



*Taller de Lecciones Aprendidas. Montevideo, 27-28 de septiembre de 2024. Fuente: Cruz Roja Uruguay.*

En un constante compromiso por elevar la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia de la Cruz Roja Uruguay (CRU), se presenta este informe de lecciones aprendidas. A través de un análisis amplio de la experiencia del IFRC-DREF<sup>1</sup> para dar respuesta a la emergencia en Uruguay por inundaciones ([MDRUY005](#)), 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, las capacidades desarrolladas por la Sociedad Nacional con esta respuesta y los procesos y procedimientos empleados. Al compartir las experiencias, aprendizajes y recomendaciones, la Cruz Roja Uruguay aspira a enriquecer el conocimiento colectivo y generar un impacto positivo en futuras operaciones.

---

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

## A. CONTEXTO

Del 16 al 22 de marzo de 2024, Uruguay enfrentó tormentas severas que provocaron inundaciones, caída de árboles, cierres de carreteras y el desplazamiento de numerosos residentes. Se emitió una alerta roja para 18 departamentos, siendo Florida, San José y Canelones los más afectados. En Florida, las inundaciones dañaron la planta de tratamiento de agua, obligando a cortar el suministro y realizar reparaciones de emergencia.

El 20 de marzo, un momento crítico ocurrió cuando las tormentas severas provocaron cortes de electricidad en miles de hogares y alteraron el transporte y las actividades escolares. Las autoridades trabajaron para asistir a la población afectada, mientras que INUMET advirtió sobre vientos fuertes, especialmente en las regiones del sur, a medida que las condiciones climáticas adversas y la saturación del suelo agravaron la situación.

El 2 de abril, IFRC aprobó implementar una operación DREF en Uruguay con una duración inicial de 3 meses con el propósito de asistir a 3,500 personas en los departamentos de Canelones, Florida y San José, enfocada en proveer soporte en Agua, Saneamiento y Promoción de la Higiene y Efectivo-Multipropósito.

A pesar de los esfuerzos, los cierres de carreteras y los cortes de energía persistieron, destacando la vulnerabilidad de Uruguay ante fenómenos meteorológicos extremos. Los funcionarios subrayaron la necesidad de mejorar las medidas de prevención y respuesta de emergencia para proteger a la población y mitigar riesgos futuros. En mayo, las inundaciones habían desplazado a más de 6,000 personas, y entre el 5 y el 8 de mayo, nuevas inundaciones desplazaron a 2,000 personas adicionales en 10 departamentos, resaltando la urgente necesidad de fortalecer la resiliencia y los esfuerzos de recuperación. Por estos motivos y para suplir desafíos logísticos, la Cruz Roja Uruguaya identificó la necesidad de extender la operación por dos meses a fin de garantizar la implementación exitosa de la asistencia humanitaria en las comunidades.

La operación DREF ha finalizado efectivamente el 30 de septiembre de 2024 con el Taller de Lecciones Aprendidas llevándose a cabo en Montevideo entre el 27 y 28 del mismo mes con un total de 16 participantes.

## 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. Es una herramienta metodológica que pretende contribuir al mejoramiento en la calidad de nuestras acciones y respuestas a futuro.

Al inicio del taller se desarrolló una línea de tiempo (Figura 2) abarcando los cinco meses del IFRC-DREF. La línea de tiempo fue completada por los participantes con eventos clave internos y externos. Esto permitió que, durante los dos días del taller, los participantes tuviesen acceso a esta información para facilitar el desarrollo de hallazgos y recomendaciones.

Durante el taller, los participantes se organizaron en dos grupos distintos, cada uno trabajando en mesas separadas. El objetivo de esta distribución era permitir que cada grupo se concentrara en identificar tanto las lecciones aprendidas como las recomendaciones derivadas de la operación en su totalidad. Esta estructura facilitó una comparación y contraste efectivos entre los resultados obtenidos por cada mesa, enriqueciendo así la discusión y el análisis final.

