

# TALLER DE LECCIONES APRENDIDAS

## REPORTE FINAL

### Llamamiento de Emergencia – Cuba: Huracán Ian (MDRCU008)



Figura 1: Foto grupal de participantes. Ciudad de Panamá, 1-2 de agosto de 2024. Fuente: IFRC.

En un constante compromiso por elevar la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia de la Cruz Roja Cubana y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (La IFRC), se presenta este informe de lecciones aprendidas. A través de un análisis amplio de la experiencia del Llamamiento para el Huracán Ian en Cuba, se han identificado de manera conjunta valiosas lecciones y oportunidades de mejora que orientan hacia operaciones de emergencia futuras más efectivas y pertinentes.

El propósito fundamental de este informe va más allá de registrar lo que se hizo correctamente y lo que necesita mejorar; busca transformarse en una herramienta de evidencia para fortalecer y promover mejoras continuas. Así mismo, el informe incluye un análisis de la pertinencia, eficiencia, efectividad y cobertura de la atención brindada a las comunidades, los beneficios que la intervención tuvo en la Comunidad y en la Cruz Roja Cubana y los efectos sobre el medio ambiente. Al compartir las experiencias, aprendizajes y recomendaciones, la Cruz Roja Cubana y la IFRC aspiran a enriquecer el conocimiento colectivo y generar un impacto positivo en futuras operaciones.

## A. CONTEXTO

El 26 de septiembre del 2022, el Huracán Ian de categoría 4 golpeó el oeste de la isla de Cuba con una fuerza devastadora. Los vientos sostenidos de más de 200 km/h, con ráfagas incluso mayores, produjeron mareas altas y severas inundaciones en las zonas costeras.

El huracán Ian impactó sobre 3,2 millones de personas en las provincias de Pinar del Río, Artemisa, la Habana y la Isla de la Juventud. Pinar del Río, la capital de la provincia, resultó ser la zona más afectada ya que el huracán permaneció durante más de una hora y media sobre la ciudad. Las aguas marinas llegaron a penetrar más de dos kilómetros las zonas costeras con una altura de hasta 1,5m de profundidad. Un total de 76,221 personas fueron evacuadas, muchas de ellas a los centros habilitados por el Gobierno y otras a casas de familiares. A pesar de los esfuerzos preventivos, tres personas fallecieron en Pinar del Río.

Como consecuencia directa del impacto del huracán, muchas viviendas resultaron dañadas, así como infraestructuras eléctricas y sistemas de agua potable esenciales, el impacto se pudo también ver en el sector agrario y pesquero y en las instituciones de salud y educación de las regiones afectadas. La destrucción producida elevó el riesgo de transmisión de dengue y la incidencia de enfermedades gastro intestinales. Los esfuerzos nacionales para restablecer las condiciones mínimas de vida y los servicios esenciales fueron muy importantes, sin embargo, el impacto del huracán tuvo efectos de carácter catastrófico.

## B. METODOLOGÍA

Los talleres de lecciones aprendidas tienen como objetivo identificar oportunidades de mejora en las operaciones de respuesta a desastres o crisis en las Sociedades Nacionales. Son una herramienta metodológica que pretende contribuir al mejoramiento en la calidad de nuestras acciones y respuestas a futuro. La metodología del taller fue adaptada para facilitar el vínculo entre las lecciones aprendidas de la operación de respuesta y el fortalecimiento de la Cruz Roja Cubana y IFRC para una respuesta eficaz. De este modo, se garantiza que los resultados de la operación se aprovechen y contribuyan a la programación a más largo plazo y a la toma de decisiones informadas.

Durante el taller, los participantes se dividieron en tres mesas, cada mesa de trabajo realizó un análisis de la operación e identificaron las acciones que funcionaron bien y las que hay que mejorar. Los resultados de las mesas de trabajo fueron presentadas y discutidas en plenaria. En la parte final del taller cada grupo identificó recomendaciones a implementar las cuales también fueron discutidas en plenaria.

### Objetivo General:

Identificar, crear e implementar recomendaciones basadas en las lecciones aprendidas de las operaciones de emergencia con el fin de fortalecer el sistema de respuesta de la Cruz Roja Cubana y la IFRC.

