

República Dominicana | IFRC-DREF Inundaciones



Taller de Lecciones Aprendidas. Santo Domingo, 3 de noviembre de 2023. Fuente: Cruz Roja Dominicana.

Como parte del compromiso constante de la Cruz Roja Dominicana por elevar su capacidad de respuesta frente a situaciones de emergencia, se presenta este Informe de Lecciones Aprendidas, que recoge los aprendizajes, oportunidades de mejora y recomendaciones que surgieron del análisis conjunto de la implementación del IFRC-DREF¹ MDRDO015 – Inundaciones.

Este informe busca convertirse en una herramienta de evidencia para realizar mejoras continuas que se orienten a contar con futuras operaciones de emergencia cada vez más efectivas y oportunas. Los hallazgos presentados son resultado de dos niveles de análisis sobre las actividades y procesos efectuados en el marco de la operación: i) Interno – *Entre el staff de la Sociedad Nacional*, ii) Externo – *Consulta a las comunidades asistidas*. Al compartir estos aprendizajes y recomendaciones, la Cruz Roja Dominicana busca enriquecer el conocimiento colectivo y generar un impacto positivo en futuras operaciones.

A. CONTEXTO

Entre el 2 y el 4 de junio de 2023, la República Dominicana experimentó una serie de eventos de origen natural, que incluyeron fuertes lluvias, tormentas eléctricas, ráfagas de viento, inundaciones urbanas y rurales, desbordamiento de ríos y deslizamientos de tierra. La Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET) atribuyó

¹ Fondo de Emergencia para Respuesta a Desastres de la Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, por sus siglas en inglés.

estos eventos a la presencia de una vaguada en distintos niveles de la troposfera, junto con el paso de una onda tropical sobre el Mar Caribe. Las provincias afectadas abarcaron Azua, Barahona, Bahoruco, Dajabón, Elías Piña, Espaillat, Independencia, La Vega, Pedernales, Santiago y Santiago Rodríguez.

En agosto, aunado a estas emergencias, el país experimentó el impacto de la Tormenta Tropical Franklin en el Mar Caribe, que causó lluvias intensas, fuertes vientos y marejadas. El paso de la tormenta, que tocó tierra el 23 de agosto, dejó diversos niveles de daño en viviendas, negocios, cultivos y ganado, que terminaron afectando a alrededor de 289,083 personas en 25 provincias.

El 19 de junio, la Cruz Roja Dominicana inició la implementación del IFRC-DREF No. MDRDO015 para dar brindar asistencia a la población afectada por las inundaciones en las provincias de Azua, Bahoruco, Barahona, Dajabón, Elías Piña e Independencia. Posteriormente, en la primera semana de setiembre, a raíz del evidente incremento de población afectada y daños causados por la Tormenta Tropical Franklin, la Sociedad Nacional solicitó la actualización de la operación para asistir a un total de 10,000 personas (2,000 familias), a través de la implementación de acciones en las áreas de Refugio, Salud, Agua, Saneamiento e Higiene (WASH, por sus siglas en inglés) y transferencias económicas multipropósito, incluyendo también la difusión de mensajes clave con un enfoque de Protección, Género e Inclusión (PGI) y Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA).

B. METODOLOGÍA

El Taller de Lecciones Aprendidas es una herramienta metodológica que tiene como objetivo identificar oportunidades de mejora en las operaciones de emergencia de las Sociedades Nacionales, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de las acciones de respuesta frente a futuros desastres o crisis. La metodología del taller prioriza el trabajo práctico grupal y la identificación de hitos clave de la operación, a fin de reconocer qué factores permitieron la ejecución exitosa de las actividades y cuáles podrían ajustarse para garantizar la efectividad de próximas intervenciones.

Los objetivos del taller fueron los siguientes:

Objetivo general:

Identificar, crear e 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 desafíos encontrados durante la realización de la operación.
- Identificar buenas prácticas o acciones que deben ser retomadas para ser aplicadas en futuras intervenciones.
- Analizar los desafíos identificados para proponer recomendaciones y responsables de apoyar su implementación a nivel de la Sociedad Nacional y de IFRC.