Al final del taller se llevó a cabo una sesión para comparar los hallazgos identificados con los componentes del enfoque PER priorizados por la Sociedad Nacional<sup>2</sup>. La Preparación para una Respuesta Eficaz (PER, por sus siglas en inglés) es un enfoque de la Cruz Roja y Media Luna Roja para mejorar la preparación de la respuesta de las Sociedades Nacionales ante Crisis y Desastres. El mecanismo PER ofrece una estructura sólida de 37 componentes agrupados en 5 áreas que comprenden lo que debe funcionar eficazmente para que una Sociedad Nacional preste servicios en una emergencia/crisis.

---

<sup>2</sup> Los resultados se pueden ver en el siguiente [enlace](#).



Figura 2. Participantes del taller crean línea de tiempo con principales eventos internos y externos durante la operación. 27 de septiembre 2024. Fuente: Cruz Roja Uruguay.

### **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 Sociedad Nacional.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar buenas prácticas o acciones que deberían retomarse para aplicarlas en futuras intervenciones.
- Identificar los principales retos y problemas encontrados durante la ejecución de la operación.
- Analizar los retos y problemas identificados para proponer recomendaciones y responsables de su seguimiento, tanto dentro de la Sociedad Nacional como de IFRC.

## **C. LECCIONES APRENDIDAS**

Durante el desarrollo 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 y de las acciones de siguientes operaciones. Las actividades realizadas en respuesta a las inundaciones en Uruguay destacaron positivamente en varios aspectos. La distribución de kits de limpieza, desinfección y prevención del dengue, junto con transferencias monetarias, respondió directamente a las necesidades de los afectados. La elección estratégica de la Filial Santa Rosa como centro logístico redujo costos y tiempos, y las intervenciones en terreno se cumplieron puntualmente. La preparación anticipada y la experiencia previa con emergencias similares, como la sequía, contribuyeron a mejorar la logística y a aplicar aprendizajes clave, como optimizar el soporte financiero y reconocer límites operativos. Además, la buena relación entre voluntarios, el equipo técnico y la coordinación con actores como SINAIE (Sistema Nacional de Emergencias) y USAID (Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos) permitió que los suministros llegaran a tiempo y facilitaran la recuperación de los hogares antes del retorno de las familias.

Dentro de los espacios por mejorar, la falta de voluntarios y la poca experiencia de algunos generaron mayores responsabilidades para las filiales, mientras que la logística de distribución enfrentó problemas debido a espacios inadecuados y la dispersión de los kits entre Santa Rosa y Montevideo. La comunicación también mostró deficiencias, tanto entre filiales y CEOED (Centro Coordinador de Emergencias Departamentales) como hacia las comunidades, afectando la identificación de personas a alcanzar y la comprensión de los mensajes.

Además, la demora en la entrega de listas por parte de CECEOED San José y de contratos de PREX<sup>3</sup> retrasaron la operación. A futuro, surge la necesidad de fortalecer la cooperación interinstitucional, estandarizar procedimientos locales y mejorar la difusión de criterios de selección, para reforzar la efectividad y garantizar que los aprendizajes sean implementados adecuadamente en futuras emergencias. Estos hallazgos 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 hallazgos de lecciones aprendidas:

	Funcionó bien	Hay que mejorar
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las intervenciones se adaptaron a las necesidades y prioridades del grupo destinatario (kits de limpieza y desinfección, kits de prevención de dengue y transferencia monetaria). El diseño se armó con lógica, basado en los departamentos afectados y la presencia de filiales en cada uno de ellos.</li> <li>- Folletos con información para el uso de los kits recibidos.</li> <li>- La Cruz Roja Uruguaya empezó a prepararse de antemano ante el evento de inundaciones para poder ver qué nivel de respuesta podían brindar en caso de que el SINAE solicitara soporte.</li> <li>- La retroalimentación de la anterior operación DREF para dar respuesta a las sequías. Esta operación de emergencia permitió a CRU conocer sus límites, ya que en el departamento de Tacuarembó no tenían filial, quedaba a una gran distancia y era difícil cubrir ese departamento.</li> <li>- Monto de dinero asignado en base a las necesidades y cantidad de integrantes de cada familia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor difusión (buscar la manera de mostrar el trabajo realizado sin generar complicaciones) de los criterios de selección y priorización de la población.</li> <li>- Imagen del Movimiento (p. ej. porque algunas familias sí fueron seleccionadas y otras no).</li> <li>- Recursos humanos (número de voluntarios insuficientes, personas que manejen).</li> <li>- Falta de compromiso de las personas destinatarias al no asistir cuando son convocadas.</li> <li>- Espacio no adecuado para realizar distribuciones (tener un plan b) (No se elaboraron planes de seguridad a nivel local para cada distribución). No se distribuyeron adecuadamente los espacios de diferentes áreas.</li> </ul>
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La elección de la Filial Santa Rosa como centro logístico de los kits de limpieza debido a su ubicación geográfica, ayudó a la reducción de costos y tiempo.</li> <li>- Por parte del equipo, las intervenciones en terreno se cumplieron en tiempo y forma. Ninguna ida al terreno se tuvo que aplazar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de cooperación con CECEOED San José.</li> <li>- Complejidad para identificar a personas afectadas una vez que salen de refugios (listas de CECEOED).</li> <li>- Poca participación de voluntarios y mayor responsabilidad de las filiales.</li> <li>- Horarios y lugares donde se realizan las distribuciones (ubicación y tamaño).</li> </ul>