### 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 apoyar su implementación a nivel de la Sociedad Nacional y de la IFRC.
- Identificar metodologías y procesos operativos susceptibles de sistematización.



*Figura 2. Mesa de trabajo grupo 2.  
Fuente: Jorge Menéndez.*

## C. LECCIONES APRENDIDAS

Durante el desarrollo del taller de lecciones aprendidas se identificaron una serie de hallazgos clave que proporcionaron valiosas lecciones aprendidas para mejorar la pertinencia, la efectividad, la eficiencia y la cobertura de las acciones en las siguientes operaciones. A continuación, se presentan los principales hallazgos<sup>1</sup>:

### Qué funcionó bien en la operación

Los principales puntos positivos y las acciones que funcionaron bien identificadas por los participantes fueron las siguientes:

#### **1. El plan de acción se basó en un adecuado análisis y evaluación de daños y necesidades.**

El plan de acción basó su prioridad en la instalación de techos seguros en las casas afectadas, que fue la prioridad identificada en la evaluación de daños y necesidades; y se complementó con otras necesidades identificadas como fueron los kits de brigadas techeras, de cocina y de higiene. Los participantes destacaron:

- La operación fue muy adecuada a la realidad del impacto del Huracán
- Hubo una gran involucración de la filial de Pinar del Rio y del Gobierno.
- El plan de acción se centró en las comunidades más afectadas.

#### **2. La selección de las comunidades y personas por alcanzar**

Se consideró que los criterios utilizados para la selección de las personas por alcanzar y comunidades fueron los adecuados y la población objetivo fueron las familias más vulnerables.

Así los participantes destacaron:

- Se seleccionaron las comunidades más afectadas de la ruta de afectación del huracán.
- La selección se realizó en coordinación con el Gobierno.
- Se realizó un buen análisis de las personas afectadas y se dispuso de datos desagregados.
- La selección se realizó en base a criterios técnicos y de vulnerabilidad, no políticos.
- Se priorizó los grupos más vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad y madres solteras.

#### **3. El modelo de Casa Segura.**

El modelo de casa utilizado fue considerado por los participantes un gran acierto de la operación. Así se consideró que fue un acierto debido a lo siguiente:

- El modelo se adaptó a las características y necesidades de Cuba.
- El modelo se basó en un modelo que ya había sido probado en Cuba y que tuvo muy buenos resultados.
- Los techos fueron certificados por los técnicos de la vivienda.
- Los techos resistirán vientos huracanados de categoría 4.
- Las casas seguras construidas van a funcionar como albergues en las emergencias.

#### **4. Los artículos entregados en los kits estuvieron en línea con lo que la comunidad solicitó.**

Según los participantes, la comunidad solicitó los artículos proporcionados por la IFRC, pero durante el taller se indicaron que los techos siempre fueron la mayor prioridad de la comunidad. Además, los participantes resaltaron la gran calidad de los artículos que había en los kits.

#### **5. El apoyo por parte del Gobierno y los socios contribuyentes.**

Durante el taller se resaltó el gran apoyo del Gobierno y los socios contribuyentes (empresas públicas) que permitieron lograr los objetivos de forma eficiente.

---

<sup>1</sup> Las matrices completadas por los participantes se adjuntan en el anexo.

Como contraparte del plan de acción de la Cruz Roja, el Gobierno y los socios contribuyeron con:

- Transporte de todo el material desde los puertos de Mariel a las comunidades donde se realizaron las distribuciones.
- Almacenaje del material en los almacenes.
- La revisión de los techos y el asesoramiento por los técnicos de la vivienda.

Además, se resaltó que la coordinación con estos actores fue fundamental para no duplicar esfuerzos.

#### **6. Los procedimientos de compra permitieron que se adquirieran los materiales de forma eficiente.**

Se destacó que se realizó una licitación global para las láminas de Zinc y se creó de un comité de compra regional para la toma de decisiones y este comité tuvo el apoyo de la oficina de Budapest para la revisión de los documentos de la licitación.

