



CRUZ ROJA  
ARGENTINA

# TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS

---

Marzo 2024

*Tormentas Severas – Bahía Blanca – Argentina*

*Fecha del taller: 21 de abril de 2024, ciudad de Bahía Blanca*

*Informe elaborado por Abel Martínez, Director Nacional de Respuesta - CRA*



## 1. Contexto

Durante la semana del 11 de diciembre de 2023 el Servicio Meteorológico Nacional (SMN) de la República Argentina emitió múltiples alertas meteorológicas debido a la inestabilidad atmosférica que prevalecía en varias regiones del país. De forma complementaria, entre los días viernes 15 y sábado 16 de diciembre, se emitieron Avisos a Corto Plazo (ACP) por la posibilidad de tormentas fuertes o severas, especialmente en la Provincia de Buenos Aires. Asimismo, se elevó el nivel de alerta a "naranja" en el Sistema de Alerta Temprana del SMN. Estos avisos fueron complementados por pronósticos de organismos privados, de la sociedad civil y de organismos locales, anticipando una tormenta de gran magnitud en varios puntos de la zona con fuertes ráfagas de viento de entre 120 y 150 kilómetros por hora según la región.

A partir de las 20:30 horas, se identificaron las primeras afectaciones en la **ciudad de Bahía Blanca**, ubicada en el sur de la Provincia de Buenos Aires, donde las ráfagas no solo dificultaron el acceso a servicios tales como electricidad y agua sino que también han impactado en la infraestructura urbana y las viviendas. Como producto de esto, ha acontecido el derrumbe del tinglado del Club Bahiense del Norte donde **13 personas perdieron la vida**, entre ellas una menor de 4 años de edad, y más de 20 resultaron heridas. Por su parte el daño a la infraestructura de hogares se focalizó en barrios alejados de la zona céntrica de la ciudad, registrándose voladuras de techos, caída de mampostería y paredes, entre otros. Esta situación dificultó las tareas de restablecimiento de la energía eléctrica y demoró, por lo tanto, el acceso logístico y al agua en muchas comunidades durante las primeras semanas de la emergencia, al tiempo que demoraron las tareas de recuperación temprana. La misma tormenta afectó, en menor medida, a localidades cercanas como Médanos, Punta Alta, entre otras. Otra localidad de la provincia que también se vio afectada en el mismo período fue Necochea, que enfrentó vientos que superaron los 80 kilómetros por hora y lluvias intensas. Estos eventos ocasionaron inundaciones en más de 60 viviendas, daños en techos y la infraestructura de áreas vulnerables, junto con caídas de postes eléctricos y árboles.

## 2. Objetivo general de la operación.

A través del Plan de Acción, Cruz Roja Argentina, con el apoyo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), buscó brindar asistencia humanitaria centrada en aspectos relacionados con los sectores de alojamiento y salud, a las familias que residen en áreas vulnerables y han sido afectadas por el temporal en la ciudad de Bahía Blanca. La Sociedad Nacional se propuso como meta apoyar a 800 familias (4.000 personas), directamente afectadas por este evento. Este apoyo se llevó a cabo mediante un programa de transferencia monetaria destinado a la recuperación de sus viviendas, junto con formación y asistencia en primeros auxilios a las personas que lo han requerido durante la etapa de reconstrucción, además de acciones de distribución de ayuda humanitaria directa.

### 3. Objetivo del taller.

A través del proceso se buscó 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 IFRC.

### 4. Metodología.

La metodología del taller fue completamente participativa y presencial, liderado por la Sede Centra de Cruz Roja Argentina, de manera conjunta con la Comisión Directiva y Coordinación General de la Filial Bahía Blanca, además se recolectan en el presente documento lecciones aprendidas que fueron surgiendo en actividades específicas y determinadas como en las distribuciones del Programa de Transferencia Monetaria, entre otras.

