



# Terremoto Chile 2010

## Memoria - A dos años del inicio de la Operación

# Principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

**Humanidad** / El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

**Imparcialidad** / El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social, ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades, dando prioridad a las más urgentes.

**Neutralidad** / Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se abstiene de tomar parte de las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

**Independencia** / El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo a los principios del Movimiento.

**Carácter voluntario** / Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

**Unidad** / En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

**Universalidad** / El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

© Cruz Roja Chilena, Santiago, 2012

Copias de todo o parte de esta memoria pueden ser efectuadas explicitando su uso no comercial y las fuentes de información. La Cruz Roja Chilena apreciaría recibir los detalles de tales usos. Preguntas referidas a la reproducción comercial de este documento deben ser dirigidas directamente a la Cruz Roja Chilena.

Las opiniones y recomendaciones expresadas en este texto no necesariamente representan la política oficial de la Cruz Roja Chilena o de otras Sociedades Nacionales. Las fotografías usadas en el presente documento son parte del archivo de la Cruz Roja Chilena y de la FICR a menos que se indique lo contrario.

Foto de portada: Archivo de la FICR.

Cruz Roja Chilena  
Av. Santa María N° 0150, Providencia, Santiago  
Chile  
Teléfono: +56 2 777 1448  
              +56 2 777 6038  
Fax: +56 2 777 6038  
E-mail: comunicaciones@cruzroja.cl  
Web site: <http://www.cruzroja.cl>

---

# Índice

Presentación y agradecimientos	3
<b>Cómo leer esta memoria</b>	5
A dos años del desastre	6
Los llamamientos y la ayuda de las Sociedades Nacionales hermanas	10
Salir a enfrentar la emergencia	18
Tarjeta Red para alojamiento: una forma de ayuda que hace la diferencia	20
Entregar salud con altos estándares y una dirección clara	28
El agua como un elemento esencial para la calidad de vida	32
Prepararse mejor para reducir el riesgo en futuros desastres	35
Reparación de filiales	37
Medios que permiten recuperar la esperanza	40
Las grandes transformaciones que posibilitan una Cruz Roja del siglo XXI	44
<b>Conclusiones</b>	57



## Presentación y agradecimientos

El terremoto del 27 de febrero de 2010, que azotó una considerable extensión del territorio chileno, ha dejado huellas que, aún hoy, luego de dos años, son difíciles de borrar. La magnitud de este desastre, que fue seguido de un tsunami, ha implicado un gran despliegue de ayuda por parte de las autoridades nacionales y por supuesto de la Cruz Roja Chilena, la cual se ha apoyado en las directrices y en el trabajo realizado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR).

Este informe da cuenta del trabajo realizado durante esos dos años, desde que se puso en marcha la Operación Terremoto 2010, la cual contó con el apoyo inicial de 28 Sociedades Nacionales de Cruz Roja, así como de la labor de un muy variado grupo de personas y expertos que viajaron a Chile a fin de colaborar en las tareas de normalización del país.

Desde aquel febrero de 2010 a este febrero de 2012, muchas cosas han pasado. La reconstrucción en las zonas duramente afectadas ha sido más lenta de lo esperado, sobre todo en materia de entrega de viviendas definitivas, pero –a pesar de ello– la Cruz Roja Chilena y sus Sociedades Nacionales hermanas han podido desarrollar una labor humanitaria encomiable la que, en distintos planos, ha contribuido a mejorar y a dar esperanza a muchas familias.

Desde un inicio la Cruz Roja Chilena asumió el desafío de enfrentar este desastre, aprovechando la oportunidad brindada por el despliegue de la Operación Terremoto –con la cual tuvo acceso a más recursos y desarrollo técnico– para perfeccionar sustancialmente su funcionamiento. Siendo así, este informe relata la transforma-



 Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

ción positiva que ha experimentado la institución durante el período: cómo ha modernizado sus prácticas, reformulado su organización interna, y cómo el voluntariado está asumiendo el desafío de tener que salir a la comunidad y desde allí captar sus necesidades más urgentes. Ya no es posible trabajar más entre cuatro paredes.

Desde ya, y ante la finalización de la Operación Terremoto en marzo de 2013, la Cruz Roja Chilena está empeñada en lograr su sostenibilidad económica y para ello viene trabajando a fin de captar el apoyo del Gobierno, de particulares (empresas) y de todas aquellas personas que, de manera individual, quieran sumarse a esta gran tarea humanitaria.

Por todo el esfuerzo realizado en estos dos años –tanto de parte de la Cruz Roja Chilena, de las Sociedades Nacionales hermanas, así como de todos quienes han participado espontáneamente en las diversas iniciativas desplegadas–, no nos queda más que agradecer este inmenso compromiso por la reconstrucción de Chile. A todo el voluntariado de la Cruz Roja Chilena, vaya también nuestra más sincera gratitud por su compromiso humanitario y su extraordinario e incansable trabajo, que ha logrado dar esperanza a miles de personas.

**Lorenza Donoso**  
Presidenta Nacional de  
Cruz Roja Chilena

**Xavier Castellanos**  
Director para la  
Zona de América

E LUCHA POR UN



## Cómo leer esta memoria

Este segundo reporte presenta el resultado del esfuerzo colectivo de la Cruz Roja Chilena y de 28 Sociedades Nacionales de Cruz Roja, que actuaron inmediatamente tras el terremoto y tsunami ocurridos en Chile, el 27 de febrero de 2010. Abarca desde el día posterior al desastre hasta febrero de 2012, es decir, dos años completos de actividades desarrolladas en el país.

La idea del presente es mostrar sobre todo los cambios institucionales y la modernización que ha cambiado a la Cruz Roja Chilena a partir del inicio de la operación. Así, en cada capítulo y área mencionada se da cuenta de la evolución, no sólo de la entrega de ayudas concretas, sino de la transformación de la organización. Cada sección (aportes, coordinación, emergencia, alojamiento, recuperación de los medios de vida, entre otras) es abordada transversalmente, otorgando una panorámica del período por materia. Así, el lector avanzará de febrero de 2010 a febrero de 2012, pudiendo formarse una idea global de los avances en cada ámbito. Se trata de un reporte detallado, que destaca los aspectos fundamentales ocurridos durante estos dos años de operaciones.

A fin de facilitar la lectura a aquellas personas no familiarizadas con las abreviaturas y acrónimos nacionales e internacionales, se ofrece el siguiente listado (algunas veces se privilegia nombre en inglés):

**ARRLA:** Actividades de Reducción de Riesgos en Latinoamérica, (LARRA en inglés)

**AVC:** actividades de Análisis de Vulnerabilidades y Capacidades

**APS:** actividades de Apoyo Psicosocial

**APV:** Apoyo Psicosocial

**CICR:** Comité Internacional de la Cruz Roja

**COE:** Comité de Operaciones de Emergencia (regional y nacional)

**CREEC:** Centro Regional de Referencia en Educación Comunitaria para la Preparación de Desastres

**CREPD:** Centro de Referencia en Preparación para Desastres

**DIPECHO:** por su sigla en inglés Disaster Preparedness ECHO.

**DREF:** Fondo de Reserva para el Socorro en Caso de Desastre

**ECHO:** Oficina de la Comisión Europea de Ayuda Humanitaria

**ENI:** Equipo Nacional de Intervención (NIT, en inglés)

**ERU:** por su sigla en inglés, Unidad de Respuesta de Emergencia

**ESFERA:** proyecto que establece normas mínimas universales para entregar ayuda humanitaria tras un desastre, respetando la dignidad de la persona, el entorno sociocultural y el medioambiente

**FICR:** Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja

**IOM:** Organización Internacional por la Migración

**MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo

**MINSAL:** Ministerio de Salud

**ONEMI:** Oficina Nacional de Emergencia e Información

**ONG:** Organización No Gubernamental

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud

**PADRU:** por su sigla en inglés, Unidad Panamericana de Respuesta al Desastre

**PHAST:** por su sigla en inglés, Transformación Participativa para la Higiene y el Saneamiento

**PNUD:** Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

**SERNAM:** Servicio Nacional de la Mujer

**SNP:** Sociedades Nacionales Participantes

**SPAC:** metodología en Salud y Primeros Auxilios Comunitario

**USAID:** Agencia Internacional para Desastres de Estados Unidos

## A dos años del desastre

El 27 de febrero de 2010 un terremoto de 8.8 grados Richter, seguido de un fuerte tsunami, azotó gran parte del territorio chileno, entre Copiapó (Región de Atacama) y Puerto Montt (Región de los Lagos). Lo anterior equivale a nueve de las quince regiones que conforman el país, es decir, unos 2.000 kilómetros considerando los sectores afectados del norte y del sur. En definitiva y para hacerse una idea, la energía liberada durante el desastre fue 180 veces mayor que en el terremoto de Haití, que ocurrió un mes antes.

Tras el movimiento telúrico, y luego del primer catastro de daños, un 82% del suministro eléctrico, así como cerca de un 96% del abastecimiento de agua potable fueron afectados; sin embargo, estos servicios básicos se recuperaron a paso acelerado en Santiago, la capital. Otro fue, eso sí, el panorama en las regiones. Allí el proceso de reconstrucción ha tardado más de lo previsto y a dos años de sucedido el desastre, aún muchas familias se encuentran ocupando viviendas provisorias, sobre todo en las pequeñas comunidades, entre las que destaca un importante número de caletas pesqueras que no han podido todavía normalizar sus vidas.

El número de víctimas fatales bordeó las 525 personas, en su mayoría debido al tsunami que también abarcó una parte significativa del territorio nacional. Se calcula que unos 220.000 hogares sufrieron daños de gravedad y otra cifra similar tuvo problemas de menor consideración, lo que totaliza aproximadamente dos millones de personas afectadas en la macro zona urbana del Gran Concepción, además de cinco ciudades con más de 100.000 habitantes, 45 localidades con población sobre los 5.000 habitantes, y más de 900 pueblos y comunidades rurales y costeras. En un comienzo las autoridades centrales señalaron que la



reconstrucción costaría unos US\$ 30.000 millones, es decir, un 18% del Producto Interno Bruto (PIB) chileno.

Los esfuerzos del Gobierno de Chile se han enfocado más fuertemente en apuntalar a aquellos centros urbanos con mayor concentración poblacional. De ahí que precisamente la Cruz Roja Chilena (CRCh) –junto al apoyo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR)– haya decidido actuar estratégicamente en aquellas pequeñas comunidades que no han sido apoyadas, ya sea por lejanía o por tratarse de localidades con pocos habitantes.