#### **7. Se desarrolló de una estrategia para garantizar la eficiencia.**

Se desarrolló una estrategia teniendo en cuenta los medios de transporte más eficientes en base a las necesidades. Por ejemplo, solo se usó un avión y fue para el transporte de los primeros insumos de socorro que se recibieron el 8 de noviembre de 2022. También se optó por comprar a un proveedor de México los primeros 100 techos a un precio más elevado, que las ofertas de proveedores chinos, con el objetivo que una parte de los techos llegará antes.

#### **8. Optimización de los recursos**

Los equipos de la CRC revisaban las mediciones en terreno de los techos de cada casa, gracias a esto se realizaron más techos que los previstos con los materiales adquiridos.

#### **9. La coordinación con el Gobierno, Cruz Roja Cubana y con la IFRC**

La coordinación fue destacada por todos los participantes, haciendo hincapié en las buenas relaciones a nivel nacional, provincial y municipal de la Cruz Roja Cubana con el Gobierno que facilitó muchas de estas coordinaciones. A nivel de la IFRC, se consideró que la coordinación tanto con la Cruz Roja Cubana como internamente permitió la toma adecuada de las decisiones.

#### **10. Desarrollo de capacidades en la comunidad y en la Cruz Roja Cubana**

La operación capacitó a voluntarios y miembros de la comunidad en cómo se deberían instalar los techos y se les proporcionó los equipamientos necesarios para su instalación. Además, las casas se utilizarán como albergues para proteger a otras personas de la comunidad que no tengan casas resistentes a huracanes.

#### **11. La Cruz Roja Cubana y la IFRC fueron las primeras organizaciones que proporcionaron ayuda humanitaria a las personas más afectadas.**

#### **12. Posicionamiento de la Cruz Roja Cubana y aumento de número de voluntarios.**

Esta operación mejoró el posicionamiento de la Cruz Roja Cubana a nivel nacional, provincial y municipal por las siguientes razones:

- Se demostró que la Cruz Roja Cubana es un gran actor relevante en la respuesta a emergencias en Cuba.
- Durante la visita de BHA, se pudo mostrar la calidad del trabajo de la Cruz Roja Cubana.
- La operación permitió a la Cruz Roja Cubana una captación considerable de voluntarios en la zona de intervención.
- Visibilidad de la Cruz Roja Cubana en el marco del Sistema Nacional de Defensa Civil.

#### **13. Se implementaron acciones de participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA).**

Durante la operación se realizaron sondeos y grupos focales para identificar el nivel de satisfacción de las comunidades con la ayuda recibida.



Figura 3. Mesa de trabajo grupo 3.

Fuente: Jorge Menéndez.

#### **14. Se minimizaron los Gases de Efecto Invernadero (GEI).**

Hubo baja huella de carbono al utilizar mayormente transporte marítimo por contenedores y tan solo un vuelo chárter. Las dinámicas propias del país requieren modalidades de transporte que son muy bajas en cuestión de emisión de GEI.

#### **15. Utilización de materiales que no dañarán el medio ambiente en Cuba**

Se decidió no usar madera para no provocar efectos negativos en el medioambiente en Cuba.

#### **16. Capacidad de resolución de problemas y de implementar operaciones en países bajo sanciones.**

La Cruz Roja Cubana y la IFRC demostraron tener la flexibilidad y capacidad de resolución de problemas en todos los niveles. Así, esta operación demostró que la IFRC dispone de capacidades y medios para trabajar en países que están bajo sanciones.

#### **17. Se desarrollaron material de comunicación específico para cada donante.**

Se desarrollaron materiales de comunicación específicos en función de las necesidades de cada donante.

#### **18. Se afianzó la colaboración de la IFRC y Cruz Roja Cubana con el Gobierno Cubano.**

La Visita del Secretario General de la IFRC afianzó la colaboración con el Gobierno y se identificó la importancia del fortalecimiento de la Cruz Roja Cubana para que esté mejor preparada para futuras emergencias

La participación de un representante de la Defensa Civil de Cuba en el taller de lecciones aprendidas es un buen ejemplo de la colaboración entre las organizaciones



Figura 4. Presentaciones de la operación por parte de la Cruz Roja Cubana y la IFRC.

