

# TALLER LECCIONES APRENDIDAS

---

Operación IFRC-DREF Argentina: *MDRAR019 –  
Inundaciones Quilmes – Neuquén.*  
*25 a 26 de noviembre de 2023*  
*Ciudad Autónoma de Buenos Aires*  
*Realizado por Abel Martínez y Melina Miele*



## 1. Contexto

Durante el mes de mayo, específicamente el 29 de dicho mes, la Subsecretaría de Emergencias y Protección Civil del Municipio de Quilmes se vio obligada a solicitar asistencia a la Cruz Roja Argentina debido a las inundaciones repentinas que azotaron el municipio de Quilmes, en la provincia de Buenos Aires. Esta situación desencadenó una serie de acciones, dando lugar al lanzamiento de la Operación IFRC-DREF por parte de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Argentina el 6 de junio, con el objetivo de brindar apoyo a los barrios más afectados, como La Matera y Bernal Oeste.

Paralelamente, en la provincia de Neuquén, el Servicio Meteorológico Nacional emitió una alerta roja el 24 de junio. Esta alerta anticipaba fuertes precipitaciones, pronosticando más de 200 mm en áreas montañosas y más de 90 mm en diversas zonas debido al desplazamiento de sistemas de baja presión procedentes del Océano Pacífico.

El impacto de estos pronósticos se materializó dos días después, el 26 de junio, con la ocurrencia de intensas tormentas que afectaron considerablemente la provincia de Neuquén. Dichas tormentas provocaron un significativo aumento en el caudal de ríos, superando los registros históricos de los últimos 10 años y generando inundaciones severas en cuencas como las de los ríos Neuquén y Curi Leuvú. Esta situación condujo, el 28 de junio, a una nueva solicitud formal por parte del gobierno argentino para que la Cruz Roja Argentina brindara asistencia a las familias afectadas por estas nuevas inundaciones.

El impacto de estos eventos climáticos fue extenso. Más de 20 localidades se vieron afectadas por estos fenómenos hidrometeorológicos, agravados por vulnerabilidades preexistentes derivadas de su ubicación geográfica. A pesar de que la normalidad fluvial empezaba a retornar en el norte de Neuquén, en las regiones central y sur la situación era diferente: los caudales continuaban elevados, generando situaciones de emergencia recurrentes. Esta persistencia llevó a la Cruz Roja Argentina a mantener la categoría 1 de emergencia, declarada desde el 28 de junio, para asegurar la continua asistencia necesaria.

## 2. Objetivo general de la operación.

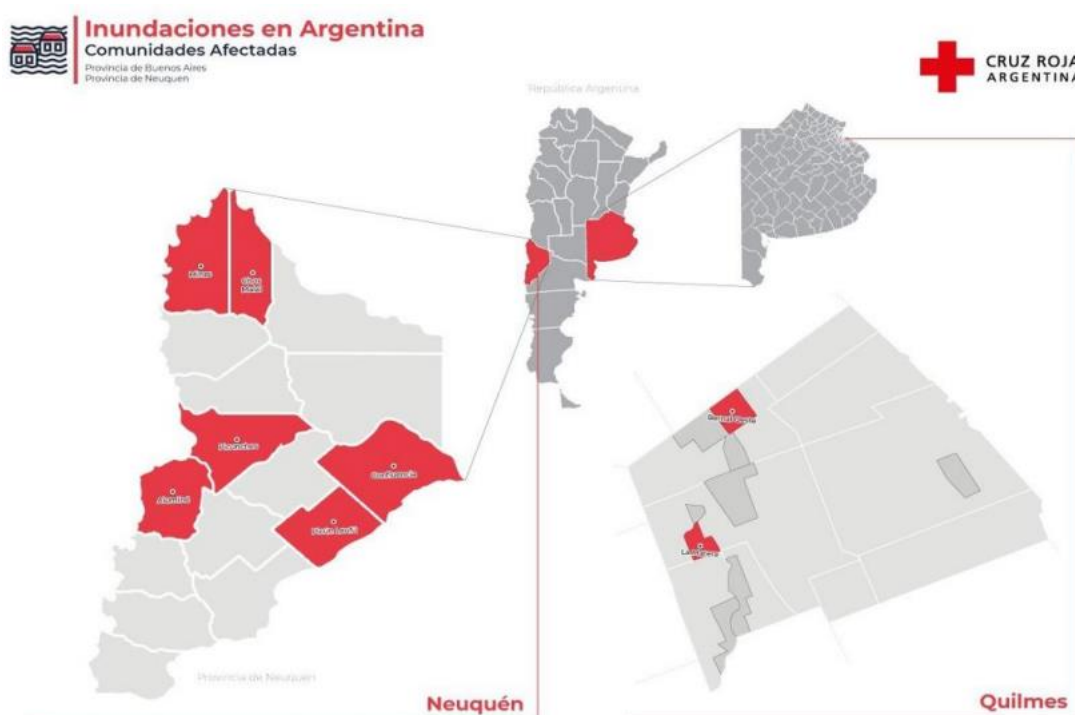
A través de esta Solicitud de Fondos para Respuesta a Emergencias (IFRC-DREF), la Cruz Roja Argentina se planteó como objetivo proporcionar asistencia humanitaria a las familias afectadas por las inundaciones en las provincias de Buenos Aires y Neuquén. La Sociedad Nacional tuvo la intención de asistir a un total de 5,000 personas (1,000 familias) que fueron directamente afectadas por las inundaciones, mediante la implementación de actividades relacionadas con refugio, salud, agua, saneamiento y promoción de higiene. A partir de dicho total, 2,500 personas (500 familias) recibieron asistencia en la Provincia de Buenos Aires y otras 2,500 personas (500 familias) recibieron asistencia en la Provincia de Neuquén.