Participaron en la moderación/facilitación: Agustín Zabaleta, Coordinador General de Filial La Plata; Cristian Bolado, Subsecretario de emergencias – CRA; Diego Nieto (Coordinador General – Vicepresidente Filial Bahía Blanca); y Roberto Reguera, Presidente de Filial Bahía Blanca de CRA

Para alcanzar los objetivos propuestos, se implementaron diferentes etapas en el taller. Se inició con una presentación de la operación, de los participantes, de los objetivos principales de la operación y de las necesidades a cubrir por la Cruz Roja, en su Rol Auxiliar de los poderes públicos, posteriormente se repasaron los procesos de relevamiento y selección de destinatarios.

A continuación, se detallarán estas etapas de implementación, mientras que en la sección subsiguiente se proporcionará información más detallada sobre la metodología empleada.

#### - **Fase 1: Convocatoria**

Llevada adelante con el voluntariado de Filial Bahía Blanca (90% de la participación en toda la emergencia).

#### - **Fase 2: Desarrollo del Taller Presencial**

Se lleva a cabo un taller liderado por la Subsecretaría de Emergencias de la Sociedad Nacional. Debido a los desafíos institucionales de la Sociedad Nacional, al tratarse de una filial con poca experiencia y reciente constitución luego de un amplio periodo con cese de actividades, se trabajó en espacios distendidos principalmente de conversación y diálogo con el voluntariado participante, en forma de plenaria. Se contó con un facilitador para orientar el proceso.

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

El facilitador y los participantes analizan y procesan la información recopilada en la Fase 2.

#### - **Fase 4: Generación de Conclusiones**

Se discute en plenaria el contenido consolidado de la matriz y se ajustan o agregan temáticas que no hayan sido relevadas previamente.

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

Se termina de consolidar el formato de la matriz y la generación del presente informe con sus correspondientes medios de verificación.

**5. Temas a trabajar.**

De acuerdo a las características de la operación y las líneas de intervención abordadas, se definió llevar a cabo el taller analizando 4 pilares considerados prioritariamente relevantes:

- Administración, Finanzas y Logística.
- Gestión del Voluntariado.
- Relevamiento de familias.
- Distribución de Ayuda Humanitaria.

## 6. Matriz consolidada

### Administración, Finanzas, Logística

	Funcionó bien	Hay que mejorar
<b>Pertinencia</b>	<p>La planificación de las actividades de la operación fue correcta, determinando las diferentes etapas y necesidades tanto a nivel de recursos materiales como de capital humano.</p> <p>La gestión de la ayuda humanitaria fue eficaz en todas las etapas de la operación, contando con los espacios de guardado (HUB Cono Sur, Filial Bahía Blanca, Depósito Municipal) apropiados para no afectar su integridad.</p> <p>Ha sido un punto a destacar el involucramiento de las áreas de soporte de la Sociedad Nacional. Recursos Humanos brindando apoyo para gestionar pólizas de seguro de las personas involucradas, Finanzas para llevar adelante el control financiero y facilitar los fondos necesarios para sostener la operación, Logística para brindar apoyo con vehículos, transporte de ayuda humanitaria, trailers, entre otros; Comunicación para visibilizar las acciones en terreno y guiar al voluntariado en directrices sobre Comunicación.</p>	<p>Coordinación entre Logística y Emergencias (Sede Central) para priorizar los envíos de ayuda humanitaria y tener los móviles necesarios para las actividades. A su vez proveer de una base de datos de conductores especializados (trailers, pasajeros) para enviar una alerta con el propósito de agilizar las convocatorias y movilizaciones (actualmente se realizan convocatorias abiertas a todas las Filiales en general por no contar con una Base actualizada de conductores)</p> <p>Finanzas: Capacitar a las Filiales previo a las operaciones de emergencia en procesos de compra, pagos a proveedores y en especial procesos de reintegros de gastos.</p>
<b>Eficiencia</b>	<p>Un punto a destacar entre todos los grupos de trabajo fue el contar con los recursos para dar soporte al accionar del voluntariado en terreno. Desde alimentación, traslado, equipo de protección personal, alojamiento.</p>	<p>Tanto las convocatorias del voluntariado local así como las filiales que brindaron apoyo podrían salir con más antelación. A su vez se podría proporcionar un espacio de “update operativo” abierto a todas las filiales de la red territorial.</p>