Fuente: Jorge Menéndez.

## **Qué hay que mejorar**

Los principales puntos para mejorar identificados por los participantes fueron los siguientes:

### **1. Retrasos en el lanzamiento de las licitaciones y procesos de compra.**

Se diseñaron una vez comenzada la operación, los materiales necesarios para los techos lo que ocasionó un retraso en los procedimientos de compras. Asimismo, se indicó que había una falta de conocimiento por parte de logística de proveedores que pudieran proporcionar estos materiales en la zona, dado que los proveedores que disponían en la base de datos no podían cumplir con las especificaciones de los materiales solicitados que fueron distintos a emergencias anteriores.

### **2. Falta de controles de calidad adecuados que aseguraran la calidad de las láminas.**

Si bien se contrató una compañía que se encargó del control de calidad para asegurar la calidad de las láminas en origen (China) y Cuba Control dio el visto bueno de estas laminas a la llegada al puerto de Cuba, una vez colocadas están comenzaron a oxidarse lo que mostró que no tenían la calidad solicitada y los mecanismos de control de calidad no funcionaron adecuadamente.



Figura 5. Mesa de trabajo grupo 1.

Fuente: Jorge Menéndez.

### **3. Falta de conocimiento de los procedimientos para realizar una reclamación al proveedor.**

Aunque la IFRC dispone de un procedimiento sobre la información necesaria que debe recolectarse para hacer una reclamación al proveedor, la mayoría de los participantes desconocían de este procedimiento.

### **4. Falta de cocinas de inducción en kits de cocina.**

Las personas alcanzadas indicaron que hubiera sido muy adecuado incluir cocinas de inducción dentro del kit de cocina. Sin embargo, los participantes del taller indicaron que el coste de las cocinas es elevado con lo cual no tienen claro si hubiera sido viable con los fondos disponibles.

### **5. Falta de ayuda humanitaria pre-posicionada en Cuba**

Se consideró que, si se hubiese dispuesto de kits pre-posicionados en Cuba, se hubiera podido responder de forma más rápida.

### **6. Acuerdos con los donantes y su flexibilidad**

Se aceptó donaciones que indicaban que deberían ser utilizadas en 6 meses, cuando se conocía de la dificultad de poder cumplir con las condiciones de los donantes. También se indicó la falta de flexibilidad de los donantes y su falta de conocimiento de la realidad cubana donde los procesos de importación de materiales son largos.

### **7. Mejorar el manejo de información y la planificación de monitoreo de los datos.**

Durante la operación hubo varios fallos en el reporte de datos, debido a distintas interpretaciones de estos. Además, hubo una estimación errónea del tamaño de la unidad familiar en Cuba, se estimaron 5 personas por familia cuando en Cuba es inferior el número de personas por familia.

### **8. Fortalecimiento de las capacidades y equipamientos de la Cruz Roja Cubana**

Debido a la falta de fondos para cubrir todas las actividades se disminuyeron las acciones de fortalecimiento de la Cruz Roja Cubana. Se consideró que el llamamiento proporcionó pocos equipamientos para los voluntarios y también hubiera sido adecuado más capacitaciones para disponer de más brigadas techeras.

### **9. Desarrollo de más actividades de reducción de riesgos y promoción de la higiene.**

Dos áreas en las que la Cruz Roja Cubana es experta, pero se realizaron muy pocas actividades ya que se priorizó los techos.

### **10. Cambio del Gerente de Operaciones**

La operación contó con 3 gerentes de operaciones en el transcurso del llamamiento. También se consideró una debilidad que el coordinador estuviera basado en Panamá y no Cuba.

### **11. Demora en la obtención de las visas para entrada en el país.**

Los procedimientos para la obtención de las visas para personal humanitario fueron muy largas, lo que ocasionó que se pudieran hacer menos visitas de las previstas.

### **12. Limitaciones en la comunicación pública.**

La comunicación pública no pudo ser tan ambiciosa como se hubiera querido, debido a las limitaciones de comunicación impuestas por ciertos donantes.