En materia de progreso en los indicadores de gestión, en cuanto a Refugio, Vivienda y Asentamientos, se alcanzaron un total de 2.500 personas (500 familias) con mantas, lonas y kits para refugios. Por su parte, en Salud, se alcanzaron 5.050 personas (1% más del proyectado) en total, mientras que 5.049 fueron alcanzadas con actividades de promoción de la salud, 28 centros comunitarios recibieron kits de primeros auxilios y se prestaron 100 servicios de asistencia de primeros auxilios (25% del proyectado). En cuanto a Agua, Saneamiento e Higiene, se alcanzaron 5.051 personas (1% más del proyectado) en total, con 5.050 personas alcanzadas por actividades de promoción de la higiene, 750 familias con filtros de agua, 1.000 familias con kits de higiene y limpieza y 1.000 bidones de agua distribuidos. A propósito de la Participación y Rendición de Cuentas con la Comunidad, se alcanzaron 6.400 personas (28% más que el proyectado)

en total, 100% de las cuales participaron en la evaluación de necesidades y priorización de acciones para un “regreso a casa” seguro, 100% recibieron difusión de información y mensajes clave, un 90% de las cuales manifestó estar satisfechas con la distribución. En lo que respecta a los Servicios del Secretariado, se logró realizar 1 despliegue de personal Surge y 3 visitas de control sobre el terreno. Por último, en cuanto al Fortalecimiento de la Sociedad Nacional, se alcanzaron 230 voluntarios con ropa y equipos de protección personal y se realizó 1 taller de lecciones aprendidas.

Categorización del desastre	Tipo de desastre	Fecha de inicio	Personas Objetivo	Fecha de Finalización	Financiamiento (CHF)
AMARILLO	INUNDACIONES	2023/06/06	5,000	2023/11/30	269,978

*Ilustración 1 Mapa de zonas afectadas y zonas priorizadas por la Cruz Roja Argentina. Fuente: CRA*



### 3. Objetivo del taller.

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

#### Objetivos Específicos.

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

### 4. Metodología.

- 1) Dinámica

La metodología del taller es completamente participativa, permitiendo la interacción tanto de manera presencial como remota. Para alcanzar todos los objetivos propuestos, se han diseñado diversas etapas de implementación. Se inicia con una fase de relevamiento de información, seguida por un análisis detallado de los datos recopilados, concluyendo con una fase de elaboración de conclusiones y recomendaciones para cerrar el taller. A continuación, se detallarán estas etapas de implementación, mientras que en la sección subsiguiente se proporcionará información más detallada sobre la metodología a emplear.

- Fase 1: Convocatoria

Envío de los Términos de Referencia y convocatoria al taller. Selección de los participantes para el taller, tanto presencial como virtual.

- Fase 2: Desarrollo del Taller Presencial

Se lleva a cabo un taller de 8 horas que incluye trabajo en plenaria y en grupos de hasta 6 personas, siguiendo los criterios establecidos en la Guía Metodológica. Cada grupo de trabajo cuenta con un facilitador para orientar el proceso. Se crea una matriz para abordar las siguientes temáticas: Administración, Finanzas y Logística; Voluntariado; Distribución de Ayuda Humanitaria; Evaluación de Necesidades y Relevamiento de Familias.

- Fase 3: Análisis y Procesamiento de Datos del Taller Presencial

El equipo de facilitadores se reúne para analizar y procesar la información recopilada durante el taller presencial. Utilizarán una matriz como herramienta para procesar los datos, la cual será fundamental para el desarrollo del taller virtual.

- Fase 4: Taller Online, Síntesis de Datos y Generación de Conclusiones

Este taller se lleva a cabo en una plataforma virtual como Zoom o Teams. Los participantes trabajan en equipos dentro de salas virtuales, donde se analiza el resumen de la información obtenida durante el taller presencial. Además, se agregan nuevas aportaciones que surgen de las discusiones en equipo.