	<p>Se mencionó en la mayoría de los grupos que contar con personal de la Sede Central, de los equipos técnicos de la Sociedad Nacional (Equipo Nacional de Intervención, Equipo Nacional de Monitoreo) y de IFRC (surge de Logística) que acompañe con formación y metodología de trabajo fomentaron a la concreción de los objetivos y la generación de capacidad local en el voluntariado.</p> <p>Ha sido un punto favorable por parte de las filiales participantes contar con el apoyo administrativo para gestionar sus reintegros operacionales.</p>	<p>Contar con mayor Stock de artículos de emergencias pre-posicionados por IFRC en el HUB de Argentina hubiera ahorrado muchos tiempos y mejorado la eficacia de la operación, llegando en los momentos más necesarios a las familias afectadas por esta emergencia.</p> <p>Los tiempos de aprobación de la operación por parte de IFRC limitaron la respuesta inmediata, pese a los esfuerzos de la Sociedad Nacional.</p>
<p><b>Efectividad</b></p>	<p>Desde el inicio se generaron espacios de reunión entre la Sede Central y Filial Bahía Blanca. Estos espacios se dieron de forma tanto virtual como presencial. En ellos se abordaron las características de la operación en detalle, los objetivos a alcanzar durante la operación, las diferentes etapas y los recursos y capacidades que se necesitaban para cada una.</p> <p>Fue mencionado y acordado en plenaria con todos los participantes que se haya mantenido una uniformidad en las etapas de trabajo día a día, en donde ya se encontraban establecidos los puntos a tener en cuenta antes de salir a terreno como el espacio de lecciones aprendidas del día al finalizar la jornada.</p> <p>Fue provechoso contar con el apoyo de Finanzas para poder encontrar y gestionar proveedores locales que dieran soporte a la operación cumpliendo con los estándares de la Dirección de Auditoría.</p>	<p>Se recomienda planificar de mejor manera las compras, dando un orden de prioridad para poder mantener el ritmo de trabajo en terreno.</p> <p>Es necesario contar con el stock suficiente de ayuda humanitaria a distribuir dado que en el HUB estaba solamente el 60% de los materiales y se tardó mucho tiempo en completar la etapa de distribuciones.</p>

<p><b>Cobertura</b></p>	<p>La articulación con las autoridades locales facilitó una pronta implementación de la operación.</p> <p>Se pudo contar desde el inicio con el mapeo municipal de necesidades y casos lo que determinó en principio los barrios a relevar.</p> <p>Los participantes del taller encontraron conformidad en cuanto a la localización y priorización de las personas alcanzadas así como los esquemas de distribución implementados.</p>	<p>Se podría contar con un apoyo en cuanto a mapeos desde el inicio de la operación.</p> <p>Generar un espacio de reunión con las filiales participantes en la operación para realizar una bajada sobre el manejo administrativo y financiero de la operación.</p>
-------------------------	--	--

## Gestión del Voluntariado

	Funcionó bien	Hay que mejorar
<p><b>Pertinencia</b></p>	<p>La movilización de equipos técnicos de la Sociedad Nacional para dar soporte a la operación (ENI, ENMO) fue valorada positivamente por los participantes del taller. No sólo a nivel operativo del día a día sino también para generar las formaciones necesarias al voluntariado.</p> <p>El capital humano fue suficiente para cumplir los objetivos de la operación. Se capitalizaron los espacios de capacitación para preparar las actividades en terreno.</p> <p>La movilización de voluntariado de otras filiales para apoyar en la operación fue calificada positivamente, fomentando la interacción entre pares y la mutua capacitación.</p>	<p>Generar espacios técnicos más cotidianos acerca del funcionamiento de las operaciones DREF y las responsabilidades y roles de cada participante.</p> <p>Tiempos de convocatoria y selección de perfil: tratar de tener la menor antelación posible con el propósito de poder analizar los perfiles postulados y anticipar al máximo posible al voluntariado sus movilizaciones a terreno.</p>