<sup>3</sup> Es una compañía fintech que durante la operación fue contratada dentro de los servicios del programa de transferencia de efectivo (CVA).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hubo buena coordinación de parte de Cruz Roja ya que anteriormente se dio respuesta a una emergencia hídrica y la Sociedad Nacional estaba preparada.</li> <li>- El soporte de los voluntarios en las pasantías de finanzas tuvo un gran impacto en reducir atrasos, también en base al aprendizaje del DREF anterior.</li> <li>- Se tuvo buena comunicación entre el equipo técnico y las filiales.</li> <li>- 21 de marzo visitas a las zonas afectadas y al mismo tiempo se tuvo una reunión con CECOED.</li> <li>- Hubo informes técnicos claros y precisos para que el aporte de USAID fuera eficiente.</li> <li>- Buena relación entre los voluntarios y el equipo técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener una buena comunicación con los medios masivos locales. Información corta, clara y concisa (cómo llega a la población afectada).</li> <li>- En algunos casos no se llegó al entendimiento de las personas (falla en adaptación de espacios y mensajes a la comunidad).</li> <li>- Falta de experiencia de personas voluntarias. Ello generó que el personal de la sede central tuviera que participar más activamente en la organización de las distribuciones.</li> <li>- Mala comunicación de la información de la logística entre todas las partes involucradas.</li> </ul>
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La llegada de los suministros fue en tiempo oportuno, debido a que las familias afectadas lograron desinfectar sus hogares antes de su regreso. De esta manera, cuando retornaban a sus hogares, se encontraban listas parte de las tareas de recuperación.</li> <li>- A nivel nacional se logra una buena coordinación con el SINAE.</li> <li>- Buena coordinación al momento de traspaso de información con CECOED, Canelones.</li> <li>- Buena coordinación con USAID al momento de la recepción de kits.</li> <li>- Soporte del personal de respuesta rápida por parte de IFRC en el área de finanzas para el inicio de la operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar comunicación y coordinación entre sede central y filiales (y viceversa), entre filiales, y entre filiales y CECOED.</li> <li>- Demora con contratos de PREX.</li> <li>- Demora del CECOED (San José) en enviar la lista de personas afectadas.</li> <li>- Dar mayor importancia a la retroalimentación efectiva, especialmente en el uso de buzones de sugerencias. Es fundamental explicar claramente cómo funcionan estos buzones para asegurar que se comprenda su propósito y se utilicen adecuadamente.</li> </ul>
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyeron kits de prevención de dengue tanto para adultos como para niños y niñas.</li> <li>- Participación de otras áreas brindando soporte específico (primeros auxilios y gestión humana) y el esfuerzo del equipo para brindar soporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credibilidad y transparencia de la lista de personas afectadas. Los datos aportados por el CECOED no contaron con credibilidad de parte de la comunidad.</li> <li>- Hay una cierta población en situación de vulnerabilidad que no se le dio asistencia por mal criterio de selección de parte de CECOED.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordinación con USAID y CECOED Canelones.</li><li>- Se logró satisfacer las necesidades básicas de limpieza de las personas seleccionadas mediante la entrega directa de suministros. Para aquellos cuyas necesidades no pudieron ser cubiertas de esta manera, se proporcionó asistencia mediante transferencias monetarias.</li><li>- Se realizaron distribuciones a domicilio a aquellas personas que no podían acercarse al centro de distribución.</li><li>- Se incluyen tanto zonas urbanas y rurales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- En algunos casos se le dio asistencia a varios miembros de la misma familia</li><li>- Falta de voluntarios</li></ul>
--	---	--