- Fase 5: Análisis de Datos y Elaboración del Informe Final

El equipo de facilitadores se reúne nuevamente para analizar y procesar la información recabada tanto en el taller presencial como en el virtual. Esto es crucial para la redacción del informe final.

## 2) Actores clave

<b>Abel Martínez</b>	Director Emergencias – Sede Central
<b>Pablo Bruno</b>	Director GDR – Sede Central
<b>Santiago Camino</b>	Director de Formación – Sede Central
<b>Melina Miele</b>	Coordinadora de Operaciones y Programas - IFRC

## 3) Resumen de participación

- Total de personas participantes: 27
- Total de voluntarios: 23
- Total de personal de la Sociedad Nacional: 3
- Total de personal de la CCD IFRC: 1

## 5. Temas a trabajar.

Los temas a trabajar se han elegido según los sectores abordados dentro de la operación y teniendo en cuenta las áreas de soporte con más relevancia:

- Administración, Finanzas y Logística.
- Voluntariado.
- Distribución de Ayuda Humanitaria.
- Evaluación de Necesidades y Relevamiento de familias.

## 6. Relevamiento encuesta.

### Administración, Finanzas, Logística.

	Funcionó bien	Hay que mejorar
Pertinencia	<p>La operación tuvo una buena planificación y organización de la ayuda humanitaria. Según las lecciones aprendidas de la Cruz Roja Argentina, los participantes detectaron que los artículos a distribuir pudieron ser bien gestionados en los depósitos donde se almacenaron inmediatamente antes de las distribuciones.</p> <p>También, se destaca el soporte de las áreas de recursos humanos, finanzas y logística de la Sociedad Nacional para disponer de los recursos para el voluntariado como ser vehículos, refrigerios, equipos de protección personal, entre otros.</p>	<p>Se detecta como aspectos a mejorar la comunicación entre las secretarías de la Sede Central de la Cruz Roja Argentina sobre todo cuando se movilizan técnicos al terreno; también la mejora de la comunicación interna sobre procedimientos, acciones, toma de decisiones, roles y línea de mando interna. En cuanto gestión de voluntariado, recomiendan tener en cuenta la participación de otras actividades de las filiales, fuera de la emergencia. Sobre finanzas, las filiales deberían mejorar los conocimientos sobre el procedimiento de rendición de fondos. Logística debería mejorar: seguimiento y mantenimiento de materiales, tiempo de entrega de la ayuda humanitaria, inducción al voluntariado sobre gestión de donaciones y prolijidad en gestión de datos de verificación.</p>
Eficiencia.	<p>Lo que más se destacó en las lecciones aprendidas es que tener un IFRC-DREF abierto en Quilmes, permitió la respuesta rápida en Neuquén, desde la capacidad logística, hasta los relevamientos en emergencias. También, se manifestó que fue positiva la disponibilidad rápida de recursos como vehículos y la participación de técnicos de la Sede Central en las filiales.</p> <p>Los procesos de compras llevados a cabo por el área de logística se pudieron de manera rápida. El voluntariado tuvo siempre cubierta su alimentación, su transporte, entre otros viáticos. Las filiales</p>	<p>Se recomienda mejorar en la articulación entre la Secretaría de Emergencias y la Secretaría de Logística de la Sede Central y en mantener los stocks de ayuda humanitaria actualizados.</p>

	<p>recibieron apoyo para finalizar los procesos de rendiciones financieras.</p>	
<b>Efectividad.</b>	<p>Se destaca la reunión entre la Sede Central y las Filiales al inicio de la operación para definir acciones, plazos, financiamiento, desafíos y capacidades. Así mismo, durante las actividades, se fueron superando obstáculos para lograr mejores resultados, promoviendo espacios de diálogo, cierre de actividades con lecciones aprendidas del día a día y una retroalimentación constante al voluntariado.</p> <p>También, las filiales pusieron a disposición recursos propios para las actividades de la operación. Pero además, pudieron cumplimentar con los documentos administrativos y financieros, asignando para la gestión de estos, personal de las propias filiales.</p> <p>Se detectó también que las dietas específicas del voluntariado estuvieron presentes y que el área de finanzas de la Sede Central se pudo adaptar a la dinámica de la emergencia sin ocasionar grandes retrasos.</p>	<p>Se recomienda para mejorar la estandarización de planillas de distribución de ayuda humanitaria, el conocimiento de las cuentas financieras, una mejor gestión de la bodega y el stock, establecer mejores procesos de compras adaptados a los plazos de la emergencia, actualización y acceso a la base de datos de conductores, los tiempos de respuesta, el compromiso de los coordinadores de área de las filiales con la emergencia, procedimientos administrativos más flexibles y la elaboración de mensajes claves de salud.</p>
<b>Cobertura.</b>	<p>Hubo una buena cobertura en la selección y priorización de personas y familias destinatarias. También, en la definición y modalidad de puntos de distribución de ayuda humanitaria.</p> <p>Por otro lado, se resalta la relación con autoridades locales, organizaciones civiles y líderes comunitarios para la planificación y organización de la respuesta.</p>	<p>Se espera mejorar con las evaluaciones de necesidades a través de un levantamiento de información optimizado para el armado del Plan de Acción y en la gestión de la bodega de la Cruz Roja Argentina</p>