En la primera parte del taller, las y los participantes armaron una línea del tiempo con los seis meses de implementación del IFRC-DREF, en la que identificaron los eventos clave y las actividades que realizaron cada mes. Este ejercicio permitió iniciar el diálogo sobre los procesos involucrados en la operación y formular algunas recomendaciones para reforzar su eficiencia.

En la segunda parte del taller, las y los participantes se dividieron en cinco grupos, de acuerdo con su función dentro de la operación: 1. Coordinación estratégica, 2. Gestión de la Operación, 3. Áreas Esenciales, 4. Áreas de Soporte, 5. Voluntariado y Comunicaciones. Cada uno de los grupos reconoció, en base a su participación dentro de la intervención, cuáles fueron los puntos que facilitaron la operación, cuáles se podría ajustar y qué recomendarían para lograrlo. Al concluir el análisis por grupo, compartieron sus hallazgos en plenaria y recibieron retroalimentación de sus compañeros para reforzar las recomendaciones.

Los hallazgos del taller se presentan en la siguiente sección, los cuales están organizados dentro del marco metodológico del Enfoque de Preparación para una Respuesta Eficaz (PER, por sus siglas en inglés), el cual es una herramienta desarrollada por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC, por sus siglas en inglés) para mejorar la preparación de las Sociedades Nacionales frente a Crisis y Desastres. El mecanismo PER ofrece una estructura de 37 componentes agrupados en cinco áreas que contienen los aspectos que deben tomarse en cuenta para mejorar y aumentar las capacidades de preparación, alistamiento y respuesta de las Sociedades Nacionales en el corto y el largo plazo. En el caso de este informe, se han agrupado las lecciones aprendidas en tres de las cinco áreas del PER: 1. Análisis y Planificación, 2. Capacidad Operacional y 3. Soporte a Operaciones.



Participantes del taller discuten las lecciones aprendidas de la operación. 3 de noviembre de 2023. Fuente: Cruz Roja Dominicana.

C. LECCIONES APRENDIDAS

Durante la implementación del IFRC-DREF por inundaciones, se identificó una serie de hallazgos clave que proporcionaron valiosas lecciones aprendidas para mejorar la pertinencia, la efectividad, la eficiencia y la cobertura de las actividades. A continuación, se presentan las principales lecciones aprendidas:

Área 2: ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN
 el conocimiento y la capacidad para prepararse proactivamente para desastres y/o crisis

componentes

-  **Análisis de Amenazas, Contexto y Riesgos, Monitoreo y Alerta Temprana**
-  **Planificación de escenarios**
-  **Gestión de riesgos**
-  **Presupuestos y Planes de Preparación**
-  **Continuidad de las Actividades**
-  **Procedimientos de Respuesta a Emergencias**
-  **Planificación de la Respuesta y la Recuperación**
-  **Reuniones y Acuerdos Previos a los Desastres**

Área Análisis y Planificación	Funcionó bien	Hay que mejorar
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> o La Sociedad Nacional preparó la Actualización de la Operación para responder al nuevo contexto de emergencia y a las crecientes necesidades de la población afectada. 	<ul style="list-style-type: none"> o Si bien la Sociedad Nacional logró elaborar la Actualización de la Operación a tiempo y los procesos en marcha no se detuvieron, esto implicó formular una nueva estrategia de respuesta en medio de la implementación de la operación en curso, por lo que fue un desafío para el equipo implementador, que debió continuar implementando mientras se preparaba para hacer las modificaciones requeridas. o La Actualización de la Operación se aprobó con nuevas metas incrementadas, pero el mismo presupuesto. Esto generó dificultades posteriores, ya que se tuvo que pedir a IFRC una revisión adicional del presupuesto.
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> o El despliegue de personal en modalidad Surge permitió que la Sociedad Nacional contara con el apoyo de profesionales especialistas en operaciones de emergencia, quienes aportaron significativamente al nivel técnico de la operación. 	<ul style="list-style-type: none"> o Hubo cuatro rotaciones de personal Surge: Gerente de Operaciones y de Técnico de CVA, quienes tenían estilos distintos de gestión y requerían que el personal se adaptara al nuevo modelo periódicamente. o Debido a que la Sociedad Nacional no contaba con criterios de selección para la población a asistir, fue necesario esperar a tener la