El Gobierno chileno afirma que la reconstrucción se ha logrado en un 68%<sup>1</sup>, mientras que la reconstrucción de viviendas es de un 47%<sup>2</sup>. A través del Ministerio de Vivienda (Minvu), junto a la cartera de Interior y Seguridad Pública, y la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere) las autoridades centrales anunciaron una transferencia de 1.500 millones de pesos (cerca de US\$ 3 millones) a los municipios (gobiernos locales) para que llevaran a cabo la reconstrucción entre las regiones de Valparaíso y Bío Bío. Pero las familias que están en asentamientos transitorios ya han pasado dos inviernos con viviendas provisorias y todo parece indicar que deberán enfrentar un tercero, pues la reconstrucción no ha podido llevarse a cabo con la rapidez que se esperaba.

Por otra parte, a través del Ministerio de Obras Públicas (MOP) se viene ejecutando un plan de reconstrucción de caletas pesqueras en la Región del Bío Bío. Se trata de recuperar un total de 17 comunidades de la zona en un período de dos años entre 2012 y 2014, con una inversión de 22.000 millones de pesos (aproximadamente US\$ 44 millones). Contempla obras en nueve provincias de Concepción y ocho en la de Arauco, para reparación de grietas, reconstrucción de rampas y muros de contención, rehabilitación de sedes de pescadores, centros de operaciones, puestos de ventas y servicios.

La CRCh inicia su operación de emergencia movilizand o en forma inmediata a 1.750 voluntarios, sumado 1.371 colaboradores que llegan desinteresadamente a ofrecer su apoyo tras el 27-F. Además se distribuyen rápidamente 770 toneladas de alimentos y artículos no alimentarios en las zonas afectadas.



1 Emol, 7 de febrero de 2012, HYPERLINK "<http://www.emol.com/noticias/nacional/2012/02/07/525236/gobierno-reconstruccion-de-zonas-afectadas-por-el-terremoto-alcanza-un-68.html>" <http://www.emol.com/noticias/nacional/2012/02/07/525236/gobierno-reconstruccion-de-zonas-afectadas-por-el-terremoto-alcanza-un-68.html>

2 Diario La Tercera, 13 de febrero de 2012, HYPERLINK "<http://diario.latercera.com/2012/02/13/01/contenido/pais/31-100392-9-la-moneda-elabora-informe-que-cifra-en-47-la-reconstruccion-de-viviendas.shtml>" <http://diario.latercera.com/2012/02/13/01/contenido/pais/31-100392-9-la-moneda-elabora-informe-que-cifra-en-47-la-reconstruccion-de-viviendas.shtml>



A dos años de la puesta en marcha de la Operación Terremoto 2010, y en el marco de la colaboración con la FICR y las Sociedades Nacionales Participantes, cada área ha desarrollado una serie acciones. A continuación una breve muestra de ello:

- soluciones para el alojamiento, con la entrega de 9.363 tarjetas ReD en las regiones de Maule y de Bío Bío
- se han realizado cursos de Equipo Nacional de Intervención (ENI) en salud, en Control de Epidemia para Voluntarios (CEV), en Apoyo Psicosocial para voluntarios (APS), y en Agua y Saneamiento y Promoción de la Higiene (ASPH), además de implementar la metodología de Salud y Primeros Auxilios Comunitario (SPAC)
- en el área de Medios de Vida se están otorgando tarjetas ReD agrícola y se han entregado una serie de kits para huertas familiares, además de realizar varios proyectos comunitarios
- el área de Finanzas ha impulsado una importante transformación, con la pronta implementación de un nuevo software contable, que permitirá realizar operaciones en forma sincronizada y automatizada
- respecto al desarrollo organizacional, se ha fortalecido, profesionalizado y modernizado a la CRCh, fortaleciendo su organización interna. Además se formó el Comité Estratégico de Movilización de Recursos para obtener financiamiento a través de alianzas con el sector privado y el público





## Los llamamientos y la ayuda de las Sociedades Nacionales hermanas

En esta sección se puede apreciar el cambio de paradigma que ha experimentado la CRCh al haber aceptado el desafío de liderar la Operación Terremoto, siendo acompañada en sus actividades y decisiones por la FICR. También se da cuenta de la ejecución presupuestaria y de la ayuda que han prestado otras Sociedades Nacionales Participantes, tanto durante la fase de emergencia como a través de proyectos bilaterales no contemplados en el Llamamiento.

Mucha ha sido la colaboración en estos dos años de operaciones de parte de las Sociedades Nacionales hermanas y todas las acciones son consideradas valiosas no sólo por la CRCh, sino por los propios beneficiados en distintas regiones de Chile.

Al inicio de las actividades, tras el 27-F y durante el primer año de operaciones, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) efectuó una serie de llamamientos con el

### GUSTAVO RAMÍREZ, REPRESENTANTE REGIONAL PARA EL CONO SUR Y BRASIL DE LA FICR “Los actores de este proceso de cambio tenían que ser el voluntariado y el liderazgo de la CRCh”

#### —¿Cuál es su percepción de estos dos años de operaciones en Chile?

—Han sido dos años extremadamente ricos en experiencias de todo tipo, unas muy buenas y otras menos. Pero la sumatoria final es que estos dos años han tenido un impacto importante en el desarrollo de la Sociedad Nacional. Eso a mí, como responsable del equipo, me complace. Todo este proceso no ha sido producto de la casualidad. Es una idea que se plasmó el 28 de febrero de 2010. Dijimos entonces que este gran desastre que había afectado a Chile, debía ser la gran oportunidad para la CRCh.

Ha habido un eje consecuente y fuimos todos capaces de diseñar una estrategia para poder llevar esa visión al lugar que queríamos, que el presente fuera un tiempo del voluntariado y el lideraz-

go. Como Federación, la estrategia se puede definir muy simplemente: los actores de este proceso de cambio tenían que ser el voluntariado y el liderazgo de la CRCh. Nosotros hemos sido un soporte que se inspiró en un paradigma distinto. Aquí tuvimos la claridad desde el comienzo para decir “vamos a ser acompañantes y asesores”. Creo que lo hemos sabido hacer y esto ha permitido que la CRCh se poseione en la mayoría de los casos y se apropie de este proceso de cambio.

#### —¿Es la primera vez que la FICR asume esa estrategia?

—No me atrevería a decir que es la primera vez, pero en América ha sido un accionar diferente y notorio. He tenido la disciplina de observar que no nos salgamos de este paradigma de

trabajo. Como decía, el 28 de febrero se tomó la decisión y la presidenta de la CRCh comprendió lo que venía y lo fue plasmando, a su manera, apoderándose de este mensaje que comenzó a transmitir de inmediato.

#### —¿Qué es lo que más le ha llamado la atención durante el período?

—Mirando a mi propio equipo, me ha llamado la atención que hemos sido capaces de tener un equipo muy reducido. Esto ha sido consecuente con la idea de no invadir el territorio, muy coherente y comprometido con una visión, y el esfuerzo que la CRCh ha hecho para posicionarse en el país. Para mí ha sido un gusto tener este equipo pequeñito, que se va reduciendo cada vez más a medida que nos acercamos a la finalización de la Ope-



fin de disponer de los recursos necesarios para ir en ayuda de los afectados por el desastre. El mismo 27 de febrero fueron asignados 300.000 francos suizos (casi 280,000 dólares de la época) a través del Fondo de Reserva para el Socorro en Caso de Desastre (DREF), recursos con los que se buscó beneficiar a las primeras 3.000 familias.

Tres días después –el 2 de marzo de 2010– mediante un primer llamamiento preliminar de emergencia se solicitaron 7 millones de francos suizos (cerca de 6.5 millones de dólares), que se destinaron para cubrir las necesidades de cerca de 15.000 familias, es decir, unas 75.000 personas, durante los seis meses posteriores al terremoto.

Luego, el 10 de marzo se publicó un nuevo llamamiento definitivo de emergencia para solicitar más de 13 millones de francos suizos (casi de 12.9 millones de dólares), incluyendo lo requerido por las Unidades de Respuesta de Emergencia (ERUs), a fin de apoyar a los afectados con artículos no alimentarios, viviendas de emergencia/temporales para 10.000 familias (50,000 personas); atención directa curativa y preventiva para 90.000 personas; y servicios de agua y saneamiento hasta para 10.000 hogares. Durante la primera semana de abril ya se había alcanzado un 46% de los fondos de este llamamiento, lo que muestra la gran solidaridad con Chile, tendencia que se mantiene durante toda la operación.

ración, porque la idea es que, ojalá, ni se note cuando él se vaya.

Además, aquí ha habido dos personas con una visión bastante clara. Primero la presidenta de la CRCh, Lorenza Donoso, quien se comprometió y asumió la responsabilidad histórica de aprovechar el momento. Segundo, otra persona con gran experiencia, que ha prestado un enorme apoyo y que tiene un pensamiento estratégico, como es la directora Ejecutiva, Yolanda Muñoz, quien ha estado liderando a los equipos técnicos. Ambas han sido contrapartes que han trabajado muy bien y en consecuencia nuestras grandes interlocutoras. Teniendo liderazgo y planes claros, las cosas fluyen mucho mejor.

Por cierto que ha habido dificultades. Esta es una Cruz Roja con 109 años y el plantearse el desafío de desarrollar a la Sociedad Nacional implicaba romper esquemas y tradiciones. Sin embargo, hoy existe un sector importante de

la CRCh que está viendo este cambio y, por ende, ya no lo cuestiona.

#### –¿Cómo analiza el proceso de finalización de la Operación en 2013?

–Ese es un gran desafío. No obstante, la CRCh desde mediados del año pasado viene tomando algunas medidas y sabe que todo esto tendrá que ser mantenido con sus propias fuerzas. También es responsabilidad nuestra, como FICR, apoyar cualquier iniciativa y proponer ideas para sostener lo que han desarrollado.

Espero también que la visibilidad que le ha dado todo el trabajo realizado, permita que sectores que debieran tener alianza con la CRCh entiendan que también es responsabilidad de



ellos aliarse con esta organización. Uno de esos actores es el Estado, que fuera de ser apoyado por la CRCh también tiene que ayudar a su funcionamiento sin poner condiciones. El Estado tiene que darnos la posibilidad de actuar, pero este actuar tiene un costo. Aquí hay un

gran aliado para hacer cosas. Yo espero que esta Sociedad Nacional tenga éxito.