## Voluntariado.

	Funcionó bien	Hay que mejorar
<b>Pertinencia</b>	<p>La movilización de voluntariado remoto para el apoyo a equipos técnicos en terreno y a las filiales fue algo que funcionó bien según lo expresado. Se resaltan las participaciones de los equipos nacionales: Equipos Nacionales de Intervención para Desastres (ENI) y Equipo Nacional de Monitoreo (ENMO).</p> <p>Por otro lado, hubo un buen vínculo entre la estrategia operativa y la disponibilidad de recurso humano. Esto repercutió en una buena capacitación entre el mismo voluntariado, una buena comunicación operacional y la claridad en los objetivos propuestos.</p> <p>Se apreció también la regionalización del voluntariado participante.</p>	<p>Se recomienda fomentar más la formación del voluntariado para fortalecer capacidades y habilidades de este para las emergencias, como así también dedicarle más tiempo a las inducciones al voluntariado recién ingresado al Movimiento.</p> <p>Por otro lado, se propone la mejora en los mensajes claves y la comunicación operacional, la seguridad del voluntariado en terreno, su tiempo de descanso y la identificación rápida de perfiles específicos para movilizar.</p>
<b>Eficiencia.</b>	<p>Ha funcionado bien durante la operación las convocatorias rápidas y claras al voluntariado, las inducciones sobre relevamientos en emergencias y utilización de KoBo, la distribución de roles y responsabilidades según experiencia y habilidades y el involucramiento general del voluntariado.</p>	<p>Una mejora a tener en cuenta expresada en las lecciones aprendidas es poder tener acceso a la “hoja de vida” del voluntariado para la gestión de actividades.</p>
<b>Efectividad.</b>	<p>Se destacan durante la emergencia las reuniones pre-operativas, los partes operativos para las distribuciones, la toma de decisiones en base al recurso humano disponible, el perfil “todo terreno” y la variedad de regiones del voluntariado participante.</p>	<p>Se necesitan perfiles específicos del voluntariado para futuras emergencias.</p>



Cobertura.	La cobertura funcionó bien. Hubo buen manejo de las radiocomunicaciones, reuniones post-operativas, buena gestión del voluntariado, acompañamiento a los participantes de la respuesta en terreno, equipamiento de protección personal, comunicaciones a través de aplicaciones de mensajería instantánea y formación rápida al voluntariado nuevo.	Hay que mejorar los mecanismos de retroalimentación y seguimiento del voluntariado, la seguridad en terreno y el conocimiento de los participantes de la respuesta en Acceso Más Seguro.
------------	---	--

### Distribución de Ayuda Humanitaria.

	Funcionó bien	Hay que mejorar
Pertinencia	<p>Las distribuciones de ayuda humanitaria funcionaron bien en cuanto su estrategia, ya que se adaptó a las condiciones del terreno y las necesidades de la comunidad. Hubo partes operativos, planes de distribución y mensajes claves para administrar las distribuciones. También, la cantidad de kits necesarios para refugios, higiene y primeros auxilios fue suficiente y hubo fluidez en la llegada de la ayuda humanitaria a las comunidades.</p> <p>Se resalta además el apoyo de otras organizaciones y del área de logística de la Sede Central para el apoyo durante las distribuciones de ayuda humanitaria.</p>	Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta, fortalecer los mensajes claves hacia la población como forma de rendición de cuentas y la comunicación operacional durante las distribuciones de ayuda humanitaria, la gestión e inducción de medios de verificación y la versatilidad de las planillas de entrega.
Eficiencia.	La disponibilidad de móviles institucionales para las distribuciones de ayuda humanitaria y la buena articulación con los estados y otras instituciones funcionó bien.	Una mejora a tener en cuenta puede ser la digitalización de las actas de entrega de ayuda humanitaria.

<b>Efectividad.</b>	Las distribuciones de ayuda humanitaria fueron rápidas y masivas en algunos casos.	Es necesario mejorar el seguimiento de la entrega de artículos, fortalecer los talleres comunitarios de salud e higiene y aumentar el conocimiento del voluntariado sobre el funcionamiento de la ayuda humanitaria, especialmente en lo que respecta a los filtros de agua. Además, se deben establecer líneas telefónicas exclusivas de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) para facilitar el contacto con la comunidad.
<b>Cobertura.</b>	Existieron mapas accesibles, acertados y matrices de seguimiento para la distribución de ayuda humanitaria.	Se recomienda mejorar la planificación en emergencias y trabajar sobre una matriz de seguimiento más actualizada y confiable.