## D. RECOMENDACIONES

Basado en las lecciones extraídas de la experiencia en el desarrollo de la operación IFRC-DREF por inundaciones, se ha identificado un conjunto de recomendaciones fundamentales que apuntan a fortalecer y optimizar las futuras operaciones de la Cruz Roja Uruguaya. 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. 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 desastres y crisis.

Clave de niveles de prioridad:

	Alta
	Media
	Baja
	Por definir

Recomendación	Responsabilidad	Prioridad
<b>Pertinencia</b>		
Implementar campañas de difusión enfocadas en las actividades realizadas por los voluntarios, fortaleciendo la comunicación a través de la página web de la CRU. Esto permitirá destacar las contribuciones de los voluntarios, aumentando la visualización externa y promoviendo una mayor captación de personas interesadas en unirse.	Comunicación y voluntariado	
Actualizar la estrategia de voluntariado, asegurando el uso del sistema SIVO, especialmente en las filiales, para centralizar la información y evitar la creación de sistemas paralelos que puedan generar pérdida o duplicación de datos en los canales oficiales. Además, se debe priorizar la capacidad de identificar y encontrar a los voluntarios según el perfil requerido.	Voluntariado	
Generar y tener presentes alianzas, acuerdos marcos con los actores relevantes.	Gobernanza	
Ser precisos al citar a las personas, pidiéndoles que lleguen solo 5 minutos antes de la hora programada para evitar esperas innecesarias y respetar el horario establecido. Organizar la agenda de manera que se disponga de	Voluntario encargado del call center	

más tiempo para el primer grupo, permitiendo ajustar detalles antes de continuar con los siguientes, lo que resultará en menos tiempo de espera para los demás. <sup>4</sup>		
Implementar un plan de seguridad detallado para cada actividad, designando a una persona específica como encargada de la seguridad. Antes de las actividades, organizar reuniones para aclarar todos los aspectos logísticos, familiarizarse con el espacio y facilitar la coordinación entre filiales. <sup>5</sup>	Voluntario con un mínimo de conocimiento	
Asegurar que cada actividad se realice en un espacio adecuado que sea espacioso, seguro y ordenado, con entradas y salidas claramente señalizadas. Cada sector del evento debe estar bien definido y organizado como parte del Plan Logístico.	Coordinador de la actividad o voluntario de seguridad	
<b>Eficiencia</b>		
Desarrollar y replicar capacidades para conformar equipos de trabajo con roles y responsabilidades claramente definidos, como equipos logísticos. Esto incluye identificar un responsable específico para cada área clave en contextos de emergencia, asegurando una gestión eficiente incluso en situaciones donde una misma persona deba asumir múltiples funciones. <sup>6</sup>	Gestión de Riesgo, Consejo Nacional de Gobierno (CNG) y Voluntariado	
Generar y actualizar puntos estratégicos para establecer centros logísticos y realizar distribuciones, tomando como referencia las lecciones aprendidas del uso exitoso de la localidad de Santa Rosa como punto logístico. Este modelo puede ser replicado en otras emergencias y adaptado a distintas ciudades según las necesidades específicas de cada situación.	Filiales (específicamente equipo de Gestión de riesgo en filial)	
Establecer acuerdos con proveedores locales y departamentales, enfocándose en negociaciones para la distribución eficiente de kits y otros recursos. Coordinar el envío de mercancías directamente a las filiales apropiadas, seleccionando el centro logístico más conveniente en cada	Gobernanza y Finanzas, Sede y Filiales	

<sup>4</sup> Utilizar cartelería para comunicar información importante sobre la organización del evento, asegurando que se respeten las necesidades de personas embarazadas, con discapacidades, adultos mayores o quienes acudan con niños.