<b>Eficiencia</b>	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.	Las filiales deberían contar con una base de datos en la que se especifique las formaciones con las que ya cuenta su voluntariado, con el propósito de priorizar las personas en base a sus capacidades, formación y experiencia en las movilizaciones de emergencia.
<b>Efectividad</b>	Realizar capacitaciones previas y planificaciones operativas claras fue esencial para el desarrollo de la operación. A su vez contar con un referente de gestión del voluntariado para ajustar la cantidad de personas a participar fue clave.	El voluntariado participante en las actividades asume diversos compromisos al momento de la ejecución de las mismas. Durante la operación, en ocasiones el voluntariado local confirmaba la participación a una actividad y posteriormente no se presentaba a la misma. Debe trabajarse en el compromiso asumido por parte del voluntariado para las actividades.
<b>Cobertura</b>	Se brindó al voluntariado participante con todos los elementos de protección, a su vez se realizaron inducciones previas a salir al terreno en cuanto a la gestión de la seguridad, radiocomunicaciones, reporte de incidentes y canalización de mensajes clave.	La definición de cómo se iba a trabajar en terreno se podría haber hecho en etapas iniciales con criterios uniformes de manejo operativo del estilo checklist.

## Relevamiento de Familias

	<b>Funcionó bien</b>	<b>Hay que mejorar</b>
<b>Pertinencia</b>	La etapa de relevamientos funcionó muy bien, teniendo en claro el objetivo de la actividad así como los resultados que debían obtenerse.	Se podría mejorar en capacitación al voluntariado sobre el uso de las tablets y se sostiene que no es recomendable utilizar celular para hacer los relevamientos. Estas formaciones deben darse en tiempos en donde no transcurren emergencias y las formaciones deben incluir inducciones básicas sobre la herramienta KoBo y



	El uso de tablets y el formulario Kobo fueron las herramientas adecuadas para poder relevar y seleccionar personas destinatarias.	sobre el funcionamiento básico de una Tablet (acceso a internet, encendido de GPS, etc.)  Se debe realizar una revisión sobre las encuestas para los relevamientos, adaptándola a los contextos locales.
<b>Eficiencia</b>	Se realizaron los relevamientos en tiempo y forma.	Sin aspectos para mejorar.
<b>Efectividad</b>	No hubo dificultades en el uso de las herramientas para relevar.	Sin aspectos a mejorar.
<b>Cobertura</b>	La elección de los sectores a relevar fue adecuada.	Sin aspectos para mejorar.

## Distribución de Ayuda Humanitaria

	<b>Funcionó bien</b>	<b>Hay que mejorar</b>
<b>Pertinencia</b>	<p>Las distribuciones de ayuda humanitaria se llevaron adelante con éxito. Se ha destacado la versatilidad en las planificaciones dado que se tuvieron que ajustar al terreno.</p> <p>Fue clave el involucramiento del voluntariado local para llamar previamente a las personas destinatarias e informarles sobre la entrega.</p> <p>Se estableció una línea de consulta que funcionó bien gracias al apoyo de Filial Rosario de la Frontera.</p>	<p>La ayuda humanitaria se retrasó demasiado, frenando las actividades por varias semanas, debido al envío tardío de los kits de Ayuda Humanitaria desde Panamá a Argentina por demoras del sistema.</p> <p>Se recomienda prepararse para estas situaciones y evitar retrasos y compromisos con las comunidades.</p>

