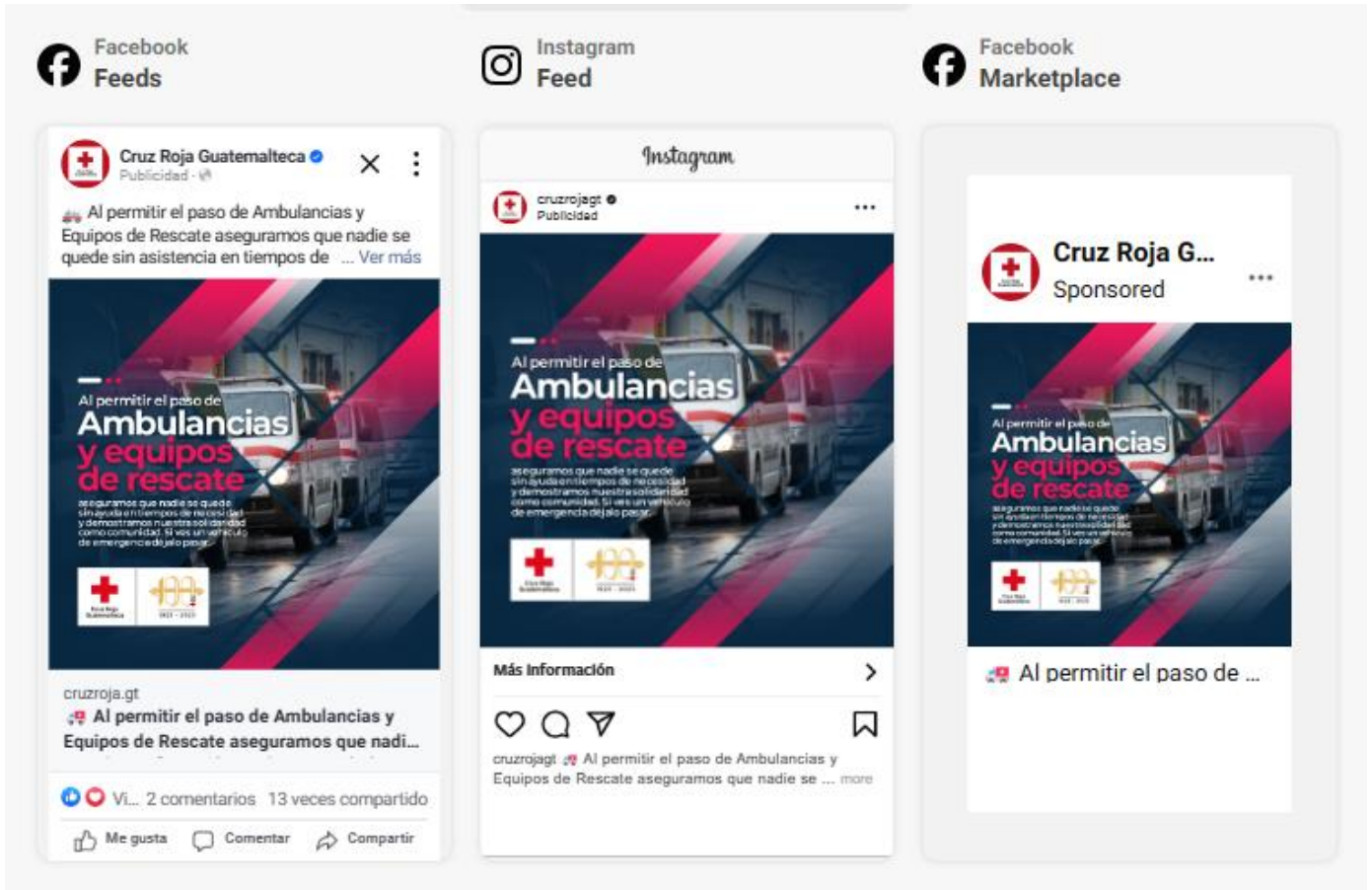




Cruz Roja
Guatemalteca

TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS REPORTE FINAL

Guatemala | Disturbios Civiles



Ejemplo de mensajes compartidos en las redes sociales de la Cruz Roja Guatemalteca durante la implementación del IFRC-DREF: Fuente: CRG.