Área Análisis y Planificación	Funcionó bien	Hay que mejorar
		<p>información del censo completo antes de realizar las entregas. Esto ocasionó un retraso en la entrega de kits, que fueron entregados en octubre, cuando debieron ser entregados dos meses antes, y también incremento de precios de dichos kits.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La inclusión de todas las áreas de la Sociedad Nacional, incluyendo a las filiales, en la etapa de planificación de la operación, hubiera acelerado los procesos programáticos y de soporte.
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> ○ El Plan de Acción del IFRC-DREF y la Actualización de Operación incluyeron actividades que respondían a las necesidades más urgentes de la población afectada. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La rotación de Gerentes de Operaciones y Técnico de CVA, que se incorporaron temporalmente a la operación en modalidad Surge, implicó la necesidad de capacitar reiteradamente al nuevo personal y reiniciar algunos procesos, lo que conllevó retrasos significativos en las coordinaciones y entregas, modificando los plazos previstos inicialmente.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> ○ La estrategia operativa se construyó considerando las coordinaciones con las instituciones estatales, a fin de evitar la duplicidad de intervenciones y abarcar a la mayor cantidad de personas afectadas posible. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fue necesario replantear las cantidades de los insumos y kits a ser entregados, pues, debido a la falta de información completa sobre los afectados, las compras no alcanzaron para el número de población meta. Esto obligó a recurrir a nuevos procesos de adquisición para cubrir las entregas faltantes.

Área 3:
CAPACIDAD OPERACIONAL
La capacidad de la Sociedad Nacional para identificar necesidades por área geográfica, actuar temprano, activar tipos de intervención y modalidades apropiadas para brindar apoyo a los afectados.

Componentes:

- Áreas Específicas de Intervención de la SN
- Mapeo de Capacidades de la SN
- Mecanismos de Acción Tempranas
- Intervención en Efectivo
- Evaluación de Necesidades de Emergencia
- Selección de la Población Afectada
- Centro de Operaciones de Emergencia (EOC)
- Gestión de la Información
- Pruebas y Aprendizaje
- Activación del Apoyo Regional e Internacional

Área Capacidad Operativa	Funcionó bien	Hay que mejorar
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> La estrategia operativa consideró acciones para responder a las enfermedades prevalentes en la emergencia: cólera y dengue. 	<ul style="list-style-type: none"> Hace falta contar con un protocolo para actuar frente al contagio de voluntario(a)s y considerar la protección de las y los voluntarios durante las operaciones que pudieran exponer su salud, por medio de la adquisición de kits de protección adecuados para las enfermedades prevalentes.
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Las y los voluntarios de la Sociedad Nacional están capacitados para implementar las acciones de primera respuesta y el staff contratado tiene experiencia con operaciones en campo. La capacitación en CEA permitió sensibilizar a los voluntarios sobre el tema. La inducción sobre el alcance de la operación y las actividades que se iban a realizar fue de utilidad para staff y voluntarios, ya que les permitió conocer de antemano qué se esperaba de ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> Fue necesario parar un tiempo las actividades de salud, debido a la demora en la llegada de insumos que se adquirieron fuera del país. Algunos insumos médicos pudieron haberse comprado localmente, lo que hubiera evitado retrasos en las entregas. La información sobre la emergencia y la implementación de la operación llega en distintos formatos y a veces a destiempo, dependiendo del área de la Sociedad Nacional que la emita, lo que incrementa el tiempo necesario para procesar los datos y dar respuesta oportuna al área solicitante.
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> La evaluación en salud brindó claridad sobre las acciones que se requería implementar para responder a las necesidades de la población. La implementación del enfoque Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA, por sus siglas en inglés) permitió 	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar los procedimientos de monitoreo de voluntario(a)s durante sus actividades, considerando no sólo la ejecución de las actividades, sino también su estado de salud y necesidades. El enfoque CEA debió implementarse desde el inicio de la operación, desde la etapa de evaluación de daño y necesidades.