<sup>5</sup> A medida que las personas lleguen, es esencial proporcionar un mensaje claro sobre el proceso que se llevará a cabo. Informar de manera precisa qué documentos se requerirán y cómo proceder durante el evento. Definir claramente los roles dentro de la organización: asignar a algunos miembros la responsabilidad de interactuar directamente con los asistentes, a otros supervisar el evento y a un grupo específico gestionar la recepción de los participantes e informar sobre el proceso a seguir.

<sup>6</sup> Los participantes se centraron en tres puntos. Determinar qué roles son necesarios en emergencia (gestión de riesgo y Consejo); buscar los perfiles que se necesitan en los voluntarios (gestión de riesgo y voluntariado); y generar planes para tener esos roles con capacitaciones (voluntariado y gestión de riesgo solo en emergencia).

caso para minimizar traslados innecesarios y reducir gastos adicionales desde la sede.		
Establecer un único número y horario para consultas, asignando a un equipo dedicado a responder dudas. Implementar centros de llamadas en cada filial, organizando turnos de voluntarios que se concentren exclusivamente en esta tarea, asegurando así una gestión eficaz y continua de las comunicaciones.	Voluntario encargado del call center	
Crear grupos focales con miembros de la comunidad para revisar los documentos, mejorando así la comunicación y reduciendo la cantidad de consultas que llegan al call center. Complementar esta estrategia con charlas de sensibilización para facilitar la comprensión y el manejo de la información.	Referente de la actividad	
En nuestros medios de comunicación, proporcionar mensajes claros y concisos, explicando, por ejemplo, los criterios de selección. Involucrar a personas capacitadas en comunicación en la formación CEA y fomentar el empoderamiento de las filiales, reconociendo su importancia y conocimiento profundo de sus respectivos departamentos.	Referente de comunicación y difusión o el presidente de la filial	
Tras cada formación o taller, replicar lo aprendido en la respectiva filial e incentivar a los voluntarios a formarse en las diversas plataformas del Movimiento y participar en los espacios de formación ofrecidos por la Sede Central. Implementar reuniones virtuales para facilitar la transferencia de conocimientos, siguiendo el ejemplo de Paraguay, donde se ha establecido un sistema efectivo para hacer réplicas en las filiales.	Referente de voluntariado y Consejo Nacional	
Crear grupos de WhatsApp comunes para todas las filiales, facilitando la comunicación sobre el trabajo en emergencias. Incluir en estos grupos no solo al Consejo Nacional, sino también a los responsables de Gestión de Riesgo de cada filial. Configurar los grupos de modo que solo los administradores puedan realizar publicaciones, asegurando que la comunicación sea clara y directa.	Consejo Nacional	
<b>Efectividad</b>		
Mantener actualizado el estudio de factibilidad cada seis meses. Crear un documento base que contenga la información esencial siempre actualizada.	Sociedad Nacional <sup>7</sup>	

<sup>7</sup> Designar a un Punto Focal responsable de mantener al día este estudio, proporcionándole capacitación específica en PTM. Idealmente, asignar este rol a más de una persona para asegurar continuidad y cobertura. Una vez definidas las áreas de finanzas, gestión de riesgo y CEA, el responsable de finanzas deberá asumir el liderazgo del proceso.