	La cantidad de ayuda humanitaria fue acorde a las necesidades relevadas, no teniendo que reorganizar la estrategia operativa.	
<b>Eficiencia</b>	No se encontraron dificultades en cuanto a los recursos necesarios para hacer las distribuciones de ayuda humanitaria. Estuvieron disponibles móviles, voluntariado y espacios para llevarlas a cabo. Fue clave el apoyo del municipio con un espacio de guardado de la ayuda humanitaria que provenía del HUB.	Mejorar el control de entrada y salida de AH dado que los remitos no coincidieron.
<b>Efectividad</b>	Las distribuciones se adaptaron a las comunidades en cuanto a su formato. En algunos casos se hicieron puerta a puerta y en otros se establecieron puntos de distribución.  Tener una línea de consulta facilitó el proceso de llegar a las personas de manera adecuada.	Se podrían hacer talleres intermedios con el voluntariado para escuchar propuestas de mejora y ajustar planes de distribuciones y posteriores a la entrega de ayuda humanitaria para el voluntariado con el propósito de que no se demore entre el tiempo de distribuciones y talleres de lecciones aprendidas.
<b>Cobertura</b>	El mapeo realizado entre CRA (por los relevamientos para distribuciones), sumado al trabajo del COE Local (municipal) fue correcto una vez que se estableció y se mantuvo durante toda la operación lo que disminuyó el doble trabajo y el seguimiento de las comunidades.	Se recomienda crear unas directrices de seguimiento y mapeo de la comunidad estandarizado por parte de la Sociedad Nacional.

## 7. Recomendaciones y Responsables

Administración, Finanzas, Logística

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear espacios de seguimiento operativo para informar a las filiales de toda la red territorial sobre el estado de la operación. Esto fomentaría participación y sentido de pertenencia.</li> <li>2. Contar con apoyo remoto de filiales para llevar adelante etapas críticas de la operación, como CVA (procesado de actas, recepción de consultas, etc.)</li> <li>3. Mantener actualizada la matriz de Seguimiento Operativo.</li> <li>4. Contar con stock actualizado y real de la Ayuda Humanitaria disponible para brindar respuesta.</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> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Secretaría de Emergencias.</li> <li>• Comisiones Directivas, coordinaciones generales y equipos interventores.</li> <li>• Dirección de Talento Humano.</li> <li>• Dirección de Finanzas.</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar espacios iniciales de reunión con las autoridades de las filiales para determinar si es preciso hacer un adelanto operativo.</li> <li>2. Mejorar la autoevaluación de las filiales en cuanto al personal que puede comprometer en la operación y los recursos financieros iniciales.</li> <li>3. Capacitación al voluntariado participante sobre procesos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Directiva de las Filiales</li> <li>• Coordinación General de las Filiales</li> <li>• Secretaría de Finanzas</li> <li>• Secretaría de Emergencia</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adaptar el proceso actual financiero para las operaciones DREF.</li> <li>2. Fomentar el protagonismo y la participación activa de los puntos focales en emergencia de las filiales.</li> <li>3. Crear herramientas de comunicación específicas sobre la utilización de los ítems de Ayuda Humanitaria.</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. Mejorar el sistema de control de stock del HUB.</li> <li>6. Crear una herramienta o a través de reportes SIGRID para mantener a la red territorial actualizada sobre las operaciones DREF.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> <li>• Dirección de Talento Humano</li> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Secretaría de Finanzas</li> <li>• Coordinaciones generales y referentes de Gestión de Riesgo.</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar la participación de áreas clave para el desarrollo de la operación y así poder contar con una mejor planificación</li> <li>2. Contar con una herramienta de seguimiento para el estado y priorización de las compras así como la ayuda humanitaria proveniente del exterior.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> </ul>
--	--

## Gestión del Voluntariado

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redactar un plan integral de seguridad.</li> <li>2. Capacitar al voluntariado en técnicas de Acceso Más Seguro.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> <li>• Dirección de Gestión del Riesgo</li> <li>• Dirección de Talento Humano</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear instrumentos de Seguridad Operacional.</li> <li>2. Incrementar la formación territorial en Acceso Más Seguro con un enfoque orientado a emergencias, haciendo hincapié en Comunicación Operacional.</li> <li>3. Realizar capacitaciones específicas sobre los procesos y actividades en la Secretaría de Emergencias.</li> <li>4. Diseñar y desarrollar material formativo (tutoriales, grabaciones de capacitaciones virtuales) sobre competencias y habilidades específicas para operaciones DREF.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filiales y Sede Central</li> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Dirección de Formación</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar el seguimiento de la participación del voluntariado durante toda la operación. Unificar una herramienta y capacitar en su uso.</li> <li>2. Llevar adelante talleres prácticos de CEA orientados a las operaciones DREF.</li> <li>3. Plan integral de seguridad.</li> <li>4. Contar con credenciales para todo el voluntariado participante.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Talento Humano</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> <li>• Comisión Directiva de Filiales</li> <li>• Coordinación General de las filiales</li> </ul>