En un constante compromiso por mejorar la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia de la Cruz Roja Guatemalteca, se presenta este informe de lecciones aprendidas. A través de un proceso de reflexión y análisis de la experiencia en la implementación del [IFRC-DREF Disturbios Civiles \(MDRGT021\)](#), se han identificado colectivamente lecciones y oportunidades de mejora que marcan el camino hacia operaciones de emergencia más efectivas y pertinentes en el futuro. Estos procesos de identificación y las recomendaciones resultantes sirven como evidencia para fortalecer la labor de la Cruz Roja Guatemalteca y garantizar un impacto positivo en las comunidades que asiste.

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

A. CONTEXTO

Desde marzo de 2023, Guatemala estuvo en un profundo estado de agitación política y social debido al proceso de elecciones generales que comenzó el 25 de junio con su primera vuelta. Esta etapa incluyó la elección de corporaciones municipales, diputados y los candidatos presidenciales que pasaron a la segunda vuelta.

El 12 de julio, a solicitud del jefe de la Fiscalía Especial Contra la Impunidad (FECI) del Ministerio Público (MP) y respaldado por una orden judicial, se suspendió la personalidad jurídica de uno de los dos partidos políticos que competían en la segunda vuelta de las elecciones. Esto puso en riesgo la celebración de la segunda vuelta y provocó una creciente ola de indignación tanto nacional como internacionalmente. Sin embargo, una decisión judicial posterior revirtió esta medida para garantizar la celebración de la segunda vuelta.

El 20 de agosto se celebró la segunda vuelta de las elecciones, eligiendo al presidente para los próximos cuatro años, con la victoria del partido político cuya personalidad jurídica había sido suspendida previamente. El 28 de agosto, el Registro de Ciudadanos del Tribunal Supremo Electoral (TSE) suspendió provisionalmente el registro de la personalidad jurídica del partido político ganador, en cumplimiento de una orden judicial.

Además, las acciones promovidas por el MP, a través de la Feci, llevaron a la comunidad internacional, la sociedad civil y la población en general a percibir que el proceso electoral estaba siendo judicializado, considerándolo incluso un golpe de estado técnico. En consecuencia, la incertidumbre y la inestabilidad sociopolítica aumentaron en todo el país, desencadenando numerosas manifestaciones que se intensificaron en puntos estratégicos de la capital y las principales ciudades.

La Cruz Roja Guatemalteca había estado monitoreando de cerca y proporcionando atención prehospitalaria, incluyendo apoyo psicosocial y de salud mental, durante el período electoral de acuerdo con su plan de contingencia institucional para las elecciones generales de 2023. Sin embargo, debido al creciente número de manifestaciones en todo el país, incluido un llamado del presidente electo a una protesta general el 18 de septiembre y una huelga nacional el 19 de septiembre con bloqueos y protestas contra el Ministerio Público, la Cruz Roja identificó la necesidad de medidas proactivas para asegurar que la Sociedad Nacional tuviera los recursos necesarios para permitir una respuesta oportuna y adecuada.

La Cruz Roja Guatemalteca, tras analizar datos y evaluaciones de especialistas, anticipó un aumento de las protestas después del 31 de octubre, fecha de conclusión del proceso electoral. Esta escalada se esperaba debido al descontento sobre la toma de posesión y temas electorales pendientes. Con el riesgo superando su capacidad de respuesta, la Sociedad Nacional solicitó un IFRC-DREF que incluyó acciones de preparación y respuesta, basadas en la situación en evolución y su compromiso de abordar las necesidades emergentes de manera pronta y efectiva en el contexto actual.

El 14 de diciembre de 2023, la Corte Constitucional de Guatemala emitió una medida cautelar final que impide que el Ministerio Público obstruya la toma de posesión del binomio presidencial elegido. La corte suprema del país instó al Congreso a garantizar la inauguración de "todos los funcionarios elegidos en el proceso electoral de 2023". En vista de esta orden judicial, las manifestaciones y bloqueos se redujeron considerablemente y no se reanudaron después de la inauguración el 14 de enero de 2024. En este sentido, el activador 2 del IFRC-DREF no se activó.

B. METODOLOGÍA

El taller fue diseñado como una experiencia interactiva y enriquecedora, desarrollándose de manera presencial durante una jornada completa de 8 horas en donde participaron 26 personas (14 mujeres y 12 hombres). Se empleó una metodología flexible y participativa, adaptada a las diversas necesidades de los participantes. La agenda se planificó para fomentar un diálogo abierto y constructivo, permitiendo que todos los participantes compartieran sus experiencias, desafíos y logros obtenidos durante la operación. Se incluyeron espacios dedicados a la reflexión grupal con el fin de garantizar que todas las voces fueran escuchadas y que los aprendizajes clave se identificaran y aprovecharan para fortalecer futuras operaciones.