Tener un referente de voluntariado en cada filial.	Filiales	
Generar y difundir mecanismos de retroalimentación para la población.	CEA	
Gestionar un plan de pasantías. <sup>8</sup>	PMER y Gestión de Riesgo	
Inmediatamente después de concluir cada actividad, organizar un espacio de reflexión entre los voluntarios participantes para discutir los aspectos positivos, áreas de mejora y resolver cualquier duda. Esta sesión de retroalimentación, aunque actualmente poco utilizada, debería ser reforzada como una práctica estándar para optimizar y enriquecer la experiencia voluntaria y la eficacia organizativa.	Referente de la actividad o referente de voluntarios	
<b>Cobertura</b>		
Incluir otras organizaciones o instituciones en el relevamiento de los datos, evaluación previa.	Gobernanza	
Ampliar los métodos de contacto con las personas involucradas en los procedimientos, incluyendo no solo el número principal del individuo sino también los de familiares directos para mejorar las posibilidades de comunicación en una segunda instancia. <sup>9</sup>	CEA	
Participar activamente en las reuniones estratégicas de los diversos organismos para fomentar la creación de alianzas. Continuar la búsqueda de oportunidades para reuniones políticas entre el Consejo Nacional y SINAIE a nivel nacional, y entre el Consejo de Filiales y CECOED a nivel departamental. Además, es crucial establecer y mantener un calendario de reuniones periódicas para asegurar una colaboración continua y efectiva.	Consejo de filial	
Implementar campañas de captación de voluntarios específicamente durante emergencias, periodo en el que se incrementan nuestras actividades. Asegurar que cada filial designe a un referente específico en voluntariado para coordinar y optimizar estos esfuerzos.	Sociedad Nacional (Conjunto de todas las áreas)	
Optimizar la comunicación interna de la CRU para organizarla de manera efectiva desde dentro hacia afuera, evitando duplicar comunicaciones con el CECOED. Es esencial fortalecer este aspecto incluso fuera de los periodos de emergencia para garantizar una respuesta coordinada y eficiente durante tales eventos. Además, es importante identificar y	Sociedad Nacional	

<sup>8</sup> Contemplarlo a la hora de armar el plan de acción del DREF.

<sup>9</sup> Para esto, se pueden explorar dos opciones: solicitar al CECOED (Centro Coordinador Departamental) que proporcione múltiples medios de contacto durante la recopilación inicial, o bien, una vez establecido el contacto inicial con los datos provistos por CECOED, preguntar directamente a la persona su preferencia personal para futuros contactos.

colaborar con entidades similares a CECEOED en cada departamento para ampliar nuestra capacidad de respuesta y comunicación.		
Asegurar que el sector de Voluntariado desempeñe un papel clave en el proceso de inclusión de voluntarios en las actividades, seleccionando perfiles adecuados basados en las capacitaciones previas que hayan recibido. Es fundamental incorporar al sector de Voluntariado en las tareas preparatorias para que, tras la actividad, el equipo de Gestión de Riesgo pueda elaborar el informe correspondiente eficientemente.	Sociedad Nacional	
Cuidado del voluntario, en su actividad y cercanía con el Movimiento. Evitar una baja del voluntariado por falta de participación que sea originada por falta de invitación. Tener en cuenta responsabilidad del Consejo de cada filial.	Sociedad Nacional	
<b>Recomendaciones que no corresponden a ningún criterio</b>		
Considerar la gestión de desechos en todas las actividades, evaluando las consecuencias ambientales y operativas posteriores a cada evento. Identificar grupos o comunidades que puedan beneficiarse del reaprovechamiento de estos desechos. Establecer comunicación con entidades gubernamentales y otros sectores relevantes para coordinar acciones eficaces en el manejo de residuos y maximizar su impacto positivo.	Sociedad Nacional	
Implementar programas de capacitación en manejo para ampliar el número de voluntarios calificados con licencia de conducción, lo cual facilitará la realización de distribuciones y otras actividades logísticas que requieran transporte.	Sociedad Nacional	
Maximizar el uso de los diversos perfiles de voluntarios al asignar tareas y roles específicos que se alineen con sus habilidades y capacitaciones en cada filial. Esto permitirá una distribución más eficiente de responsabilidades y mejorará la efectividad de las operaciones.	Sociedad Nacional	
Desarrollar e implementar un protocolo financiero y de compras estandarizado para garantizar la transparencia, eficiencia y conformidad en todos los procesos financieros y transacciones de compra dentro de la organización.	Sociedad Nacional	

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 Uruguaya. 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.

## 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 en Pertinencia (8.8), seguida por Eficiencia (7.8) y Efectividad (7.5). Los resultados por criterio de evaluación se muestran a continuación.