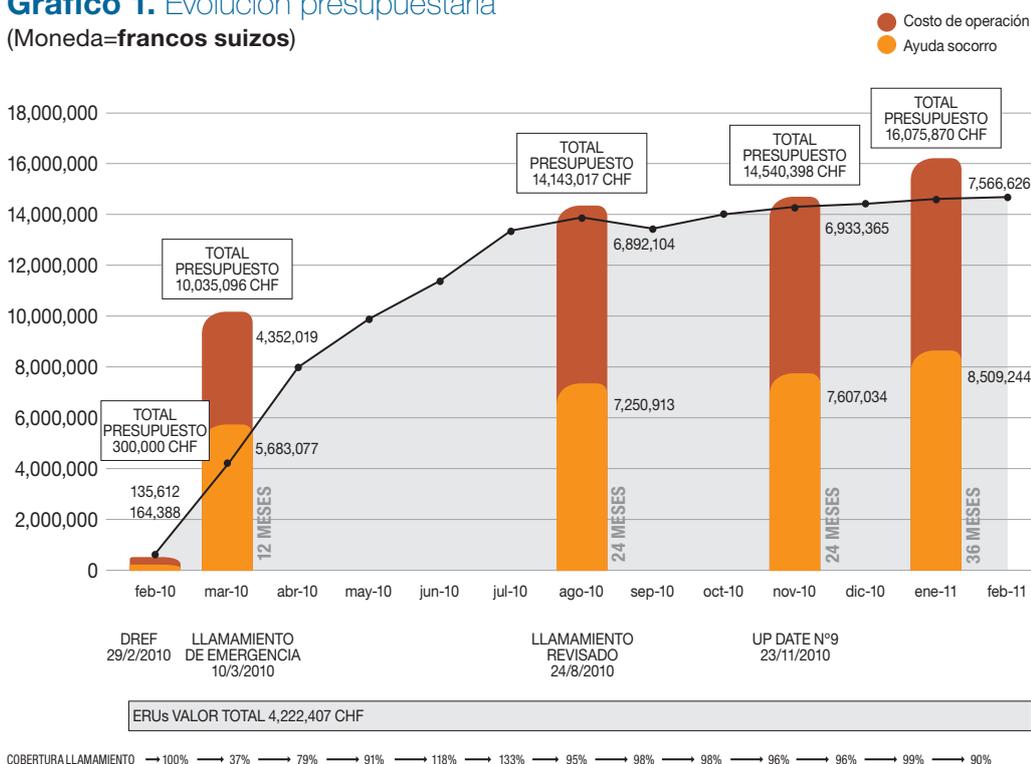
Los otros dos desafíos son: atraer a la juventud, porque la CRCh tiene mucho que ofrecer a quienes quieren comprometerse con cosas distintas; y el desarrollo tiene que llegar más a las provincias, pues debemos romper este esquema centralista. Para poder actuar con eficacia hay que tener una organización descentralizada y con calidad en todo el territorio.



A fines de agosto se publicó un Llamamiento Revisado, con cambios en los objetivos, la extensión a 24 meses y un presupuesto reformulado con fondos superiores a los 14 millones de francos suizos. Hacia fines de año (diciembre) este presupuesto fue reajustado a poco más de 14.5 millones de francos suizos debido a nuevas estimaciones en el costo de la reconstrucción de las filiales de la CRCh y sus bodegas.

El 2 de marzo de 2011 se dio a conocer un segundo Llamamiento Revisado que incluyó una extensión presupuestaria para 36 meses, llegando a poco más de 16 millones de francos suizos.

**Gráfico 1. Evolución presupuestaria**  
 (Moneda=francos suizos)



¿Por qué fue necesario este ajuste? Debido fundamentalmente a que la CRCh readecuó su plan de acción, asumiendo una visión mucho más estratégica de las actividades previstas en el Llamamiento que aumentaron en cantidad, pero sobre todo por las necesidades propias de su desarrollo interno y para lograr una sincronía con los proyectos bilaterales. Estos últimos son otros acuerdos que la CRCh ha concretado con distintas Sociedades Nacionales y que no forman parte del Llamamiento.

Como se menciona anteriormente, las Sociedades Nacionales Participantes (SNP) tuvieron una significativa participación en diversas actividades y áreas.

**Cruz Roja Española:** estuvo operativa en Chile a partir del 9 de marzo de 2010, es decir, una semana después de ocurrido el movimiento telúrico y posterior tsunami. Su primera actividad consistió en la entrega de apoyo psicológico a través de ERUs a personas de Hualañé (Región del Maule), además de capacitar inicialmente a 48 voluntarios en esta misma área. Actualmente se encuentra trabajando en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta con un proyecto DIPECHO. Además ha desarrollado actividades de Análisis de Vulnerabilidades y Capacidades (AVC) en siete comunidades, fuera de la elaboración de líneas de base en ocho comunidades a través de una encuesta de Conocimiento, Aptitud y Práctica (CAP) y en Formación Comunitaria en Amenaza, Riesgo de sismo y tsunami.

**Cruz Roja Japonesa:** apenas llegó al país luego del desastre, esta Sociedad Nacional se dirigió a Parral (Región de Maule) con su equipo de salud básica que suplió al derrumbado hospital de la ciudad. Además, y una vez finalizada la fase de emergencia, la Cruz Roja Japonesa decidió destinar US\$ 2.3 millones para la adquisición de embarcaciones en pequeñas comunidades pesqueras. Hoy este proyecto bilateral entrega botes y motores a 160 grupos de pescadores y ha otorgado 70 botes y 130 motores, concluyendo la fase de ayuda directa y sólo quedando pendiente las actividades de administración de la actividad. Para este año y el próximo se está estudiando la posibilidad de realizar un nuevo aporte para que los beneficiarios puedan desarrollar proyectos comunitarios concursables y mejorar su capacidad en el mercado local y nacional, creando, por ejemplo, pequeñas empresas para comercializar sus productos.



## MARÍA DEL MAR, COORDINADORA ORGANIZACIONAL DE LA FICR “En la CRCh se respira más modernización y profesionalización”

Está en la Cruz Roja desde 1983, cuando ingresó como voluntaria en Alemería, España. Se desempeñó en el área de Salud y en 1996 se encargó de organizar la cooperación de ocho provincias andaluzas. En 2001 saltó a terreno como Delegada Regional Andina para la Cruz Roja Española, hasta 2004. En 2005 volvió a España y al año siguiente se fue a Brasil con Gustavo Ramírez para abrir una oficina en ese país, donde estuvieron hasta 2008. Luego esa repartición fue cerrada y se abrió la Delegación Regional para el Conosur (Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay y Chile) en Buenos Aires. Hoy se dedica al desarrollo organizativo y a coordinar los planes de apoyo.



Los cambios no se pueden dar de la noche a la mañana, sobre todo los cambios paradigmáticos. La transformación en la CRCh no empezó con el terremoto. El terremoto fue un disparador. Cuando llega el terremoto, hay dos terremotos: el físico y el de la propia filosofía de la casa, porque nos vemos obligados a dar una respuesta –y la damos– y empezamos a cambiar de paradigma.

La verdad es que para mí es como la noche y el día. Hay que destacar que cuando se produjo esta necesidad de cambiar, Gustavo Ramírez fue muy estratégico al decir “aquí cada uno es responsable de su propio desarrollo y tenemos que focalizarnos en ser un acompañamiento y no liderar”, porque todo lo que se refiere al desarrollo tiene que salir de la propia CRCh. A veces los procedimientos así son más lentos, pero también creo que esa es la única manera de que permanezcan. Hay muchos protocolos establecidos ya. Lo que nos queda de ahora en adelante es hacer un seguimiento para que los procesos se consoliden. El desarrollo no es lineal. Puede haber períodos de mucho crecimiento y luego estancamiento, o incluso a veces retrocesos. Sin embargo, en esta Sociedad Nacional sí que se respira más modernización y más profesionalización.

### -¿Cuándo empezó su vínculo con la CRCh y qué cambios ha notado desde el inicio de la Operación Terremoto 2010?

-Mi relación empieza en 2008, cuando abrimos la Delegación Regional. Si bien ya había tenido contacto con dirigentes de CRCh cuando participaban en programas internacionales. Recuerdo que era una Cruz Roja con muchas mujeres mayores, uniformadas. Era como si se hubiera parado un poco el reloj. Y cuando vi in situ el trabajo, cuando empezamos a tener reuniones, me di cuenta de que eran muy cerradas a la modernización.

**Cruz Roja Americana:** a mediados del año 2011, en mayo, se estableció en la sede central un equipo permanente para desarrollar el programa LARRA (por sus siglas en inglés), que realiza actividades de reducción de riesgo, prevención de riesgo y de fortalecimiento de las comunidades para que enfrenten de mejor manera futuros desastres. La primera actividad consistió en realizar un taller AVC en Dichato (Región del Bío Bío) con la participación de 8 niños, 23 jóvenes y 3 adultos. Finalmente durante el 2011 se trabajó con 7 comunidades en este ámbito, con igual número de comunidades en la elaboración de líneas de base y con cinco en Primeros Auxilios. Fuera de ello se entregó equipamiento a las filiales de Talcahuano, Chillán y Tomé (Región del Bío Bío).

LARRA tiene una planificación de tres años y se propone reforzar la respuesta de la Sociedad Nacional y de las poblaciones vulnerables en las regiones identificadas, incrementando la consciencia en la capacidad de respuesta y preparación en desastres y reducción del impacto. Sus tres ámbitos de acción son: reducción de riesgos y desastres comunitarios; higiene y salud comunitaria; construcción de capacidad de respuesta y preparación en desastres y reducción de riesgo de las Sociedades Nacionales y del voluntariado.

**Cruz Roja Colombiana:** entre los proyectos bilaterales que se han realizado destaca el trabajo de esta Sociedad Nacional en el área de Reducción de Riesgo y Cambio Climático. Así el 18 y 28 de mayo de 2011, la coordinadora de cambio climático realizó charlas sobre este tema a voluntarios de las filiales de Lota y Curanilahue (Región del Bío Bío). Fuera de ello y durante el período de ejecución del proyecto se realizaron cursos de emprendimiento y se especializó al cuerpo de Bomberos en Tubul (Región del Bío Bío).