### **13. No se traspasó la operación al Clúster como indican los procedimientos operativos estándar de la IFRC.**

Según los procedimientos el llamamiento debería haber sido traspasado al tercer mes al clúster, pero no se realizó. Además, se consideró que la coordinación entre oficina regional y Clúster podría haber sido mejor.

**14. No se involucraron todos los puntos focales técnicos de la IFRC para el diseño del Llamamiento.**

La falta de involucración de logística en el diseño del llamamiento ocasionó que no se estimaran bien los tiempos de entrega y precios más cercanos a la realidad del mercado.

**15. No se incluyó ni se informó del valor de las aportaciones al Llamamiento del Gobierno y Socios contribuyentes.**

Como se mencionó anteriormente, el aporte del Gobierno y socios fue muy relevante, pero no fue cuantificado ni se informó a los donantes del valor de este aporte.

**16. Falta de mecanismos de medición de la huella de carbono.**

No se disponen de mecanismos para medir la huella de carbono.



Figura 6. Presentaciones Grupos de trabajo  
Fuente: Jorge Menéndez.

## D. RECOMENDACIONES

Basado en las lecciones extraídas de la experiencia en el desarrollo de la operación, se ha identificado un conjunto de recomendaciones fundamentales que apuntan a fortalecer y optimizar las futuras operaciones de la Cruz Roja Cubana y la IFRC. 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 perfeccionar las acciones humanitarias.

### 1. Definición de los Kit-Estándar para Cuba

Se recomendó que se desarrollaran kits específicos para Cuba. Estos kits deberán tener detallado los ítems que deberán incluir. Se recomendó también el desarrollo de un Ecolkit que tenga contemplado criterios de sostenibilidad y respuesta verde.

Responsable: Cruz Roja Cubana, con el asesoramiento de Servicios Humanitarios Mundiales y Cadena de Suministro

### 2. Disponer de una base de datos de proveedores para Cuba

Debido a las sanciones existentes, adquirir las láminas de techo y otros productos para su envío a Cuba fue muy complicado. Así los participantes recomendaron que Logística disponga de una base de datos con proveedores certificados que pueden proporcionar los kits estándares definidos en la recomendación anterior. Además, se deberá realizar un análisis de los posibles insumos que pueden ser comprados localmente en Cuba, es importante también considerar en este caso como se podrían pagar dados los problemas existentes para el envío de fondos a Cuba.

Responsable: Servicios Humanitarios Mundiales y Cadena de Suministro

### 3. Acuerdo tripartito entre CRC, Defensa Civil y la IFRC

Firmar un acuerdo tripartito entre las CRC, Cruz Roja Cubana y IFRC. En este acuerdo se deberá incluir:

- Almacén para pre-posicionamiento de los kits. Se consideró que el almacén debería disponer de ayuda humanitaria para al menos 7.000 familias.
- Mecanismos que faciliten con otras entidades del gobierno la importación de material al país.

Responsable: Cruz Roja Cubana

### 4. Buscar mecanismos para proporcionar equipos tecnológicos a CRC y envío de fondos.

Un problema identificado en el taller es la dificultad del envío de fondos y equipos tecnológicos a Cuba debido a las sanciones. Así, los participantes recomiendan que se sigan analizando mecanismos para lograr hacerlo. Una de las propuestas fue considerar el despliegue de experto en diplomacia humanitaria que pueda lograr que las sanciones no apliquen a la Cruz Roja Cubana ya que es una organización humanitaria.

### 5. Desarrollar una matriz de riesgo antes del comienzo de la operación.

Será necesario tener todos los riesgos identificados y las acciones que los minimicen.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis

#### **6. *Involucración de todos los actores en la realización del Plan de Acción.***

Se ha considerado fundamental que para próximas emergencias se realicen reuniones presenciales donde todos los actores relevantes participen, en especial Servicios Humanitarios Mundiales y Cadena de Suministro y la Cruz Roja Cubana, para que el plan de acción tenga en cuenta el contexto y limitaciones que existen en Cuba.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis

#### **7. *Establecer formatos y mecanismos para el reporte de datos***

Se deberá trabajar con equipo PMER y de Gestión de la Información desde el principio de la operación (incluyendo en la fase de planificación) para establecer un formato acordado de como captar datos, reportar, analizar, visualizar y comunicar.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis y Planificación, Monitoreo, Evaluación y Reporte

#### **8. *Realizas acciones de abogacía con los donantes.***

Se deben realizar acciones de abogacía con los donantes para que entiendan el contexto y las limitaciones existentes en Cuba y que los plazos de ejecución de los fondos sean más adecuados a la realidad cubana.