### Evaluación de Necesidades y Relevamiento de Familias.

	<b>Funcionó bien</b>	<b>Hay que mejorar</b>
<b>Pertinencia</b>	<p>Funcionaron bien y fueron importantes para una buena evaluación de necesidad y relevamientos de familias, las charlas pre-operativas (antes de cada actividad de relevamiento), los mensajes claves a posibles preguntas, el tipo de información a relevar, la elaboración de mapas y las herramientas que se usaron.</p> <p>Se destaca que el voluntariado participante tenía en claro cuáles eran los objetivos de las actividades de evaluaciones y relevamientos.</p>	<p>Faltó información al voluntariado sobre el manejo del KoBo, nociones básicas sobre evaluaciones en emergencias, PGI y conocimientos sobre los servicios que Cruz Roja Argentina brinda en respuesta a emergencias.</p> <p>También, se recomienda que se puedan mejorar los puntos de coordenadas en las encuestas en KoBo, el mapeo de las zonas relevadas y la flexibilidad de los formularios para algunas respuestas.</p>

	También, funcionó bien el tiempo y planificación de los relevamientos, las capacitaciones remotas para la utilización de KoBo y la rapidez de las evaluaciones.	Se manifestó que se puedan mejorar las capacitaciones en KoBo y que se considere movilizar un especialista en manejo de la información a terreno.  Además, se proponen capacitaciones en evaluación de necesidades.  Al igual que otras consideraciones, no se recomienda el uso de teléfonos celulares personales para los relevamientos.
<b>Eficiencia.</b>	Se realizaron las actualizaciones necesarias en tiempo y forma.	No se detectaron aspectos a mejorar.
<b>Efectividad.</b>	Se realizaron las encuestas en KoBo y no hubo inconvenientes en el uso de la aplicación.	Se recomienda fortalecer los conocimientos de Salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS) del voluntariado para trabajar esta temática en paralelo a las evaluaciones y relevamientos.
<b>Cobertura.</b>	Las matrices de seguimiento favorecieron la recolección de datos y la toma de decisiones.	No se detectaron aspectos a mejorar.

## 7. Recomendaciones y Responsables.

### Administración, Finanzas, Logística.

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aunar esfuerzos y potenciar los espacios existentes de reuniones interna de Secretarías para la comunicación de las movilizaciones y accionar de cada integrante/equipo nacional.</li> <li>2. Revisión de procedimientos de la Sede Central en emergencias.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General, Secretaría de Emergencias y sus Direcciones.</li> <li>• Comisiones Directivas, coordinaciones generales y equipos interventores.</li> <li>• A nivel nacional, Talento Humano y Coordinación Nacional de Voluntariado.</li> <li>• Dirección de Finanzas.</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Motivar localmente reuniones de equipo, bajadas de información de decisiones y/o modificaciones en el organigrama.</li> <li>4. A nivel local, diversificar puntos focales en paralelo a las coordinaciones de voluntariado o generales.</li> <li>5. A nivel nacional, contar con perfiles específicos del voluntariado detectados en la respuesta a emergencias, darles el espacio, contar con hojas de vida actualizadas.</li> <li>6. Formación de gestión de voluntariado en emergencias.</li> <li>7. Posible rol dentro de la Secretaría de Emergencias de voluntariado en emergencias.</li> <li>8. Material gráfico y audiovisual para el voluntariado.</li> <li>9. Armar un equipo de soporte que se encargue exclusivamente de lo administrativo, durante toda la operación.</li> <li>10. Diseñar una matriz para las operaciones.</li> <li>11. Incluir las tareas de mantenimiento en la planificación de la actividad.</li> <li>12. Dar seguimiento a los reportes de incidentes.</li> <li>13. Plan estratégico de regionalización de recursos logísticos.</li> <li>14. Diseñar formato de Plan de Contingencia sencillo y operativo para que, a partir de Informes de Análisis de Riesgo, plantear pre-posicionamientos y movilizaciones anticipatorias.</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar activamente en los espacios de intercambio que se generan con las Secretarías correspondientes al momento de revisar los procedimientos de emergencias.</li> <li>2. Regionalizar los recursos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Gobierno de Cruz Roja Argentina</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener a disposición una base de planillas, actas, informes, otros modelos de herramientas estandarizadas.</li> <li>2. Guía o anexo de finanzas en emergencias con la resolución de casos específicos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Secretaría de Finanzas</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> <li>• Talento Humano</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Revisión de la herramienta de seguimiento efectivo y exhaustivo de la bodega, su estado y actualización constante.</li> <li>4. Contar con un proceso mínimo de resultado inmediato y/o la cooperación o alianzas estratégicas para la renovación de lotes próximos a vencer. También el dar los artículos a vencer en apresto o concesión.</li> <li>5. Actualizar tableros de seguimiento de ayuda humanitaria por parte de la Sede Central o de las Filiales participantes. Que estén a disposición de las personas liderando la emergencia.</li> <li>6. Contar con una articulación y fluidez de los servicios que Cruz Roja Argentina brinda en respuesta a emergencias con los municipios. Mayor difusión del voluntariado sobre los planes locales de respuesta de las filiales.</li> <li>7. Incentivar el trabajo en equipo localmente, la comunicación asertiva y escucha activa al voluntariado. Esto sirve para estar atentos a cuestiones por mejorar y opciones de hacerlo.</li> <li>8. Reforzar el uso de los puntos focales de las Filiales. Mayor fluidez de comunicación y utilización de los canales disponibles.</li> <li>9. Mensajes a nivel nacional de salud en emergencias. Manuales de uso de la ayuda humanitaria a distribuir (filtros, insumos kits, jerrycans, otros).</li> <li>10. Procedimientos más flexibles y dinámicos sobre la aprobación de las Requisiciones Logísticas y la entrega de las mismas a las filiales y/o personas voluntarias en actividad logística.</li> <li>11. Sinergia entre Secretarías de la Sede Central.</li> <li>12. Contar con personal fijo en el HUB Humanitario Logístico.</li> <li>13. Tener stocks actualizados y que contemplen el vencimiento de los insumos.</li> <li>14. Capacitaciones a Filiales sobre Logística en Emergencias.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinaciones generales y referentes locales de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.</li> <li>• Coordinación Nacional de Voluntariado</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar los mecanismos de recolección rápida de datos contemplando las líneas de intervención de Cruz Roja Argentina.</li> <li>2. Tener personal fijo en el HUB.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar charlas o capacitaciones para que el voluntariado conozca sobre la operación, plazos, presupuestos, gastos, gestión, entre otros.</li> <li>2. Motivar a las filiales para que puedan tener una “caja chica” para afrontar primeros gastos en relación a emergencias.</li> <li>3. Brindar capacitaciones al voluntariado sobre Fondos IFRC-DREF.</li> <li>4. Que las filiales tengan una reserva de fondos para gastos menores.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Finanzas</li> <li>• Subsecretaría de Emergencia</li> <li>• Comisión Directiva de las Filiales</li> <li>• Coordinación General de las Filiales</li> </ul>
---	---