Área Capacidad Operativa	Funcionó bien	Hay que mejorar
	generar confianza con la comunidad y establecer lazos que facilitaron esta y futuras operaciones.	
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Se sobrepasaron las metas previstas para la operación. 	<ul style="list-style-type: none"> No se encontraron puntos a mejorar

Área 5:
SOPORTE A OPERACIONES

los sistemas que aseguran la eficiencia y coherencia de los servicios a aquellos afectados

componentes


Gestión de la Seguridad y la Protección


Monitoreo, Evaluación, Presentación de Informes y Aprendizaje de las Operaciones


Política de Finanzas y Administración y Procedimientos de Emergencia


Tecnologías de la Información y la Comunicación


Logística, Compras y Cadena de Suministros


Gestión del Personal y de Voluntarios


Comunicación en Emergencias


Movilización de Recursos

Área Coordinación	Funcionó bien	Hay que mejorar
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> Todos los insumos que se entregan a la comunidad cumplen los estándares de calidad de IFRC y de la Sociedad Nacional. El stock pre-posicionado también cumple los estándares. 	<ul style="list-style-type: none"> Prever el alquiler de vehículos de mayor capacidad para las operaciones en las que se deba movilizar grandes volúmenes.
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> El Área de Comunicaciones contaba con un banco de mensajes e infografías que sirvió de base para la difusión oportuna de contenidos clave. El software de almacén Adonis ha permitido una mejor gestión de los bienes de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Podría existir un riesgo reputacional en el caso de comprar gasolina por el monto total de los tickets (RD\$ 500), cuando no se necesita toda la carga, debido a que no se emiten tickets de menor denominación. Está pendiente la elaboración de una lista de proveedores locales que proporcionen los artículos requeridos en emergencias y que a su vez cumpla con los requisitos del área de Compras de IFRC. Si bien existe una buena relación entre las áreas de logística y de operaciones, esta aún no es

Área Coordinación	Funcionó bien	Hay que mejorar
		<p>suficientemente fluida para acelerar los procesos administrativos en beneficio de la operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acelerar el tiempo entre el pedido y el despacho de insumos desde el almacén. ○ El software de la Sociedad Nacional aún no incluye el módulo de compras. ○ Los reportes de entrega no siempre coinciden con los reportes de almacén y operaciones, lo que genera procesos adicionales de revisión.
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se grabó contenido audiovisual que fue difundido en las redes sociales de la institución para mostrar los avances de la operación y los logros obtenidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los almacenes no siempre están abastecidos para asegurar la respuesta inmediata. ○ Mejorar la planificación y coordinación para acelerar los procesos de compra.

D. RECOMENDACIONES

En base a las lecciones extraídas de la implementación de la operación, se ha identificado un conjunto de recomendaciones fundamentales que apuntan a fortalecer y optimizar futuras operaciones de la Cruz Roja Dominicana. Estas recomendaciones surgen como resultado de una reflexión profunda sobre los aspectos que resultaron positivos y las oportunidades de mejora en futuras acciones humanitarias.

N°	Recomendación	Responsabilidad
1	Las Lecciones Aprendidas de las intervenciones deben ser socializadas al interior de la Sociedad Nacional y ser de uso común de todas las áreas, incluyendo Dirección, Operaciones y Áreas de soporte, así como del equipo de IFRC.	Dirección General Gestión de Riesgos Áreas de Soporte IFRC
2	Realizar procesos de consulta a las y los voluntarios (censos, encuestas u otros) para conocer sobre sus riesgos potenciales y estado de salud, principalmente durante emergencias con enfermedades contagiosas.	Coordinación de la operación Gestión de Riesgos Dirección de Socorros Áreas Esenciales – Salud Voluntariado
3	Que los insumos que se adquieran sean consultados con la parte técnica de la Sociedad Nacional, para garantizar que cumplan los estándares de calidad vigentes.	Áreas de Soporte Áreas Técnicas
4	Mantener un stock de insumos y kits pre-posicionado en la sede de la Sociedad Nacional y en las filiales para poder iniciar la primera respuesta de forma inmediata. Con este motivo, también debería elaborarse un protocolo para el correcto uso de insumos pre-posicionados.	Gestión de Riesgos Áreas de Soporte
5	El enfoque CEA debe implementarse desde el inicio de la operación, para asegurar que la intervención responda adecuadamente a los requerimientos de la población, se genere confianza en la institución y se establezcan mecanismos de retroalimentación para escuchar las recomendaciones de la población asistida.	Coordinación de la operación Gestión de Riesgos Dirección de Socorros
6	Incluir a todas las áreas de la Sociedad Nacional y filiales involucradas en el diseño de la operación.	Coordinación de la operación Gestión de Riesgos Dirección de Socorros Filiales Áreas de Soporte