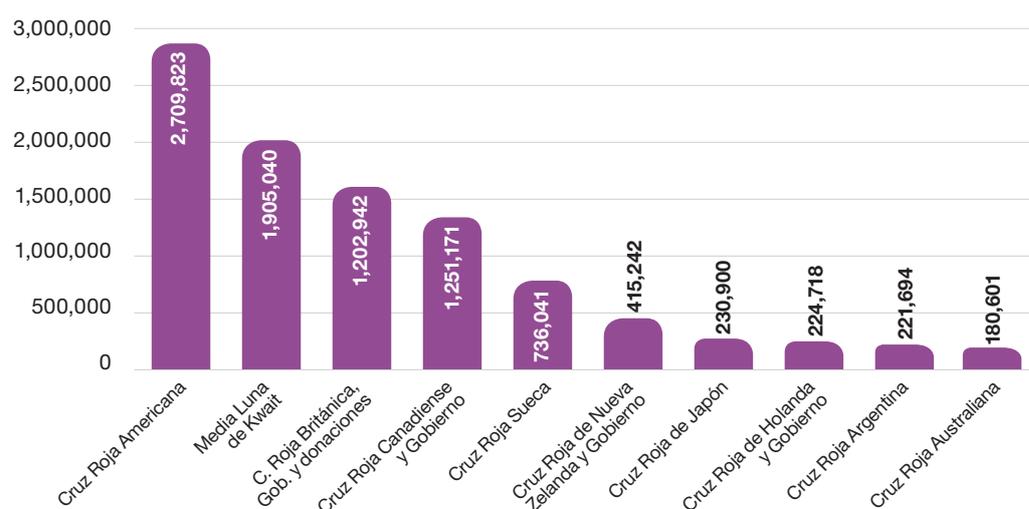


**Cruz Roja Alemana y Cruz Roja Suiza:** estas dos Sociedades Nacionales entregaron 600 módulos sanitarios en las regiones de Maule y Bío Bío, entre los meses de marzo y mayo, actividad a través de la que fueron beneficiados varios asentamientos provisorios con mediaguas. La FICR financió y completó la instalación de aquellos módulos pendientes derivado del proyecto de la Cruz Roja Suiza.

Entre otras acciones realizadas durante el período que cubre la presente memoria, destacan:

- junto a Naciones Unidas (ONU) y varias ONGs se realizaron tres cursos Esfera –en julio y septiembre de 2010– en los que participaron 22 funcionarios y voluntarios de la CRCh y tres integrantes de la FICR, además de integrantes de la Red Humanitaria de Chile
- el 9 de septiembre de 2011 se creó la Red de Ayuda Humanitaria Internacional, protocolo que se firmó con el Gobierno y que busca facilitar y socializar las políticas, estrategias y acciones en preparación, y dar respuesta a los desastres en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores (Minrel), con la ONEMI y con los principales actores humanitarios internacionales del país

**Gráfico 2.** Ayuda en efectivo desde otras Sociedades Nacionales (en 2010)  
(Moneda=francos suizos)





LORENZA DONOSO, PRESIDENTA DE LA CRCH

## “Esta es una mejor Cruz Roja en relación a sus momentos anteriores”

–¿Cuál es el cambio de la CRCh que más le ha llamado la atención?

–El poder salir a la comunidad y trabajar con ella, llegando a varios puntos del país. Esto empieza a suceder más o menos a partir de seis meses de ocurrido el terremoto y tsunami, porque la primera fase fue más bien de reacción de nuestra parte. Cuando se hizo el plan, vimos que teníamos posibilidades de acercarnos más a la personas y llevamos más de un año trabajando junto a ellas.



En algunos casos uno puede ver que todavía hay gente que ha mejorado muy poco su calidad de vida y que a nosotros como institución nos gustaría darle mucho más. En otros casos hemos podido ver con mucha satisfacción que con lo poco que hemos entregado, las personas han sabido multiplicar esa ayuda y seguir avanzado, por ejemplo, en agricultura esto ha sucedido.

–¿Qué área se ha desarrollado mejor en estos dos años?

–La capacitación a las comunidades en Primeros Auxilios, que es uno de los trabajos fuertes que la CRCh siempre ha sabido hacer. También destaco el trabajo de Medios de Vida, a través del que se enseña a distintas personas a desarrollar el potencial en aquellas áreas que ellos mismos venían trabajando, como puede ser agrícola o pesca. Lo esencial es preparar a la comunidad para que sepa afrontar cualquier otro desastre.

–¿Cómo resume la operación de estos dos años?

–La primera imagen que se me viene a la mente es el desastre mismo y que, pasada la primera impresión, hubo comunidades que fueron quedando medio desamparadas en términos de la entrega de ayudas, ya sea por lejanía o por el desconocimiento de los efectos

del desastre. Y es justamente con esas comunidades con las que más ha trabajado la CRCh.

–¿Qué cambios en el voluntariado percibe en este período?

–El voluntariado ha tomado más conciencia de que hay que salir a la comunidad. Ver en terreno las condiciones en las que está la gente y lo que verdaderamente necesitan. La idea es que este tipo de labor sea constante, pero falta fijarlo como forma de trabajo. Esto depende de que podamos desarrollar la sostenibilidad institucional. Por eso estamos tratando de hacer alianzas con empresas y en lograr más contacto con el Gobierno.

–¿Cuál es su percepción sobre la necesidad de lograr la sostenibilidad de la CRCh?

–Hay un camino que se está despejando. No es una tarea fácil. Tenemos que llevar siempre algo que hacer, además de mostrar nuestra labor, porque la idea no es pedir por pedir. Creo que la gente y las empresas aquí en Chile están acostumbradas a donar ante la emergencia, sólo una vez, pero no como una ayuda continua. Sin embargo, nuestra misión es hacerle un seguimiento a la emergencia.

–¿Qué sensación le provoca la finalización de la Operación en 2013?

–Tengo sentimientos encontrados. Estamos acostumbrados tanto a al personal, como el apoyo que ellos nos dan. Sin embargo, ya nos estamos manejando solos y hemos aprendido mucho en la parte teórica, técnica, administrativa y práctica. Esta es una mejor Cruz Roja en relación a sus momentos anteriores, sin querer desmerecer el esfuerzo de lo que se ha hecho antes.



## EMERGENCIA

FEBRERO  
MARZO  
ABRIL  
MAYO  
JUNIO  
AÑO 2010

### 8 marzo 2010

Llegada de vuelo charter desde Panamá con 2.696 sets de cocina y 2.661 sets de higiene, además de 7.000 frazadas y 10.500 bidones de agua

### 10 marzo 2010

Llamamiento definitivo de emergencia por CHF 13.086.822 para ERUs, viviendas para 10.000 familias, atención curativa para 90.000 personas, servicios de agua y saneamiento para 10.000 hogares

### Fines de marzo 2010

Se habían distribuido 974 toneladas de insumos

### Junio 2010

Concluye fase de emergencia. La entrega de ayuda a 10.000 familias es superada en un 17 %

## Salir a enfrentar la emergencia

De inmediato tras ocurrido el terremoto y tsunami se desplegó la fase de emergencia, la que contempló ayudar a al menos 10.000 familias. Fueron distribuidos insumos de distintos tipos: kits familiares, de higiene, de cocina, frazadas, entre otros. La fase de emergencia concluyó en junio de 2010, dando muestras de un trabajo altamente coordinado.

El Llamamiento revisado de emergencia –realizado el 10 de marzo de 2010– fijó siete objetivos:

- distribución de ayuda a 10.000 hogares (50.000 personas)
- soluciones de viviendas temporales para 10.000 familias e igual número de beneficiarios en salud preventiva y en agua, saneamiento y promoción de la higiene. También 3.000 familias recibieron alimentos para cubrir sus necesidades inmediatas
- recuperación de los medios de subsistencia
- contribuir a la preparación para enfrentar desastres por parte de la CRCh y las comunidades
- fortalecer los órganos de gobierno y de gestión, y voluntariado de la CRCh

Además se definió una jerarquización para la entrega de ayuda: los primeros en recibir la tenían que ser adultos mayores, personas con alguna discapacidad, familias con un único jefe de hogar y embarazadas; luego las personas que estaban viviendo en refugio; a seguir las familias con dificultades para acceder a los servicios básicos; y como último grupo, los propios funcionarios de la Cruz Roja que habían sido afectados.

Este buscó facilitar el acceso de las familias antes mencionadas a alimentos y artículos no alimenticios para que pudieran normalizar sus vidas lo antes posible.

Ya a una semana de ocurrido el desastre llegó un vuelo charter desde Panamá con 2.696 sets de cocina y 2.661 kits de higiene, 7.000 frazadas y 10.500 bidones de agua. Como la comunicación aún era precaria, a través de la CIRC se facilitó un sitio web para quienes deseaban saber de sus familiares (<http://www.familylinks.icrc.org/chile/spa>).



La distribución de artículos no alimentarios comenzó el 13 de marzo de 2010, cuya primera entrega consistió kits familiares para 112 hogares. Ya a fines de ese mismo mes se habían distribuido 974 toneladas de insumos a través de distintos operativos y, por esa misma fecha, se había logrado distribuir un total de 4.412 kits familiares. Lo anterior demuestra el gran despliegue realizado al inicio de la Operación Terremoto 2010. En esta tarea y en la distribución aportaron Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo (a través de Benelux) y la Cruz Roja Alemana, entre otras importantes Sociedades Nacionales.

Entre kits familiares, de higiene, de cocina, carpas, frazadas y otros insumos se superó la meta prevista de apoyar a 10.000 familias en aproximadamente un 17%.

Región	Familias	Kits de higiene	Carpas	Kits de cocina	Frazadas	Cubetas	Toldos
O'Higgins	1.080	1.080		1.080	4.320	2.160	
Maule	5.071	5.071	1.240	5.071	20.284	10.142	10.142
Bío Bío	5.024	5.024	222	5.024	20.096	10.048	10.048
Metropolitana	525	115	115		40	20	460
<b>Total</b>	<b>11.700</b>	<b>11.290</b>	<b>1.587</b>	<b>11.175</b>	<b>44.740</b>	<b>22.370</b>	<b>20.650</b>

La fase de emergencia terminó en junio de 2010 y con ello también concluyó la entrega de socorro inmediato, para dar paso a las ayudas canalizadas a través de los demás ámbitos de acción de las Sociedades Nacionales. En esta tarea jugó un papel fundamental el área de Logística que, como se verá en las páginas siguientes, ha sufrido importantes cambios en orden a prestar un servicio más eficaz y moderno.