## Voluntariado.

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar capacitaciones sobre los procesos y actividades que se llevan en Emergencias.</li> <li>2. Involucrar más a la Dirección de Comunicación en las emergencias.</li> <li>3. Diseñar capacitaciones y productos formativos sincrónicos sobre competencias/ habilidades específicas (tutoriales, grabaciones de capacitaciones virtuales).</li> <li>4. Incrementar la formación territorial en acceso más seguro, con mayor orientación en emergencias.</li> <li>5. Ajustar las herramientas e instrumentos de Seguridad Operacional.</li> <li>6. Diseñar esquema SURGE-CRA.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiales y Sede Central</li> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres y Dirección de Comunicación</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener una base de datos actualizada del voluntariado.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Talento Humano</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Trabajar en las capacitaciones regionales del voluntariado.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Emergencias</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir un mismo mecanismo de retroalimentación y seguimiento de voluntariado para toda la operación.</li> <li>2. Redacción de un plan de seguridad.</li> <li>3. Capacitaciones del voluntariado en Acceso Más Seguro.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Talento Humano</li> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> <li>• Filiales</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de la plataforma <i>Monday</i> (aplicación de gestión interna de la Sede Central).</li> <li>2. Que las filiales gestionen el stock de indumentaria y evalúen costos para su reposición.</li> <li>3. Planilla de seguimiento del voluntariado.</li> <li>4. Diseñar proceso por parte de la Coordinación Nacional de Voluntariado.</li> <li>5. Diseñar mecanismos para que la Ley Cruz Roja se pueda implementar.</li> <li>6. Plan de seguridad</li> <li>7. Capacitaciones</li> <li>8. Que el voluntariado cuente con carnet de vacunación actualizado antes y después de una emergencia.</li> <li>9. Promover la participación de las mujeres en Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres de las Filiales.</li> <li>10. Contar que el 100% del voluntariado que participe de la emergencia tenga aprobada las siguientes capacitaciones de la Cruz Roja Argentina: FIB, Enfoques CRA y AMS.</li> <li>11. Promover capacitaciones de CEA.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia, Secretaría General y Comité Ejecutivo de Cruz Roja Argentina</li> <li>• Dirección de Talento Humano</li> <li>• Dirección de Formación</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> <li>• Comisión Directiva de Filiales</li> <li>• Coordinaciones generales</li> <li>• Coordinación de Voluntariado de las Filiales</li> <li>• Coordinación de Comunicaciones de las Filiales</li> </ul>
--	---

