue |
| Lastenia | Jeria | Mujer | Filial Melipilla |
| Benjamín | Farias | Hombre | Filial Curicó |
| Millaray | Jaque | Mujer | Filial Constitución |
| Carolina | Riffo | Mujer | Filial Linares |
| Melina | Miele | Mujer | IFRC |
| Virginia | Laino | Mujer | IFRC (Facilitadora Internacional) |
| Roberto | Palomo | Hombre | IFRC |

ANEXO 2 – ORGANIZACIÓN Y AGENDA

Día 1: 11 de Noviembre de 2023



**TALLER LECCIONES APRENDIDAS
DREF INUNDACIONES CHILE**

| ACTIVIDAD | HORA | TIEMPO | MATERIALES | ENCARGADOS |
|--|---------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| Apertura del taller | 10.00 - 10.10 | 10 minutos | | |
| Presentación del Taller | 10.10 - 10.20 | 10 minutos | PPT - Presentación | Melina Miele |
| Presentación de participantes | 10.20 - 10.40 | 20 minutos | | Facilitadores |
| Presentación DREF | 10.40 - 11.00 | 20 minutos | PPT - DREF | Equipo dref |
| Linea de Tiempo (trabajo en equipo y exposición) | 11.00 - 12:00 | 60 minutos | Papel de oficio - Marcadores | Facilitadores |
| Dinamica | 12:00 - 12:10 | 10 minutos | Computador | Facilitadores |
| Reflexión individual por item | 12:10 - 12:30 | 20 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Distribución de grupos | 12:30 - 13:00 | 30 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Almuerzo | | | | |
| Continuación trabajo en grupo | 14.30 - 15.00 | 30 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Exposición | 15.00 - 16.00 | 60 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Coffee Break | | | | |
| ejercicio de feedback | 16.15 - 16.30 | 15 minutos | Computador | Facilitadores |
| finalización de la jornada | 16.30 - 17.00 | 30 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |

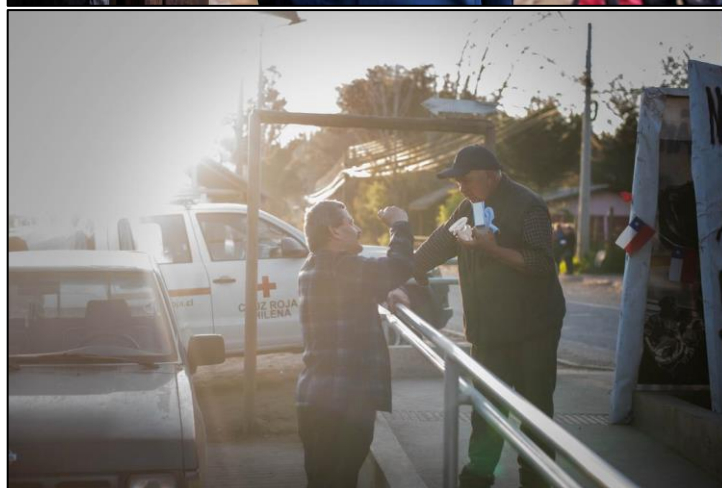
Día 2: 12 de Noviembre de 2023



**TALLER LECCIONES APRENDIDAS
DREF INUNDACIONES CHILE**

| ACTIVIDAD | HORA | TIEMPO | MATERIALES | ENCARGADOS |
|------------------------------|---------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| Recapitulación día anterior | 10.00 - 10.15 | 15 minutos | | Facilitadores |
| Dinamica grupal | 10.15 - 10.30 | 15 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Positivo | 10.30 - 11.30 | 60 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Exposición | 11.30 - 12.00 | 30 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Coffee Break | | | | |
| Escuchando a las comunidades | 12.20 - 13.00 | 40 minutos | | |
| Almuerzo | | | | |
| Recomendaciones | 14.30 - 15.30 | 60 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Exposición | 15.30 - 16.00 | 30 minutos | Papelografo - Marcadores + Postit | Facilitadores |
| Cierre | 16.00 - 16.15 | 15 minutos | | Equipo dref |

ANEXO 3 – FOTOGRAFIAS



Taller de Lecciones Aprendidas Operación IFRC-DREF Inundaciones 2023, Cruz Roja Chilena