## Tarjeta Red para alojamiento: una forma de ayuda que hace la diferencia

En materia de alojamiento, la Cruz Roja Alemana junto a ECHO donó 744 mediaguas y se hizo entrega de una serie de insumos para mejorar la habitabilidad de las viviendas de emergencia. La más innovadora de las medidas fue la entrega de la tarjeta ReD a 10.000 familias de las regiones de Maule y de Bío Bío, una metodología de cash transfer que permitió que los afectados pudieran elegir cómo mejorar sus hogares.

Entre las tantas iniciativas que se impulsaron con posterioridad al 27-F destaca la tarjeta ReD (tarjeta de Reparación y Desarrollo). Se trató de un sistema de ayuda complementaria para aquellas familias que habían perdido sus hogares o cuyas viviendas habían sido altamente afectadas. Este apoyo implicó entregar una ayuda por un valor de 180.000 pesos chilenos (equivalente a un salario mínimo en Chile en ese entonces), que permitió a los beneficiarios comprar artículos para mejorar la habitabilidad de sus hogares.

Durante la primera fase del desastre, la CRCh junto a la FICR y a las otras Sociedades Nacionales Participantes (SNP) apoyaron a la población entregando 750 kits de alojamiento, 1.587 tiendas de campañas y 20.650 lonas impermeabilizadas.

Luego se donaron 744 mediaguas a través de un proyecto, llevado a cabo en dos etapas, junto a la Cruz Roja Alemana y gracias al financiamiento de la Oficina de la Comisión Europea de Ayuda Humanitaria (ECHO). Cabe destacar que dichas mediaguas fueron concebidas para cumplir con todos los requisitos de habitabilidad fijados mediante los estándares ESFERA, que establece normas universales para entregar ayuda humanitaria tras un desastre.



## MICHELE DETOMASO, COORDINADOR DE LA OPERACIÓN TERREMOTO “La CRCh se profesionalizó de manera revolucionaria en comparación con su historia”

### —¿Con qué tipo de Cruz Roja se encontró al inicio de la Operación?

-Llegué cuando la Operación ya había comenzado y con la fase de Socorro casi terminada. La CRCh se había transformado, se había adecuado a las necesidades y aceptado el desafío. Se profesionalizó de manera casi revolucionaria en comparación con su historia. En el primer período hubo un espíritu y una voluntad de hacer las cosas, que era muy fuerte. La CRCh contaba entonces con más de 40 extranjeros. A un mes de mi llegada ya había bajado a unas 10 personas. Pero a un año de iniciada la actividad, esta Sociedad Nacional estaba con la adrenalina del primer período. El primer año tuvo ese impulso y emotividad.



En el segundo año ya está más lejos del terremoto. Queríamos estructurar la situación en términos de profesionalismo y de funcionamiento, así que todo se planificó de mediano a largo plazo. Eso hace que uno olvide un poco la emotividad del desastre. Y es muy probable que haya resultados que no se vean a simple vista, porque no es recibir una sonrisa al día siguiente de una inundación, es saber que cuando tú ya no estás, hay voluntarios que pueden seguir con esa tarea. Ese cambio es posible si hay un desarrollo institucional equilibrado en todos sus ámbitos (estructura, proceso, RRHH, recursos financieros y materiales).

### —¿Cómo ve el trabajo que la CRCh viene realizando en terreno, con la comunidad?

—El desastre fue una gran oportunidad para regresar a su razón de ser, a trabajar con aquellas personas que más lo necesitan. Esta salida a terreno ha implicado un redescubrimiento de los valores y principios que animan al voluntariado. También posibilitó hacer otras actividades que no se habían explorado, como agua y saneamiento o apoyo psicosocial. De este modo, los voluntarios ya no trabajan en grupo de amigos y en una filial, sino en una institución estructurada y más compleja.

### —¿Cómo ve aquello que se ha desarrollado más lentamente?

—Que la agenda sea lenta, puede ser una visión mía, desde un enfoque europeo, pero muy rápida desde el punto de vista de un enfoque local, o a la velocidad de la luz desde el punto de vista de una región. Por lo tanto, no hago un juicio sobre lo que ha sido lento o rápido.

Sí digo que los cambios fueron gruesos y estructurales. Hay que mirar el vaso lleno. Y este vaso se llena a los

tres años y llevamos 2/3 del trabajo. Por supuesto, hay sectores que han tenido un ritmo distinto de desarrollo, pero es un desarrollo institucional al fin y al cabo.

### —¿Es la tarjeta ReD el proyecto más exitoso que pudieron realizar?

—Es uno de los más significativos. Es una evolución de una entrega de ayuda en dinero en efectivo. Una herramienta actualizada al país, que conlleva un principio muy importante como es la dignidad de la persona. Digo esto porque las personas pueden elegir lo que necesitan para el alojamiento de emergencia

o su reconstrucción, dentro de gama de productos que están ligados al hogar. Fue bien aceptada en la población y cambió el concepto de ayuda humanitaria a nivel del voluntariado.

También llevó a la Sociedad Nacional al siglo XXI. Es la primera vez que se hace en el país y ahora algún ministerio lo está aplicando. Y la misma CRCh lo llevó a su evolución sucesiva con la tarjeta ReD agrícola, que ya incorpora algunos elementos nuevos: conexión online con control en tiempo real, con lector óptico. La tarjeta de hecho no es una tarjeta, sino el propio RUT del beneficiario con la barra óptica. Todo eso llevado a los rincones más perdidos de las provincias chilenas.

La tarjeta ReD fue un hito financiero porque representó casi el 20% del presupuesto total. Un hito en términos de ayuda porque benefició a casi 10.000 personas. Y demostró la eficiencia del sistema, porque se llegó a una eficiencia de casi un 91%, lo que significa que de 100 dólares 91 llegaron a los beneficiarios, que puede elegir qué comprar.

Con la tarjeta ReD sucede buena parte de lo que queremos: nos interesa que los voluntarios participen más, que se reduzca la cantidad de personal en una actividad, que haya mayor eficiencia del sistema, que sean proyectos modernos y novedosos. Todo eso sucede con ella.

### —¿Qué “lección aprendida” destaca en estos dos años de trabajo?

—Un análisis más crudo diría que hay que tener menos sobreestimación de algunos aspectos. También hubo una sobrecarga de trabajo para algunas personas. Habría que tener períodos más largos para algunos miembros del equipo, que no se quedaran seis meses sino tal vez 18, y que el equipo fuera más constante en términos de número para lograr más estabilidad y consolidación.



Al constatar la rapidez de la instalación de mediaguas y el surgimiento de nuevas necesidades (tales como mejoras en las ventanas, techos y baños), la CRCh junto a la FICR decidieron implementar una solución que reforzara todo el proceso: la tarjeta ReD. Esta herramienta de transferencia de dinero en efectivo (cash transfer) fue adaptada para ser aplicada a la realidad chilena y lograr un método eficiente y eficaz de ayuda.

La tarjeta ReD consiste en una tarjeta de débito cargada con un monto previamente definido. Muy rápidamente y a poco de sucedido el terremoto, se definió que la tarjeta debía cubrir el equivalente a un salario mínimo legal de este entonces (180.000 pesos chilenos). Se trató de una ayuda condicionada, es decir, las personas podían comprar según sus necesidades artículos para mejorar la habitabilidad de sus viviendas o la calidad de vida de las personas afectadas, pero sólo dentro de los parámetros (bienes) establecidos por CRCh. Podían ser utilizadas concretamente en materiales de construcción, herramientas o artículos que mejoraran el habitar de las familias.

Principales características de la tarjeta: personalizada e intransferible. Se incluyó el nombre completo y el número de la cédula de identidad del beneficiario. Fue entregada junto a un folleto explicativo y, además, se realizó un trabajo personalizado para que los usuarios comprendieran que no se trataba de un simple paquete de ayudas, sino de un apoyo que requería una priorización de las necesidades. Los receptores de la tarjeta tuvieron un mes para hacer uso de ella, sin embargo en muchos casos este tiempo fue extendido a modo de facilitar las compras. El importe de la tarjeta podía ser utilizado mediante compras parciales y sucesivas, o mediante una compra única por el monto total cargado a la misma, siempre que se utilizara durante el período de validez. En ambos casos no fue definido un límite para los materiales escogidos por el usuario.

Para seleccionar a los beneficiarios se priorizó a personas provenientes de comunidades vulnerables, con elevado grado de afectación de sus viviendas, que habían sido censadas y que formaban parte de las comunidades estratégicas con las que filiales locales de CRCh. Inicialmente se identificaron a 8.400 familias en las regiones del Maule y del Bío Bío.

Debido a los bajos costos operativos y logísticos de la tarjeta, durante el desarrollo de las actividades cerca del 90% del dinero recaudado fue orientado hacia los beneficiarios. Más tarde



fue posible aumentar el impacto del programa a 10.000 familias, gracias a la eficiencia del sistema (inicialmente eran 8.400).

Con el propósito de favorecer la compra exclusiva de artículos para mejorar la habitabilidad de las viviendas y promover la actividad económica local, se estableció una alianza comercial con la cadena chilena de ferreterías MTS. Este consorcio de ferreterías compuesto por más de 40 tiendas y con presencia de al menos un local en cada provincia de las regiones de Maule y Bío Bío, permitió cubrir la totalidad de la zona donde se ubican las comunidades y entregar una variedad de artículos y de precios para las familias.

Para facilitar el uso de las tarjetas, la CRCh realizó un convenio con el holding farmacéutico "SALCOBRAND", empresa con presencia nacional y que durante la emergencia formó parte del sistema de protección a los afectados, diseñado por el Gobierno de Chile. Éste, a través de la empresa Matikcard (sociedad de gestión de clientes), se encargó del centro de llamados mediante el cual se entregaba información a los usuarios, de la gestión de clientes y del chequeo de RUTs (carnet de identidad) de las personas. Por su parte la CRCh gestionó la identificación de los beneficiarios, entregó las tarjetas ReD y realizó el control de las facturas. Este contrato tripartito, único en su tipología entre la CRCh, MTS y Salcobrand (Matikcard), fue desarrollado por el programa de Responsabilidad Social Corporativa de las dos empresas y la CRCh, con el apoyo de la FICR.