## Distribución de Ayuda Humanitaria.

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activar rápidamente los mecanismos de respuesta.</li> <li>2. Involucrar más a la Dirección de Comunicación en las emergencias.</li> <li>3. Establecer un Equipo PMER que pueda brindar soporte permanente para la matriz de seguimiento, planillas de entregas, etc.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Proponer y consensuar con IFRC criterios de aplicación del esquema de relevamiento y distribución en simultáneo.</li> <li>5. Estandarizar los instrumentos que funcionaron (Plan de Distribución, KoBo, Matriz de Gestión de la Operación, Planillas, Hojas Seguridad, etc.)</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encontrar nuevos mecanismos de verificación.</li> <li>2.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de guía de armado (material audiovisual).</li> <li>2. Revisar aspectos a mejorar de los talleres de salud e higiene.</li> <li>3. Planificar un ciclo de capacitaciones para toda la Red Territorial sobre recursos de la Sede Central, procedimientos IFRC-DREF, entre otras.</li> <li>4. Comprar líneas desde la Sede Central para costear los gastos asociados a los llamados.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> <li>• Subsecretaría de Salud</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar una matriz de seguimiento y sostenerla durante toda la operación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar un mecanismo de traspaso de información entre los líderes de la emergencia.</li> <li>2. Contar con un relevamiento formalizado y solicitar insumos urgentemente.</li> <li>3. Diseñar un plan estratégico por parte de las Filiales y de la Sede Central para la emergencia.</li> <li>4. Revisar el contenido de los artículos de ayuda humanitaria antes de su entrega y reemplazar aquellos vencidos, roto o en mal estado.</li> <li>5. Que el voluntariado de la Filial realice capacitaciones de forma periódica sobre promoción de la salud.</li> <li>6. Revisión de los kits y reemplazos de los mismos por parte de la Filial.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> <li>• Subsecretaría de Salud</li> <li>• Gestión de Riesgos y Desastres de las Filiales</li> </ul>

## Evaluación de Necesidades y Relevamiento de Familias.

Recomendaciones	Responsables
-----------------	--------------



1. La Cruz Roja Argentina debe tener nociones de evaluación de necesidades en emergencias y planificación, recursos y herramientas estandarizadas, metodologías aplicables y procedimientos. Junto con las pertinentes formaciones sobre redacción de informes de evaluación de necesidades y manejo de información, más la protección de datos.
2. Posible armonización del trabajo del Observatorio Humanitario en evaluaciones de necesidades en emergencias con la Secretaría de Emergencias.
3. Generar mapeo de riesgo nacional con sus respectivos escenarios de amenazas, vulnerabilidades y riesgos.
4. Formaciones de PGI en Emergencias, recomendaciones anticipatorias, la importancia de las charlas pre-operativas.
5. Procedimientos estandarizados de seguridad.
6. Socialización sobre las herramientas existentes: Plan Nacional de Respuesta, Planes Locales de Respuesta, Hoja de Ruta de Gestión de Riesgo.
7. Edición de formaciones virtuales ya existentes, con el objetivo de tenerlos a disposición en operaciones futuras.
8. Movilización de recursos para gestionar celulares para llamados telefónicos y comunicación vía WhatsApp.
9. Aunar esfuerzos para motivar y volver a convocar a las personas integrantes del ENI y/o evaluar posibles nuevos cursos para ampliación del equipo, con personas con disponibilidad para movilizarse en terreno, remoto y/o ambas modalidades.
10. Sinergia ENI/ENMO en el trabajo remoto y en terreno.
11. Identificar las necesidades de IM y Análisis de Datos por parte de la Secretaría de Emergencias para articular con el Observatorio Humanitario.
12. Priorizar la metodología ENAP en los Trayectos de Formación.
13. Diseñar productos Virtuales Asíncronos sobre ENAP.

- Secretaría General
- Secretaría de Desarrollo Humano
- Secretaria de Emergencias
- Dirección de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres
- Referentes de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres de las Filiales
- Líderes en terreno
- Cooperación y alianzas
- Filiales

<p>14. Difusión de las herramientas de la Secretaría de Emergencias y posibilidad de reeditar formaciones existentes.</p> <p>15. Capacitaciones en general.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y difundir dashboard de avance operacional.</li> <li>2. Utilizar Herramientas/Instrumentos de recolección de insumos de Lecciones Aprendidas durante toda la operación.</li> <li>3. Diseñar y promover el uso de mensajes claves y más capacitaciones al voluntariado en CEA.</li> <li>4. Responsabilidad por parte de todos los integrantes de la Filial y la Sede Central.</li> <li>5. Contar con cargadores y un responsable de comunicación de las Filiales que verifique sus cargas en las operaciones.</li> <li>6. Verificar las encuestas realizadas en KoBo y en una planilla interna para su correcta carga.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Referentes de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres de las Filiales</li> <li>• Referentes de Comunicaciones de las Filiales</li> <li>• Voluntariado</li> </ul>