Responsable: Movilización de Recursos en Emergencias

#### **9. *Utilización de los fondos restantes del Llamamiento para solucionar el óxido de los techos.***

Se recomienda la utilización de los fondos restantes del llamamiento para arreglar los techos que están oxidados.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis

#### **10. *Realizar actividades de preparación a la respuesta a emergencias.***

Los participantes recomendaron que se realicen las siguientes actividades de preparación:

- Desarrollo de Protocolos de Acción Temprana (PAT o PAT simplificado). Se recomendó la utilizando fondos DREF (pilar anticipatorio) para su realización.
- Capacitación de las brigadas techeras

#### **11. *Valorar el aporte del Gobierno y socios contribuyentes al plan de acción.***

Se recomienda que se cuantifique el apoyo realizado por el Gobierno y socios contribuyentes al plan de acción y se incluya esta información en los reportes del Llamamiento.

Responsable: Cruz Roja Cubana

#### **12. *El gerente de operaciones de la IFRC debería estar basado en Cuba***

Adicionalmente se recomienda buscar mecanismos para que los Visados se obtengan de forma más rápida.

#### **13. *La Cruz Roja Cubana debe estar informada y ser participe en la toma de decisiones.***

Durante el llamamiento hubo mucha comunicación y decisiones entre IFRC Regional (Operaciones y Logística) y, Clúster donde la CRC no estuvo al tanto y no participó en la toma de decisión o retos enfrentados. Se recomienda que la CRC esté también al tanto de todos los temas y sea parte en la toma de decisiones.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis y el Clúster

#### **14. *Realización de un curso de Logística para la Cruz Roja Cubana.***

Se recomendó como área de fortalecimiento para la Cruz Roja Cubana la realización de un curso de logística. Así este curso deberá capacitar a la CRC en los protocolos existentes de la IFRC para hacer reclamaciones a los proveedores.

Servicios Humanitarios Mundiales y Cadena de Suministro

#### **15. *Fomentar el despliegue de personal de la Cruz Roja Cubana como personal surge.***

Si bien el personal y voluntarios de la Cruz Roja Cubana no tienen el curso RIT, se ha demostrado en esta operación que tienen las capacidades de apoyar a otras Sociedades Nacionales de América. Así se recomendó que se busquen mecanismos para su despliegue en otras operaciones de emergencia en América. Es importante tener en cuenta en estos despliegues y también para la participación de cursos, que las tarjetas bancarias cubanas no pueden usarse en el exterior y que además los voluntarios y personal de la Cruz Roja Cubana no tienen acceso a dólares.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis y Cruz Roja Cubana

### 16. Realizar una propuesta a la próxima convocatoria HIP.

Todos los participantes consideraron que el área de mejora y las recomendaciones realizadas en este taller se podrían utilizar para realizar una propuesta de proyecto a la próxima convocatoria HIP. Esta propuesta estaría enfocada en el fortalecimiento de la Cruz Roja Cubana y la preparación para emergencia a nivel municipal, regional y nacional, que incluirá varias de las recomendaciones de este taller como son:

- Desarrollo de Kits estándar para Cuba.
- Preposicionamiento de Kits
- Desarrollo de cursos RIT.
- Desarrollo de Protocolos de Acción Temprana.
- Fortalecimiento de capacidades de las brigadas a nivel comunitario.
- Fortalecimiento de las capacidades y equipamiento de la CRC en logística, planificación, seguimiento, evaluación y elaboración de informes (PMER) y de gestión de la información, equipamiento de los voluntarios, entre otras.