*Figura 3. Participantes del taller conversan sobre los criterios de evaluación de la operación. 28 de septiembre 2024. Fuente: Cruz Roja Uruguaya.*



## ANEXOS

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

### A. AGENDA

DIA 1 (27 septiembre 2024)	
HORARIO	TEMÁTICA A TRABAJAR
12:00 – 13:00 (1 hora)	ALMUERZO
13:00 – 13:10 (10 min)	Palabras de bienvenida <i>(a cargo de la Sociedad Nacional)</i>
13:10 – 13:25 (15 min)	Presentación de los participantes e introducción al taller <i>(a cargo de los facilitadores)</i>

13:25 – 13:30 (5 min)	Presentación de los objetivos y agenda del taller <i>(a cargo de los facilitadores)</i>
13:30 – 13:45 (15 min)	Presentación de la operación <i>(a cargo del Coordinador del Proyecto de la SN con apoyo del Coordinador de Manejo de Desastres de la IFRC)</i>
13:45 – 14:30 (45 min)	Construcción de la Línea de Tiempo <i>(a cargo de los facilitadores con apoyo de los participantes)</i>
14:30 - 14:45 (15 min)	RECESO PM
14:45 – 14:50 (5 min)	Explicación de ejercicio grupal – Identificación de aciertos y puntos por mejorar
14:50 – 15:50 (1 hora)	Identificación de aciertos y puntos por mejorar - Parte I
15:50 – 16:05 (15 min)	RECESO PM
16:05 – 17:05 (1 hora)	Identificación de aciertos y puntos por mejorar - Parte II
17:05 – 17:25 (20 min)	Preparación de presentaciones grupales de los hallazgos por cada área
17:25 – 18:25 (1 hora)	Presentaciones grupales de los hallazgos por cada área <i>(15 min por grupo + Q&amp;A)</i>
18:30	CIERRE

DIA 2 (28 septiembre 2024)	
HORARIO	TEMÁTICA A TRABAJAR
9:30 - 10:00 (30 min)	Llegada al salón
10:00 – 10:10 (10 min)	RECAP del día anterior
10:10 – 10:15 (5 min)	Explicación de ejercicio grupal – Generar recomendaciones prácticas
10:15 – 11:00 (45 min)	Generar recomendaciones prácticas y responsables para futuras operaciones – Parte I
11:00 – 11:15 (15 min)	RECESO AM
11:15 – 12:00 (45 min)	Generar recomendaciones prácticas y responsables para futuras operaciones – Parte I

12:00 - 12:30 (30 min)	Preparación de presentaciones grupales de los hallazgos por cada área
12:30 - 13:30 (1 hora)	ALMUERZO
13:30 - 14:00 (30 min)	Actividad dinámica
14:00 - 15:30 (1h 30 min)	Exposición grupal de recomendaciones, validación de responsables <i>(30 min por grupo + Q&amp;A)</i>
15:30 - 16:30 (1 hora)	Ejercicio de priorización de recomendaciones, recursos necesarios para implementarlas
16:30 - 16:45 (15 min)	RECESO PM
16:45 - 17:30 (45 min)	Calificación general de la operación, conclusión y cierre.
17:30	CIERRE

## B. LISTADO DE PARTICIPANTES

Nombre	Posición
Sociedad Nacional	
Rubén Alba	Voluntario, Filial Florida
Yohannes Alba	Voluntario, Filial Florida
Ana Curbelo	Vicepresidenta
Mauricio De Souza	Instructor de primeros auxilios
Nazarena Fernández	Punto focal de GRRD / Asistente operativa del DREF
Agustín Ferreira	Voluntario, Filial Paysandú
Doris Fleitas	Voluntaria, Filial Florida
Martín Gabitto	Voluntario, Filial San José
José Luis Martínez	Consejero del CNG

Cecilia Mauro	Responsable del área de finanzas
Daniel Pirotto	Presidente
Diego Portillo	Auxiliar financiero
Kiana Rodríguez	Voluntaria, Filial San José
Giuliana Ruiz	Voluntaria, Filial San José
Ana Umpiérrez	Voluntaria, Filial Santa Rosa
Paula Vairoletti	Directora Nacional de GRRD / Coordinadora del DREF

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

**Co-facilitador:** Emiliano Esteves, Asistente PMER, CRU.

## C. FOTOGRAFÍAS



Figura 5. Foto grupal de participantes. Taller de Lecciones Aprendidas. Montevideo, 28 de septiembre de 2024. Fuente: Cruz Roja Uruguay.

En el siguiente [enlace](#) se pueden visualizar las fotografías del taller.