Antes del taller, se distribuyó un cuestionario a todos los participantes, independientemente de su presencia física en el taller, para recopilar aprendizajes, desafíos y sugerencias que contribuirían a mejorar futuras intervenciones.

Durante el taller, se inició con una presentación general sobre el IFRC-DREF de disturbios civiles, abarcando desde su planificación hasta su cierre, destacando la particularidad de este DREF que incluía dos componentes: uno de preparación y otro de respuesta. Posteriormente, los participantes se dividieron en grupos con representación de diversas áreas y sectores para fomentar perspectivas más variadas e integrales.

Cada grupo utilizó como guía un resumen del plan de acción del IFRC-DREF y una matriz diseñada para responder a preguntas generadoras relacionadas con las acciones a repetir, las que no se repetirían y recomendaciones estratégicas basadas en evidencias colectivas. Finalmente, cada grupo presentó sus aprendizajes y recomendaciones para que todos los participantes las conocieran, con el objetivo de acordar elementos estratégicos que promovieran la implementación de estas recomendaciones más allá del taller.

C. LECCIONES APRENDIDAS

Durante el desarrollo del IFRC-DREF Disturbios Civiles, se identificaron una serie de aprendizajes que proporcionaron valiosas lecciones aprendidas para mejorar la pertinencia, la efectividad, la eficiencia, la cobertura y la sostenibilidad de las acciones de siguientes operaciones. Estos aprendizajes se derivaron de consultas directas a través del desarrollo del taller de lecciones aprendidas con representantes del personal y voluntarios de la Sociedad Nacional. A continuación, se presentan los principales aprendizajes:

¿Qué repetiríamos?	¿Qué no repetiríamos?
<ul style="list-style-type: none"> — El fortalecimiento del equipamiento e insumos específicos para intervenciones, incluyendo la compra de kits de salud mental y material de primeros auxilios. — La disponibilidad de botiquines de primeros auxilios para ambulancias y realizar reposiciones según sea necesario. — Entregar equipamiento esencial (botiquines y materiales de primeros auxilios) a las delegaciones y ambulancias para asegurar su operatividad y eficacia durante las intervenciones. — El mantenimiento regular de ambulancias y unidades para garantizar que permanezcan en excelentes condiciones y listas para cuando se requieran. — Sostener y expandir los procesos formativos para todos los voluntarios y personal, centrados en temas de Atención Prehospitalaria (APH), Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS), y Soporte Vital Básico (SVB). — Fortalecer las capacidades de los voluntarios y personal a nivel de delegación mediante capacitaciones específicas y talleres SMAPS para voluntarios para garantizar su salud mental. 	<ul style="list-style-type: none"> — Iniciar procesos de compras sin previamente identificar equipos, insumos y proveedores que cumplan con los requerimientos de autorización. — No prever los tiempos de la IFRC para la autorización en la adquisición y entrega del equipo para Atención Prehospitalaria (APH). — Realizar entregas de insumos de visibilidad de manera inequitativa a voluntarios, asegurando que la distribución se base en la capacidad y demanda real. — Iniciar acciones de respuesta sin un procedimiento de activación establecido tanto para Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) como para Protección, Género e Inclusión (PGI). — La limitación en la cantidad de participantes en talleres y actividades presenciales, buscando alternativas que permitan un mayor alcance. — Impartir temáticas avanzadas de Soporte Vital Básico (SVB) que excedan el nivel de capacitación de los voluntarios. — Segmentar las acciones de CEA y mejorar la comunicación entre los equipos técnicos y los de CEA para asegurar una integración pertinente.

<ul style="list-style-type: none"> — Desistir de procesos burocráticos en la adquisición de compras que retrasen la entrega de equipos a voluntarios y personal. — La disponibilidad y recepción de materiales de comunicación y CEA para todas las actividades. — Disponer de Equipo de Protección Personal para todo el personal y voluntarios involucrados en la operación para garantizar su seguridad en todo momento. 	
--	--

Para optimizar las futuras operaciones basándose en las experiencias recientes, es crucial que la Sociedad Nacional repita y expanda prácticas probadas y exitosas. Entre estas se incluyen el fortalecimiento continuo del equipamiento e insumos, como la compra de kits de salud mental y materiales de primeros auxilios, así como asegurar la disponibilidad y reposición oportuna de botiquines para ambulancias. El mantenimiento regular de ambulancias y la capacitación constante del personal y voluntarios en áreas clave como Atención Prehospitalaria (APH), Salud Mental, Apoyo Psicosocial (SMAPS), y Soporte Vital Básico (SVB) han demostrado ser fundamentales para mantener una respuesta efectiva y eficiente.