El proyecto se presentó a los medios de comunicaciones el 27 de mayo 2010. El convenio fue firmado el 26 de julio de ese mismo año, mientras que la entrega a los beneficiarios empezó el 5 de agosto y terminó el 16 de mayo de 2011. Fueron cuatro etapas distintas en total, cerrándose la gestión financiera –es decir, el pago de última factura– en septiembre de 2011. Después de ello, se inició la digitalización de los datos y su análisis.

	Agosto-Octubre 2010	Octubre-Noviembre 2010	Enero-Abril 2011	Abril-Mayo 2011	Sin registro
<b>Bío Bío</b>	1.333	2.287	841	591	389
<b>Maule</b>	285	963	1.691	838	11
<b>Total</b>	<b>1.618</b>	<b>3.250</b>	<b>2.532</b>	<b>1.429</b>	<b>400</b>

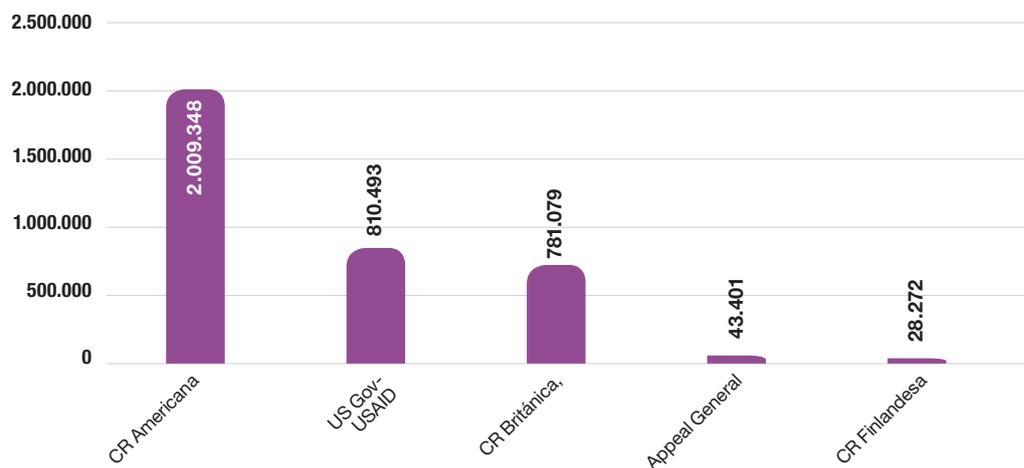
Durante todo el proceso estuvieron involucradas 14 filiales de CRCh y 121 voluntarios que trabajaron en dos regiones, 8 provincias, 33 comunas y 148 localidades.

Terminada la distribución y el pago de las últimas facturas emitidas por MTS, se inició la recopilación de la información lograda en terreno, a fin de elaborar diversos análisis y sacar provecho a estos nuevos datos. Los principales aspectos de esta evaluación se presentan a lo largo de este documento.

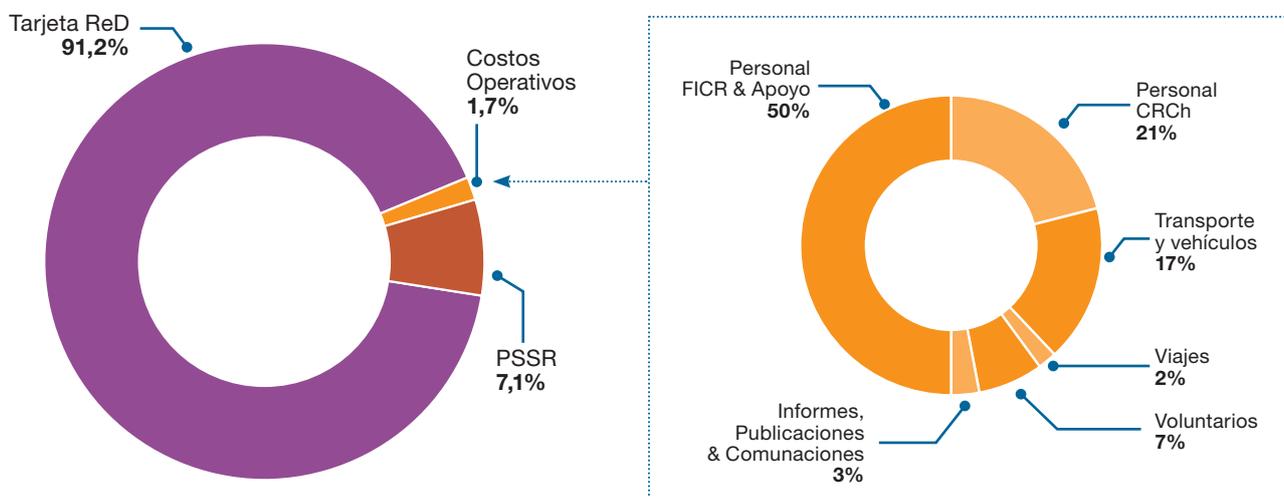
En una segunda etapa se encuestó a los voluntarios y a los beneficiarios, según una muestra estadística, a fin de conocer el grado de satisfacción respecto del proceso.

Varias Sociedades nacionales aportaron a este proyecto. A continuación se muestra el detalle:

**Gráfico 3. Contribuciones Específicas**  
(en francos suizos = CHF)



**Gráfico 4. Costos operativos tarjeta ReD**





El primer gráfico muestra a los mayores donantes en este proyecto dentro del marco del llamamiento. El segundo gráfico revela que todos los costos operativos de la actividad significaron un 1,7% del total, cifra que fue cubierta en igual proporción entre la CRCh y la FICR. En relación a los costos operativos de la CRCh, destacan los relativos al personal (con un 21%), al transporte y vehículos (con un 17%), y al voluntariado (7%). Incluyendo el Programa de Recuperación de Servicios de Apoyo al Programa (Program Support Service Recovery, PSSR) y los costos para la sistematización, comunicación y difusión, estudio y publicaciones finales, se puede afirmar que el grado de eficiencia del sistema tarjeta ReD alcanzó un 91%, pues los recursos que efectivamente estuvieron disponible para los beneficiarios son muy significativos, haciendo prácticamente desaparecer los costos logísticos –tales como transporte y almacenamientos– y minimizando los relativos a servicios y administración.

Haciendo un análisis de la distribución geográfica, la Región del Bío Bío concentró la mayor cantidad de entrega de Tarjetas ReD, beneficiando a 5.441 familias. Asimismo, dentro de dicha región, la zona costera fue la que más beneficiados logró. A su vez, el número de tarjetas ReD entregadas a familias en la región del Maule llegó a 3.788.

El voluntariado llegó hasta las zonas más alejadas con el fin de poder entregar ayuda humanitaria, incluso a aquellos lugares que, por su lejanía, usualmente no son incluidos en proyectos sociales como, por ejemplo, la zona de Alto Bío Bío donde se entregaron 288 tarjetas a familias de comunidades pehuenches (población indígena local). Allí, pese al difícil acceso y considerable lejanía de los centros comerciales, hubo un considerable despliegue de recursos por parte de Cruz Roja Chilena y las ferreterías que realizaron ventas en dicha zona.

Si se analiza la entrega de tarjetas ReD desde el punto de vista del género, se debe destacar que se priorizó a la población femenina, considerando que en muchos casos éstas constituyen familias monoparentales o la jefatura del hogar.



En la región del Bío Bío la mayor cantidad de entregas se concentró en Arauco, con 766 tarjetas; Tomé, con 761; Talcahuano, con 704; y Chiguayante, con 503. Cabe destacar, además, que la entrega a mujeres triplicó a la de hombres. Lo anterior evidencia una clara intencionalidad respecto del trabajo en terreno, pues se consideraron los siguientes criterios fundamentales: detectar la existencia de jefaturas de hogar femeninas, la cantidad de niños y/o adultos mayores al interior del hogar, así como el de personas con alguna discapacidad física.

En la Región del Maule, en la mayoría de los casos, se observó que la cantidad de tarjetas entregadas a mujeres duplicó lo otorgado a hombres. Un ejemplo claro y significativo considerando el monto logrado es la comuna de San Clemente. En las localidades con el más alto número de entregas, la diferencia en relación al género resulta igualmente cercana al doble (Cauquenes, Curicó, Talca) y en la comuna de Teno fue tres veces mayor esa misma relación.

Por ser un proyecto único en América Latina, la Cruz Roja Americana aplicó una primera encuesta de evaluación para medir el impacto de la tarjeta ReD. Las conclusiones fueron hechas en base a un muestreo limitado de la primera fase (que contempló 208 casos de una población total de 1.890) y su finalidad fue detectar las mejoras a implementar en tiempo real. Se debe destacar que sus conclusiones son fundamentales para perfeccionar las sucesivas entregas de tarjetas. Entre las recomendaciones más significativas figuran la necesidad de: una mayor coordinación en la revisión de RUTs (identidades) con las autoridades locales; la asistencia técnica en la evaluación de daños; un equipo en terreno más numeroso; un mayor control sobre la variaciones de precios de los bienes; y la entrega de material técnico de apoyo sobre la reconstrucción/arreglo de vivienda dañadas.

La tarjeta ReD definitivamente cambió la forma de la CRCh de entregar ayudas comunitarias. Fuera de ello, tuvo un positivo impacto en las filiales y en los voluntarios, pues mejoró el contacto con las comunidades, permitiendo que se accediera a otras realidades a nivel local. Asimismo, fortaleció los lazos entre las personas y la CRCh, y mejoró la formación de equipos a nivel regional, ayudando a revelar nuevas capacidades del voluntariado, tanto en el plano del desarrollo como en el de liderazgo y de trabajo comunitario.

El método de la tarjeta fue replicado por la misma CRCh en otra área –Medio de Vida– con la finalidad de ofrecer una ayuda similar, pero esta vez con productos agropecuarios. Gracias a la experiencia adquirida, se mejoró la forma de contacto con los proveedores de servicios y se implementó un sistema de gestión administrativo, que utiliza nuevas oportunidades informáticas. Cabe destacar que el Gobierno también recurrió a este sistema, adaptándolo a los subsidios familiares entregados para la reconstrucción y autoconstrucción de las viviendas dañadas.