Figura 7. Presentación Recomendaciones en Plenaria.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis y Cruz Roja Cubana

### 17. Estandarizar el Kit de herramientas para utilizar en las operaciones de respuesta.

Se consideró que el kit de herramientas de las brigadas techeras tenía mucha calidad y se recomendó que se estandarizara por el departamento de logística y que pudiera ser utilizado en otras emergencias. El nombre del Kit sería el "Kit Cubano" dado que fue diseñado por la Cruz Roja Cubana.

Responsable: Salud, Catástrofes, Clima y Crisis y Servicios Humanitarios Mundiales y Cadena de Suministro.

## E. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN

Al finalizar el taller los participantes valoraron con una calificación del 1 al 10 los criterios de evaluación (pertinencia, eficiencia, efectividad y cobertura). La calificación promedio más alta fue obtenida por Pertinencia (9.0), seguida por Cobertura (8.4) y Efectividad (8.3).

Los resultados por criterio de evaluación se muestran a continuación.



# ANEXOS

- a) Agenda
- b) Listado de participantes en el taller

## A. AGENDA

DÍA 1 (1 de agosto 2024)	
HORARIO	TEMÁTICA A TRABAJAR
13:00 – 13:30 (30 min)	<b>Presentación de los participantes e introducción al taller</b> El facilitador dará la bienvenida a los participantes y se iniciará la presentación de cada uno de los asistentes con las siguientes preguntas generadoras: <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es su nombre?</li><li>• ¿Organización a la que pertenece?</li><li>• ¿Cargo dentro de la institución?</li><li>• ¿Qué participación tuvo dentro de la operación?</li></ul>
13:30 – 14:00 (30 min)	<b>Presentación de los objetivos y agenda del taller</b> Presentación de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos del taller</li><li>• Criterios de evaluación</li><li>• Tareas y productos esperados al final del taller</li><li>• Agenda</li></ul>
14:00 – 15:00 (1 hora)	<b>Presentación del de la operación</b> Coordinadores de IFRC y CRC Deberán explicar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivo general</li><li>• Objetivos y resultados de la operación</li><li>• Áreas geográficas</li><li>• Logros alcanzados por cada sector de intervención</li><li>• Lo planificado vs lo alcanzado</li></ul>
15:00 - 15:15 (15 min)	RECESO
15:15 – 16:15 (1 hora)	<b>Identificar aciertos – Mesas de trabajo</b> El grupo se organizará en las siguientes 3 o 4 mesas de trabajo de acuerdo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Directivos CRC y IFRC, defensa civil</li><li>• Responsables de área: Logística, RRHH, PMER, etc.</li><li>• Equipo de la operación de CRC y IFRC, técnicos de logística y PMER</li></ul> Cada grupo debe definir un redactor y un expositor. Cada grupo deberá analizar e Identificar lo que funcionó bien, en cada una de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Por qué fue pertinente la operación?</li><li>• ¿Por qué fue eficaz?</li><li>• ¿Por qué fue efectiva?</li><li>• ¿Por qué se logró tener buena cobertura de acuerdo con las necesidades?</li><li>• ¿Cuál fue el impacto positivo en el medio ambiente?</li><li>• ¿De qué manera fortaleció la operación a la CRC?</li><li>• ¿Por qué la coordinación de la operación fue efectiva?</li></ul> Los participantes incluirán las respuestas en la matriz entregada por el facilitador y realizar una presentación PowerPoint. Las matriz y presentaciones deberán entregarse al facilitador.
16:15 – 17:00 (45 min)	<b>Presentaciones de los Grupos de Trabajo de los aciertos identificados</b> Tras las presentaciones los grupos se discutirán en plenaria