Por otro lado, hay ciertas acciones que no se deben repetir debido a su impacto negativo o falta de eficacia. Es crucial eliminar los procesos burocráticos que retrasan la entrega de equipos esenciales y corregir cualquier práctica que resulte en una distribución inequitativa de insumos de visibilidad. Además, se debe evitar la falta de procedimientos claros de activación para las respuestas de emergencia antes de su implementación. Es igualmente importante no planificar capacitaciones para los voluntarios que no estén alineadas con sus habilidades actuales, para que sean más pertinentes y no descuidar la necesidad de promover una comunicación efectiva y continua entre los equipos técnicos y de CEA, principalmente, para asegurar una coordinación adecuada.

D. RECOMENDACIONES

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

Clave de niveles de prioridad:

	Alta
	Media
	Baja

Recomendación	Responsabilidad	Nivel de prioridad
Formular propuestas de IFRC-DREF involucrando a todas las áreas implicadas y a las delegaciones de las áreas geográficas en donde se implementará. Esto mejora la relevancia y eficacia de las intervenciones al asegurar que reflejen las necesidades locales y aprovechen el conocimiento especializado de todas las áreas.	Dirección general Dirección de Gestión de Riesgos a Desastres Dirección de Salud	
Establecer procesos de compras adaptados a tiempos de emergencia y asegurar una selección anticipada de proveedores que cumplan con los requisitos y certificaciones exigidos por los donantes. Esto facilita una respuesta rápida y eficiente en emergencias y crisis, evitando demoras que pueden costar vidas o poner en riesgo la integridad de las personas.	Administración General	
Involucrar a técnicos de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) en todas las actividades y asegurar la socialización de todas las acciones relativas a CEA con todo el personal y voluntariado. Esto promueve una comunicación efectiva y una mayor participación comunitaria, lo cual es esencial para el éxito de las operaciones en el terreno.	Dirección de Comunicación y CEA Dirección de Voluntariado	
Asegurar la entrega prioritaria de insumos de visibilidad para la operación y agilizar las adquisiciones de estos insumos. Esto mejora la identificación y seguridad del personal y voluntarios en terreno, facilitando su reconocimiento y protección durante las intervenciones.	Dirección de Gestión de Riesgos a Desastres Dirección de Salud Dirección de Voluntariado	
Crear una coordinación permanente de Protección, Género e Inclusión (PGI) y abordar y fortalecer la política de PGI en cada una de las delegaciones. Esto asegura que todas las operaciones respeten y promuevan los principios de equidad e inclusión, lo cual es vital para el trabajo humanitario.	Dirección General Dirección de Programas y Desarrollo Organizativo	
Incrementar las capacitaciones y actualizaciones en las especialidades requeridas para las acciones de anticipación y respuesta. Esto mejora las habilidades del personal y voluntarios, asegurando que están preparados para manejar diversas situaciones de emergencia con competencia y confianza.	Dirección de Gestión de Riesgos a Desastres Dirección de Salud Dirección de Voluntariado	
Fortalecer la base de datos para la selección de talento humano y establecer una base de datos de voluntarios con especialidades (atención prehospitalaria, pilotos-socorrista, etc.) Esto optimiza la gestión de recursos humanos y mejora la asignación de personal especializado donde más se necesita.	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Voluntariado	
Elaborar y socializar un manual con procedimientos de Atención Prehospitalaria (APH) para la Sociedad Nacional. Esto permite establecer un estándar claro y accesible para el manejo de emergencias médicas.	Dirección de Salud Dirección de Programas y Desarrollo Organizativo	
Continuar fortaleciendo el apoyo financiero para el abastecimiento y mantenimiento de ambulancias, asegurando la planificación adecuada de tiempos y requerimientos de equipo e insumos. Esto garantiza que las ambulancias estén siempre operativas y bien equipadas, lo que es crucial para responder eficazmente en situaciones de emergencia.	Dirección General Dirección de Salud Administración General	

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 detallado. Esto implica especificar 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 Guatemalteca. Al traducir las recomendaciones en acciones concretas y monitorear su progreso, permitirá consolidar el compromiso de la Sociedad Nacional con el aprendizaje constante y la mejora continua, fortaleciendo así la capacidad para brindar una asistencia humanitaria más eficaz y significativa en las futuras operaciones de emergencia.