## Entregar salud con altos estándares y una dirección clara

En esta sección se puede ver el rápido accionar de distintas Sociedades Nacionales prestando ayuda en salud a través de distintas ERUs, además de apoyo psicosocial. También se aprecia el trabajo posterior a la fase de emergencia, que se focalizó en fortalecer las capacidades del personal de CRCh con el desarrollo de metodologías como SPAC, o PHAST, y apoyo psicosocial, y así poder llegar a la comunidad con diferentes actividades.

Desde el inicio de la Operación Terremoto 2010 se fijaron dos grandes objetivos: entregar salud inmediata a través de la instalación de unidades de atención en campo, así como su equipamiento; y reducir los riesgos en salud en la población afectada por el desastre, promoviendo la salud comunitaria, la higiene y buscando donantes de sangre.

### MERCEDES SUÁREZ, DELEGADA DE SALUD DE LA FICR

## “Hoy estamos trabajando con y desde dentro de las comunidades”

Mercedes Suárez llevaba 18 meses en Chile y al momento de la entrevista estaba a menos de una semana de cerrar su misión para la CRCh. Respecto de su partida enfatizó: “Creo que el fortalecimiento del área no ha quedado en una cabeza. Aquí hay personas que conocen perfectamente su trabajo. La Dirección de Salud tiene claro para dónde va, al punto que pienso no se resentirá con mi salida”.

#### –Desde el principio de la Operación se trabajó en psicosocial, ¿qué es lo que cambia durante y después de la emergencia?

–En emergencia se da respuesta a situaciones de crisis. Después lo que se busca es restablecer las redes sociales. La CRCh aprovechó las “circunstancias del terremoto” y se transformó en un actor internacional, diseñando junto con ocho Sociedades Nacionales el módulo de Apoyo Psicosocial para el voluntariado del curso ENI Salud en Emergencias. Este es uno de los más grandes logros, porque se consiguió articular una red y anclarla al ámbito latinoamericano, haciendo un link dentro del Centro de Referencia de Dinamarca.

Otro programa es Salud en Emergencia, que se trabaja en conjunto con Primeros Auxilios. Este último hay que verlo con una perspectiva histórica-institucional, porque es el programa bandera de la CRCh. De lo que se trata hoy es lograr ponerse a nivel de los estándares internacionales.



Sangre Segura también es parte de esta área y tiene que ver con la donación altruista de sangre. Acá se maneja como la captación de las personas hacia los sistemas que existen en hospitales. Este es un programa que se apoya con Club 25 (una iniciativa de la Federación que CRCh lleva adelante principalmente gracias a los jóvenes).

También ha sido demasiado interesante el desarrollo de una metodología, que está dentro de Salud Comunitaria. Me refiero

a SPAC, que significa metodología en Salud y Primeros Auxilios basados en la Comunidad. Chile es el primer país que más instructores tiene en esta metodología y la CRCh es la primera sociedad que ha logrado llevar a delante una estrategia en conjunto con la comunidad. Hoy estamos trabajando con la comunidad desde dentro de ellas.

La estrategia fortalece a las comunidades como autoválidas y autosuficientes en el sentido de reconocer cuáles son los principales riesgos y cuáles son las funciones que tienen. El voluntario identifica a la comunidad, escucha la información que emana de ella, la trae y ordena, y junto a ella prioriza. Así se construye un mapa conjunto validado por la comunidad. Y no se trata de acciones exclusivas de salud, porque si hay, por ejemplo, situaciones de riesgo, se le sugiere contactar a la Dirección de Riesgo y se le ayuda a eso.

Dentro del establecimiento de las unidades de cuidados básicos (ERUs), recién ocurrido el desastre, destaca entre otros el trabajo de la Cruz Roja Española, que se estableció –en marzo de 2010– en Hualañé (Región de Maule) con un equipo que incluyó a 24 especialistas de diversas áreas.

Además de ellos, la Cruz Roja Japonesa se instaló en Parral (Región del Maule) con un hospital de campaña, que fue entregado formalmente al Hospital de Parral el 17 de mayo de 2010. También las Sociedades Nacionales de Noruega y de Finlandia concurren con su ayuda a Pitrufrquén (Región de la Araucanía), donde instalaron un hospital quirúrgico con dos pabellones y 50 camas. Al igual que su par japonesa, el 20 de abril este ERU fue entregado a las autoridades locales.

Durante el 2011 se siguieron desarrollando actividades para fortalecer tanto a Salud de Emergencia y a Primeros Auxilios, sobre todo capacitando al voluntariado. Por ejemplo, en septiembre del año pasado, se desarrolló un curso en este último ámbito, que formó a 12 voluntarios de la Región de Bío Bío. A fines de noviembre se realizó el segundo curso ENI de Salud de Emergencia (en la Región Metropolitana) con énfasis en control de epidemias, en la que participaron 22 voluntarios.

Más allá de las acciones desarrolladas en la fase de emergencia, durante los restantes meses de la operación se viene difundiendo la salud preventiva en diversas comunidades. Así, se ha capacitado a voluntarios utilizando diversas herramientas con estándares de la FICR (SPAC, PHAST y control de epidemias), se ha entregado apoyo psicosocial a los afectados, y se han formado equipos nacionales en diversas especialidades en salud.

Y dentro de la aplicación de la metodología SPAC, como parte de Salud Comunitaria, en septiembre de 2011 fueron capacitados 16 voluntarios de la Región Metropolitana y ya habían recibido la misma capacitación anteriormente 21 filiales de la Región de Bío Bío y 6 de la Región del Maule. Siguiendo la lógica de la metodología SPAC, durante el mes de octubre se realizaron 7 diagnósticos comunitarios en la Región del Bío Bío, que arrojaron las necesidades más urgentes de las personas en cada localidad. Y al mes siguiente, en la misma región, se desarrolló el segundo curso SPAC.

## SALUD





Ya en la fase de emergencia la Cruz Roja Española había desarrollado un trabajo muy relevante en el área psicosocial, diseñando un plan piloto en tres etapas, que comenzó a implantarse en marzo de 2010 y que hacia fines de mayo de ese año ya había atendido a 3.910 personas. Ese trabajo fue una especie de puntapié inicial para toda la labor que se llevó a cabo posteriormente por parte de la CRCh –tal como relata Mercedes Suárez– con el apoyo de la FIRC y otras Sociedades Nacionales.

Durante el año recién pasado, la CRCh apoyó un módulo de Apoyo Psicosocial para Voluntarios (APV) y a fines de junio terminó la revisión de los documentos para realizar el primer ENI en este ámbito. En ese proyecto participaron otras siete Sociedades Nacionales, además del CREPD y la FICR. La idea fue definir herramientas para desarrollar las habilidades de los voluntarios en esta área. En agosto de 2011, 21 voluntarios de filiales de las zonas centro y sur participaron en el primer piloto. Este curso contó con el apoyo de instructores CREPD, la Cruz Roja Colombiana, Cruz Roja Mexicana, su par paraguaya y la FICR. Además, en diciembre de 2011 se capacitó a 14 voluntarias de la zona de Los Ángeles en primeros auxilios psicológico.

También se realizó un sólido trabajo a través de otros proyectos bilaterales, en el marco de las acciones de LARRA en la zona sur del país, y de DIPECHO (Preparación para el Desastre y que lleva a cabo la Oficina de la Comisión Europea de Ayuda Humanitaria), que impulsa la Cruz Roja Española en el norte del país. Fuera de ello se concretó un proyecto orientado a inmigrantes junto a Resorce Foundation. En diciembre se realizó el segundo curso ENI con enfoque psicosocial para voluntario, en la localidad de Punta de Tralca.

## Capacitaciones realizadas por la CRCh a dos años del Llamamiento

Desglosando los datos de las capacitaciones realizada, resulta que aproximadamente el 80% de los 336 cupos abiertos por la CRCh representan a personas distintas y, de éstas, el 90% son voluntarios. A estos cursos, finalizados con certificación y definidos como con una carga horaria mayor (con prueba final y la posibilidad de replicar en talleres), hay que sumar los talleres específicos que se realizaron en la sede central, las filiales y las comunidades.

Destacan los 9 cursos ENI, cinco para facilitadores (CPI, TOT), la colaboración financiera (OFDA, sistema de UN y ONG) y la relevante la presencia de 71 facilitadores internacionales. Además se realizaron tres escuelas regionales y la Escuela Nacional de Juventud con más de 150 participantes. Quedan fuera de este cálculo los cursos realizados fuera del país, becas y talleres que fueron cubiertos por el llamamiento.

	<b>Cursos (carga horaria/prueba final/replica)</b>	<b>Cupos Cruz Roja</b>	<b>Socios Financieros</b>	<b>Facilitadores internacionales</b>
Jun-10	ENI General	21		9
Jun-10	ENI Salud - Control Epidemias	20		4
Jul-10	ENI Agua y Saneamiento	20		5
Jul-10	Esfera	2	UN-Save the Children	1
Sep-10	Capacitación para Capacitadores - CPI	15	OFDA	2
Sep-10	Esfera	10	UN-Save the Children	1
Nov-10	Evaluación Marco Lógico	20		2
Ene-11	Base Administrativa Gestión Riesgo	19	OFDA	1
Feb-11	Radio Operadores	12		
Mar-11	Rescate de Estructuras Colapsadas	10	OFDA-Bomberos	6
Jun-11	ToT Transformación Participativa en Higiene y Saneamiento - PHAST	11		1
Jul-11	ToT Salud Primeros Auxilios Comunitario - SPAC	19		2
Jul-11	ToT Análisis de la Vulnerabilidad y Capacidad - AVC	5		2
Jul-11	Evaluación Daños Análisis de Necesidades - EDAN	10	UN-OFDA	3
Ago-11	ENI Salud - Apoyo Psicosocial	21		4
Ago-11	Capacitación para Capacitadores - CPI	19	OFDA	1
Sep-11	Esfera	10	UN-OFDA	1
Sep-11	ENI Logística	24		5
Oct-11	Equipo Humanitario Pais - EHP	2	UN	5
Nov-11	ENI Agua y Saneamiento	13		5
Dic-11	ENI Salud - Control Epidemias	21		4
Dic-11	ENI Salud - Apoyo Psicosocial	12		4
Dic-11	ENI General	20		3
	<b>Totales</b>	<b>336</b>		<b>71</b>



## AGUA Y SANEAMIENTO

MARZO  
 ABRIL  
 MAYO  
 JUNIO  
 AÑO 2010

### 15 mar 2010

Se instalan tanques de agua con capacidad de 11.000 litros en Tubul

### Fin de marzo 2010

La Cruz Roja Alemana instala 6 cámaras de aire en la Región de Bío Bío

### Fin de mayo 2010

Se inicia la instalación de 16 módulos comunitarios de saneamiento

### Junio 2010

Primer curso ENI con enfoque en agua y saneamiento y promoción de la higiene

# El agua como un elemento esencial para la calidad de vida

Este apartado da cuenta del trabajo realizado para promover la higiene y la entrega de agua segura a al menos 10.000 familias. Las ayudas abarcaron desde la instalación de equipos WatSan hasta la de módulos sanitarios individuales y comunitarios –idea impulsada por la Cruz Roja Alemana y su par de Suiza–, tarea que la CRCh se dedicó a terminar en 2011 y seguirá desarrollando en 2012 en los rincones más lejanos del país.