## 8. Valoración general de la Operación.

El voluntariado y personal participante de la operación y del Taller de Lecciones Aprendidas han valorado positivamente el Plan de Acción en Emergencias y su alcance, ya que se pudieron lograr los objetivos dentro de los límites de tiempo y tener un buen impacto en las comunidades donde las filiales intervinientes desarrollan sus actividades. Así mismo, destacan la importancia y necesidad de aplicar lo manifestado en las lecciones aprendidas para poder crecer institucionalmente en materia de respuesta a emergencias.

## 9. Anexos

### Lista de participantes.

N	NOMBRE	APELLIDO	FILIAL	ROL EN EL TALLER	ROL EN LA EMERGENCIA
1	Nehuen Ernesto	Molina	MORENO	Participante	Voluntario
2	Daniel	Ibañes	QUILMES	Participante	Voluntario
3	Verónica Natalia	Peroni	QUILMES	Participante	Voluntaria
4	Sebastian Nicolas	Pereyra	QUILMES	Participante	Voluntario
5	Mara Denise	Olmos	QUILMES	Participante	Voluntaria
6	Ana Britos	Britos	SAN ANDRÉS	Participante	Voluntaria
7	Brenda Paola	Carvajal Herrera	SAAVEDRA	Participante	Voluntaria
8	Micaela	Córdoba	SAAVEDRA	Participante	Voluntaria
9	Pablo	Bruno	SEDE CENTRAL	Participante	Director GDR
10	Nahuel Valentin	Saleme	LA PLATA	Participante	Voluntario
11	Agustin	Govoni	LA PLATA	Participante	Voluntario
12	Yerson Alejandro	Alarcón Morales	NEUQUÉN	Participante	Voluntario
13	Lujan Antonela	Tretiak	NEUQUÉN	Participante	Voluntaria

14	Mirta Liliana	Zalazar	NEUQUÉN	Participante	Voluntaria
15	Angela Micaela	Ojeda	NEUQUÉN	Participante	Voluntaria
16	Florencia Giselle	Correa	SAN JUAN	Participante	Voluntaria
17	María Vanesa	Tizera	SAN JUAN	Participante	Voluntaria
18	Fabiana	Barrera Kuhn	SAN JUAN	Participante	Voluntaria
19	Carla	Tapia	MENDOZA	Participante	Voluntaria
20	Lautaro	Ferro	MENDOZA	Participante	Voluntario
21	Florencia	Correa	SAN JUAN	Participante	Voluntaria
22	Aylen	Maciel	SEDE CENTRAL	Participante	Voluntaria
23	Ana	De Pascale	SEDE CENTRAL	Participante	Voluntaria
24	Veronica	Jorba	QUILMES	Participante	Voluntaria
25	Abel	Martinez	SEDE CENTRAL	Participante	Director Emergencias
26	Melina	Miele	IFRC	Facilitadora	Coord Ops y Prog
27	Santiago	Camino	SEDE CENTRAL	Facilitador	Director de Formación

## Agenda del taller – 2/12/2023

Horario	Minutos asignados	Actividad	Facilitador/a
9 a 9:20 hs	20 min	Bienvenida y Presentación de los participantes del taller	Santi
9:20 a 9:30 hs	10 min	Agenda del día / Grupos / Presentación Taller	Santi Meli (objetivos)
9:30 a 10 hs	30 min	Presentación Operación DREF: Quilmes y Neuquén	Abel Martinez
10 a 10:30 hs	30 min	Línea de tiempo de la operación	Santi - Ana
10:30 a 10:45 hs	15 min	Presentación resultados de las encuestas realizadas	Equipo de Desarrollo Organizativo
10.45 a 11:25 hs	40 min	Completamos lo que <b>funcionó bien</b>	Santi - Ana
11:25 a 11:55 hs	30 min	<b>Puesta en común</b> de lo que <b>funcionó bien</b>	Santi - Ana
12 a 13 hs	60 min	Completamos los <b>aspectos a mejorar</b>	Santi - Ana
<b>13 a 14 hs</b>	<b>60 min</b>	<b>Almuerzo</b>	
14 a 14:30 hs	30 min	Puesta en común de los aspectos a mejorar	Santi - Ana
14.30 a 15.00 hs	60 min	Completamos las recomendaciones y responsables	Santi - Ana
15.00 hs a 15.50 hs	50 min	Puesta en común de las recomendaciones y responsables	Santi - Ana
16.50 a 16.55	5 min	Calificación de la operación	Santi - Ana
16.55 a 17.00	5 min	Conclusiones, Cierre y Agradecimiento	

Imágenes.