N°	Recomendación	Responsabilidad
7	Designar a un responsable de Información de Manejo de Crisis que pueda consolidar la información proveniente de distintas fuentes y áreas, y elaborar formatos estandarizados para el traslado de información al interior de la Sociedad Nacional.	Área de TI Gestión de Riesgos
8	Complementar el seguro de salud de los voluntarios, que actualmente sólo cubre accidentes, con una póliza que pueda cubrir atención médica frente al contagio de enfermedades, debido a su exposición constante durante la operación. En el caso de voluntario(a)s contagiados, contar también con un protocolo de actuación.	Coordinación de la operación Gestión de Riesgos Dirección de Socorros Áreas Esenciales – Salud Áreas de Soporte Voluntariado
9	Contratar medios de transporte que se ajusten a las necesidades de la operación (tamaño y condiciones), a fin de que los vehículos no tengan inconvenientes para acceder a zonas de acceso limitado, consuman más combustible del previsto o corran el riesgo de inhabilitarse durante un traslado.	Coordinación de la operación Áreas de Soporte
10	Considerar otras modalidades de pago para el suministro de combustible, ya que los tickets no son aceptados en todas las localidades. En caso de permanecer la modalidad de pago a través de tickets, se podría considerar denominaciones menores al valor actual (RD\$ 500), que permitan comprar menos cantidad, cuando sea necesario.	Áreas de Soporte
11	Incorporar más talleres sobre el control de vectores comunitarios en la planilla de formación del staff y voluntarios, haciendo énfasis en las enfermedades prevalentes en el momento.	Coordinación de la operación Gestión de Riesgos Voluntariado
12	Las salidas a terreno deben coordinarse oportunamente, a fin de que el cronograma de salida y llegada sea socializado con el staff y filiales, y se garantice la puntualidad de los participantes.	Todo el staff Filiales
13	Revisar la tabla de viáticos de la institución, con la finalidad de que los montos otorgados correspondan a los gastos del lugar de destino y no al cargo del staff. Esto permitirá que todos estén en la misma posibilidad de desembolsar las sumas que se requieran sin perjuicio personal.	Dirección Áreas de soporte
14	El equipo de Operaciones deberá compartir oportunamente la programación de actividades y los avances de la operación con las Áreas de Soporte, a fin de que estas puedan organizar la logística necesaria, principalmente cuando se requiera traslado o contratación de vehículos. Esto podría realizarse a través de reuniones mensuales, grupos de WhatsApp o por escrito, según se considere más eficiente.	Coordinación de la operación Áreas de Soporte

N°	Recomendación	Responsabilidad
15	Fortalecer las líneas de comunicación interna generando espacios en los que todas las áreas puedan estar al tanto de los avances de las operaciones y determinar cuál sería la mejor forma de aportar para el logro de los objetivos propuestos.	Todo el staff Filiales
16	Capacitar y ampliar el Equipo Nacional de Redes Sociales para contar con información oportuna y de calidad que permita tomar decisiones y ayude a difundir la labor de la Cruz Roja Dominicana.	Comunicaciones
17	Revisar los procesos de compra, a fin de ver si es posible simplificar algunas de las etapas. Asimismo, trabajar en un listado oficial de proveedores calificados para no tener que recurrir a proveedores extranjeros, cuando se pueda hacer la compra localmente.	Áreas de Soporte
18	Integrar en el software de la Sociedad Nacional un módulo para agilizar los procesos de compra.	Áreas de Soporte

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 Dominicana.

E. LECCIONES APRENDIDAS DESDE LA COMUNIDAD

En el marco de la implementación del enfoque de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA, por sus siglas en inglés), se complementó la información obtenida a través del Taller de Lecciones Aprendidas con la realización de Grupos Focales de Retroalimentación y entrevistas a informantes clave, en los que miembros de las comunidades de Azua y Barahona, y voluntario(a)s de la Cruz Roja Dominicana, brindaron sus opiniones y sugerencias sobre la ayuda recibida y cómo podría mejorarse en futuras oportunidades.