## Relevamiento de Familias

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener una capacitación CEA lo antes posible para las personas que estarán desplazadas a terreno.</li> <li>2. Crear dashboard de seguimiento operacional.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> <li>• Referentes de Comunicaciones de las Filiales</li> <li>• ENMO/ENI</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difusión de las herramientas existentes: Plan Nacional de Respuesta, Planes Locales de Respuesta, Hoja de Ruta de Gestión de Riesgo.</li> <li>2. Capacitar al voluntariado sobre PGI haciendo enfoque en la protección de datos.</li> <li>3. Contar con credenciales para las personas que trabajen en terreno.</li> <li>4. Plan integral de seguridad.</li> <li>5. Ampliar la plantilla del Equipo Nacional de Intervención con una formación intermedia.</li> <li>6. Movilización de recursos para gestionar celulares para llamados telefónicos y comunicación vía WhatsApp.</li> <li>7. Capacitaciones en líneas de intervención y su alcance a nivel Sociedad Nacional.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Secretaria de Emergencias</li> <li>• Dirección de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres</li> <li>• Dirección de Talento Humano</li> <li>• Dirección de Formación</li> </ul>

## Distribución de Ayuda Humanitaria

Recomendaciones	Responsables
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avanzar con la implementación de apoyo remoto por parte de una filial en el seguimiento de una distribución. (p. ej. PTM).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> </ul>

<p>2. Mejorar los tiempos de ingreso de la ayuda humanitaria en el país para no retrasar la operación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• IFRC</li> </ul>
<p>1. Mejorar los espacios de capacitación y prueba de las tarjetas IFRC para brindar mensajes claros de su uso a la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Emergencias</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> <li>• IFRC</li> </ul>
<p>1. Capacitaciones recurrentes sobre distribuciones de ayuda humanitaria.  2. Generar una herramienta de seguimiento de casos.  3. Tener celulares disponibles para establecer línea CEA de inmediato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Respuesta a Emergencias y Desastres</li> <li>• Dirección de Formación</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> <li>• Subsecretaría de Logística</li> </ul>

## 8. Valoración general de la Operación.

Las personas participantes de la operación DREF se encuentran conformes con los objetivos planteados en el Plan de Acción y su ejecución. Concluyen que las actividades realizadas promovieron la recuperación temprana de las personas afectadas fomentando la dignidad de las personas y su resiliencia.

Agradecen la existencia de espacios como el presente Taller de Lecciones Aprendidas para continuar generando capacidad en la red territorial y fortalecerse como región.

Para esta conclusión se resumen los comentarios recolectados en la puesta en común general de la operación, finalizando este taller.

## Anexo I – Participantes

N.º	Filial / Oficina	Apellido y Nombre
1	Bahía Blanca	Beatriz Laplaza
2	Bahía Blanca	Alejandra Cifuentes
3	Bahía Blanca	Fabian Basualdo
4	Bahía Blanca	Gustavo Sánchez
5	Bahía Blanca	Marian Romero
6	Bahía Blanca	Nicolás Jofre
7	Bahía Blanca	Virginia Baratelli
8	Bahía Blanca	Vannina Molina
9	Bahía Blanca	Beatriz Tumini
10	Bahía Blanca	Mariana Espordan
11	Necochea	Milena Agustina Flores
12	Necochea	Raúl Villaroel
13	Necochea	Alicia Wilgenhoff
14	Necochea	Marcelo Sangla

## Anexo II – Facilitadores

### Facilitadores:

Agustín Zabaleta (Filial La Plata)

Cristian Bolado (Sede Central)

### Moderadores (Apoyando los debates y discusiones de los participantes):

Roberto Raguera (Presidente Filial Bahía Blanca)

Diego Nieto (Coord. Gral. Filial Bahía Blanca)