**DÍA 2 (2 de agosto 2024)**

<b>HORARIO</b>	<b>TEMÁTICA A TRABAJAR</b>
8:30 - 9:00 (30 min)	<b>Recapitulación del día anterior</b> El Facilitador presentará los principales resultados del primer día.
9:00 – 10:00 (1 hora)	<b>Puntos por mejorar – Mesas de trabajo</b> Se continuará trabajando en las mismas mesas de trabajo. Cada grupo deberá analizar: Cada grupo deberá analizar e Identificar los puntos por mejorar en cada una de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué debemos mejorar en futuras operaciones para ser más pertinentes?</li><li>• ¿Qué debemos mejorar para ser más eficientes?</li><li>• ¿Qué debemos mejorar para ser más eficaces?</li><li>• ¿Qué debemos mejorar en la cobertura y coordinación de la operación?</li><li>• ¿Cómo debemos mejorar las actividades para reducir el impacto negativo en el medio ambiente?</li><li>• ¿Qué aspectos del fortalecimiento esencial de la CRC no fueron tenidos en cuenta?</li></ul> Los participantes incluirán las respuestas en la matriz entregada por el facilitador y realizar una presentación PowerPoint. Las matriz y presentaciones deberán entregarse al facilitador.
10:00 – 11:00 (1 hora)	<b>Presentaciones de los Grupos de Trabajo de los puntos y áreas de mejora.</b> Tras las presentaciones los grupos se discutirán en plenaria
11:00 – 11:30 (30 min)	RECESO AM
11:30 – 12:30 (1 hora)	<b>Recomendaciones prácticas para futuras operaciones – Mesas de trabajo</b> Se continuará con los mismos grupos y se pedirá que, basándose en los aciertos y puntos por mejorar identificados en la actividad anterior, se generen recomendaciones prácticas para futuras operaciones y propongan un responsable para la implementación. Cada grupo deberá proporcionar recomendaciones prácticas y los encargados de implementarlas, en cada una de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para tener operaciones más pertinentes?</li><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para ser más eficientes?</li><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para mejorar la efectividad?</li><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para mejorar la cobertura?</li><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para mejorar la coordinación?</li><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para fortalecer a la CRC?</li><li>• ¿Qué recomendación práctica podemos dar para reducir el impacto ambiental?</li></ul>
12:30 – 13:30 (1 hora)	<b>Presentación de los grupos de trabajo de las recomendaciones prácticas para futuras operaciones.</b> Tras las presentaciones se discutirá en plenaria si el resto de los grupos están de acuerdo con la recomendación y la persona/equipo responsable.
13:30 – 14:30 (1 hora)	ALMUERZO
14:30 - 15:15 (45 min)	<b>Principales conclusiones por grupo - Mesas de trabajo</b> Cada grupo deberá proporcionar las principales conclusiones que tienen por criterio y la conclusión general.
15:15 – 16:00 (45 min)	<b>Presentación de los grupos de trabajo de las conclusiones por grupo - Presentaciones y discusiones</b> Presentación de grupos de trabajo.
16:00 – 16:15 (15 min)	<b>Votación Individual</b> Tras la presentaciones y discusiones, se les pedirá a los participantes que califiquen la operación según cada uno de los 4 criterios (pertinencia, eficiencia, eficacia y cobertura) con una puntuación del 1-10 donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta. La votación se realizará de forma de individual.
16:15 – 16:30 (15 min)	CIERRE

## B. LISTADO DE PARTICIPANTES

Nombre	Posición
Cruz Roja Cubana	
Luis Enrique Calero	Coordinador de Operación
Alejandro Saavedra	Responsable de Salud, Agua y Saneamiento
Sandra Ramírez	Presidenta Filial Pinar del Río
IFRC	
Stephen McAndrew	Director Adjunto Oficina Regional de las Américas
Marianna Kuttothara	Jefa Regional para América de Salud, Catástrofes, Clima y Crisis
José Fernando Giraldo Vanegas	Jefe Regional para América de Servicios Humanitarios Mundiales y Cadena de Suministro
María Martha Tuna	Gerente de Operaciones para América, HDCC
Mei Lin León	Gerente de Movilización de Recursos en Emergencias
Nicolas Segura	Coordinador de Gestión de Riesgo de Desastres para el Clúster
Rafael Olaya	Coordinador de la operación Huracán Ian
Stephanie Murillo	Gerente de la unidad Logística en Panamá
Stefano Riera	Gerente de la unidad de compras en Panamá
Susana Arroyo	Gerente de Comunicaciones
Defensa Civil de Cuba	
Ameris Santos	Representante de Defensa Civil de Cuba.

### **Facilitadores:**

*Jorge Menéndez Martínez. Consultor*

*Pradiip Álvarez, Oficial Senior PMER, IFRC Américas.*