1. Metodologías implementadas

Datos / Comunidad	Azua	Barahona
Fecha de realización	23 de octubre de 2023	22 de octubre de 2023
Metodologías con Comunidad Externa / Número de participantes	3 Grupos Focales 35 participantes	3 Grupos Focales 25 participantes 1 Entrevista con Informante clave
Metodologías con Comunidad Externa / Número de participantes	1 Grupo Focal 10 participantes	2 Grupos Focales 15 participantes

Los informes finales de este ejercicio se encuentran en el siguiente enlace: [Lecciones desde la comunidad](#).

Entre los hallazgos más saltantes, se encuentran la pertinencia del contenido de los kits de higiene, kits de salud menstrual y las entregas de dinero en efectivo para hacer frente a las consecuencias de la tormenta tropical y las inundaciones. Ya que permitieron proteger a la población frente a la propagación de enfermedades vectoriales y contar con insumos básicos para salvaguardar su dignidad durante esta etapa. Asimismo, tanto los miembros de la comunidad como las y los voluntarios reconocieron el valor agregado de recibir información que acompañe las entregas, con fines informativos (sobre el contenido, su uso y prevención de enfermedades) y logísticos (procedimientos a seguir durante las entregas). Finalmente, destacó el reconocimiento al buen trato brindado por el staff de la institución y de las y los voluntarios.

Entre los aspectos de mejora, la comunidad resaltó que las escuelas pueden ser un mejor lugar de entrega para los kits de higiene menstrual, pues son espacios en los que las niñas se sienten más seguras. De la misma manera, solicitaron que las entregas no se acompañen únicamente de breves charlas, sino que puedan también contener material escrito para ser consultado en casa. Adicionalmente, solicitaron que el contenido del kit pueda ser acordado con la comunidad previamente, ya que, al no conocer el contenido, se dificultaba el traslado para personas de la tercera edad o personas con discapacidad. Asimismo, solicitaron que las entregas se anuncien oportunamente y se realicen con la mayor puntualidad posible. Desde el lado de las y los voluntarios, se solicitó mayor capacitación sobre operaciones de emergencia y reforzar los canales de comunicación al interior de la filial y con la Sede Central.



Grupos Focales de Retroalimentación con miembros de la comunidad y voluntarios. Octubre 2023. Fuente: Cruz Roja Dominicana.

ANEXOS

- a) Agenda
- b) Material audiovisual
- c) Lecciones desde la Comunidad

A. AGENDA

TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS – 3 DE NOVIEMBRE DE 2023	
HORARIO	TEMÁTICA A TRABAJAR
9:00 – 9:15 am (15 min)	Palabras de bienvenida - <i>(a cargo de las facilitadoras)</i>
9:15 – 9:45 am (30 min)	Presentación de los participantes e introducción al taller - <i>(a cargo de las facilitadoras con apoyo de los participantes)</i>
9:45 – 10:00 am (15 min)	Presentación de los objetivos y agenda del taller - <i>(a cargo de las facilitadoras)</i>
10:00 – 10:30 am (30 min)	Presentación de la operación - <i>(a cargo de la Coordinadora de la Operación con apoyo del equipo de Comunicaciones de la SN)</i>
10:30 – 11:15 am (45 min)	Construcción de la Línea de Tiempo de la operación - <i>(a cargo de las facilitadoras con apoyo de los participantes)</i>
11:15 – 11:30 am (15 min)	RECESO AM
11:30 – 12:30 (60 min)	Identificación de aciertos - <i>(trabajo grupal)</i>
12:30 – 13:30 (60 min)	ALMUERZO
13:30 – 14:30 (60 min)	Identificación de puntos por mejorar - <i>(trabajo grupal)</i>
14:30 – 15:15 (45 min)	Recomendaciones para futuras operaciones y responsables - <i>(trabajo grupal)</i>
15:15 – 15:30 (15 min)	RECESO PM
15:30 – 17:30 (120 min)	Exposición grupal de aciertos, puntos por mejorar y recomendaciones.
17:30	CIERRE

B. MATERIAL AUDIOVISUAL

En los siguientes enlaces se pueden visualizar los videos elaborados por la Cruz Roja Dominicana:

- [Presentación de la operación](#) de respuesta a las inundaciones.
- [Grupos focales](#) para conocer la opinión de la comunidad.