El área de Agua y Saneamiento ha estado focalizada durante estos dos años de operaciones en dos grandes líneas: durante la fase de emergencia, facilitar el acceso a 10.000 familias a agua segura, así como la promoción de la higiene comunitario; y posteriormente durante buena parte de 2011 se ha trabajado para capacitar al voluntariado, especialmente en relación a los equipos que fueron instalados por la Sociedades Nacionales en y con posterioridad a la emergencia.

Para Mercedes Suárez aunque el avance en este ámbito ha sido más lento, se ha experimentado una importante transformación: “Se realizan actividades para fortalecer al voluntariado en cómo tiene que responder frente a equipos nuevos que quedaron aquí en donación y se capacita a estas personas para desarrollar proyectos en sus regiones (en Bío Bío y Araucanía, y pronto empieza Maule). Esto ha demostrado que la CRCh sí tiene una capacidad instaurada de conocimiento y de ejecución para llegar a las comunidades”.

Todo este trabajo comenzó apenas dos semanas después de ocurridos el terremoto y tsunami de 2010. Ya para entonces, en Tubul (Región del Bío Bío), se disponía de dos tanques de agua de 11.000 litros cada uno. Además en ese momento también se inició la instalación de letrinas en campamento, así como la distribución de bidones de agua y equipos WatSan en Concepción (Región del Bío Bío).

A fines de marzo de 2010, la Cruz Roja Alemana había donado 6 cámaras de aire (Bladder Tank, en inglés) con capacidad de 5.000 litros cada una, instaladas en pequeñas comunidades. A fines de mayo esta misma Sociedad Nacional, con apoyo del gobierno germano, había instalado 8 torres de agua en escuelas de Arauco (Región del Bío Bío), beneficiando a cerca de 600 alumnos. Además, en ese mismo momento se inició la construcción de 16 módulos comunitarios de saneamiento, 12 de ellos instalados en Bío Bío. Estos módulos tenían 18m<sup>2</sup> con 6 duchas e igual número de letrinas, dos lavamanos y tres lavaderos. En junio de ese año comenzó la instalación de 200 módulos individuales en Lebu y Chiguayante (Región del Bío Bío). En total, considerando el trabajo de la Cruz Roja Alemana y su par Suiza, en 2011, la CRCh se abocó a terminar la ejecución de 600 módulos sanitarios individuales para familias que fueron afectadas y que pertenecen a las regiones de Maule y Bío Bío.

**AGUA Y SANEAMIENTO**

SEPTIEMBRE

- Septiembre 2011**  
Término de actividades de la Cruz Roja Alemana y su par de Suiza

OCTUBRE

- Noviembre 2011**  
Dos cursos en Transformación Participativa para la Higiene y Saneamiento (PHAST)

NOVIEMBRE

- Noviembre 2011**  
Se realiza diagnóstico para trabajar con las regiones de Maule y La Araucanía

DICIEMBRE

- Diciembre 2011**  
Segundo curso ENI con enfoque en agua y saneamiento, y promoción de la higiene

Año 2011



**Proyecto con apoyo de Cruz Roja Suiza (estado a fines de abril de 2011)**

Región	Comuna	Localidad	Nº módulos sanitarios unifamiliar
Bío Bío	Arauco	Tubul	100
		Llico	40
		Arauco	60
Maule	Parral	Parral	200
<b>Subtotal</b>			<b>400</b>

**Proyecto con apoyo de Cruz Roja Alemana (estado a fines de abril de 2011)**

Región	Comuna	Localidad	Nº módulos sanitarios unifamiliar
Bío Bío	Lebu	Lebu	100
	Chiguayante	Chiguayante	97
<b>Subtotal</b>			<b>197</b>
<b>Total</b>			<b>597</b>



Junto con lo anterior, el año pasado las actividades de esta área giraron hacia la capacitación tanto en las comunidades como a nivel de voluntariado, por ejemplo, difundiendo la metodología participativa de transformación de higiene y saneamiento (PHAST). Por ejemplo, en noviembre, se realizó un diagnóstico para intervenir en este ámbito las regiones de Araucanía y Maule, actividad con la se verían beneficiadas 806 familias, 300 estudiantes y 12 voluntarios. Así, a fines de ese mes se realizó un curso ENI en el Salto del Laja (Región del Bío Bío), actividad que contó con el apoyo de la Federación y las Sociedades Nacionales de Nicaragua y de Costa Rica. Luego, otras comunidades de esas regiones han seguido recibiendo capacitación.

Consultada sobre los desafíos para este 2012, Mercedes Suárez, comentó lo siguiente: “Tenemos que haber cerrado tres intervenciones en tres diferentes regiones a las que se ha brindado acceso a agua segura. Inicialmente trabajamos con las tres regiones que están dentro del Llamamiento (Maule, Bío Bío y Araucanía), sin embargo, en el proyecto de Cruz Roja Española en el DIPECHO, en el norte del país, también se incluyó Agua y Saneamiento. Los equipos de respuesta para Agua y Saneamiento que quedaron en donación, se organizaron en dos unidades de respuesta que se ubicaron estratégicamente, una en el sur, y otra en la sede central, con el objeto de brindar una asistencia oportuna. Y si el proyecto español decide apoyar, se podrá comprar una planta desalinizadora de mar para que allí puedan tener agua potable. Lo interesante es que esa estrategia no se trata sólo de hacer conexiones, tubería, sino de una integración, porque cuando hablamos de saneamiento estamos hablando de enseñar a las comunidades aspectos de higiene y adecuado manejo del agua, con el fin de promover la salud comunitaria y el manejo de la prevención de enfermedades”.

# Prepararse mejor para reducir el riesgo en futuros desastres

Un conjunto de actividades se han desarrollado junto a diversos actores nacionales e internacionales para preparar a la población ante posibles nuevos desastres. Así, tanto las comunidades como el voluntariado ha sido capacitado en reducción de riesgos y además se desarrolla un programa bilateral especial para las zonas norte y sur del país.

Entre los objetivos centrales desde que se inició la Operación Terremoto 2010 figura reducir el impacto de futuros desastres a través del fortalecimiento de la gestión, la planificación y la capacitación de los voluntarios, haciendo uso de las herramientas de la Federación. Los esfuerzos de la CRCh se han focalizado en dos grandes líneas: gestión del riesgo e intervención en desastre.

A fines de marzo de 2010 se estableció un equipo de reducción de riesgo, según la experiencia recogida a partir de un proyecto desarrollado en 2009 donde habían participado las Sociedades Nacionales de Perú y Bolivia. Durante buena parte del primer semestre tras el terremoto y el tsunami, se llevó a cabo un trabajo focalizado en las escuelas, formándose brigadas escolares, además de realizar cursos de Primeros Auxilios y la promoción de alerta temprana en caso de desastre. Fuera de ello se realizaron diversos talleres para la población más vulnerable: personas de la tercera edad, inmigrantes, personas con problemas de movilidad y grupos étnicos. A fines de ese primer año se terminó de elaborar la Guía Básica para el Voluntariado de Gestión de Riesgo, que fue financiada con fondos del Llamamiento.

En enero del siguiente año, la Oficina de Asistencia para el Desastre de los Estados Unidos (OFDA) capacitó a 25 personas –de las cuales 19 pertenecían a la CRCh– en bases administrativas para la gestión del riesgo en Curicó (Región de Maule).

## REDUCCIÓN DE RIESGO





Al cumplirse un año del terremoto y posterior tsunami, la Dirección Nacional de Gestión de Riesgo (DNGR) se encontraba reformulando el Plan de Acción Anual, al paso que fortalecía su relación con la Oficina Nacional de Emergencia e Información (ONEMI) para crear una plataforma nacional de reducción de riesgo. A fines de abril ya se habían realizado 6 reuniones con una participación de 16 voluntarios de diversas organizaciones públicas (Gobierno) y privadas (Bomberos, scouts).

También en esos momentos se aplicaba un plan nacional de contingencia para que las comunidades aprendieran a reaccionar mejor ante el desastre. En esa línea se capacitó a un pequeño equipo de voluntarios en cómo reestablecer la seguridad alimentaria de una población, cómo cubrir sus necesidades básicas en salud, ayudar a preservar los lazos familiares, cómo preservar los medios productivos de las comunidades, búsqueda y rescate. La idea era que este equipo fuera replicado en los comités en regiones. A nivel de la comunidad, 3.000 hogares debían recibir capacitaciones y ayuda de distinto tipo.

A través de DIPECHO, por su sigla en inglés que significa Preparación para el Desastre y que lleva a cabo la Oficina de la Comisión Europea de Ayuda Humanitaria (ECHO), a mediados de año ya se había capacitado en esta área a 58 voluntarios de la zona norte. En agosto se realizó el primer curso de Gestión de Riesgo Nivel I. De los 14 voluntarios que aprobaron el curso, 6 calificaron para realizar un taller de capacitación para instructores. También se trabajó en módulos educativos de la serie “Es mejor prevenir” desarrollado por el Centro Regional de Referencia en Educación Comunitaria para la Preparación de Desastres (CREEC en inglés), que comprende cuatro módulos: alerta temprana, escuela protegida, educación y organización, y preparación para la reducción del riesgo y equipos comunitarios. En conjunto con la UNESCO se redactó “Análisis de riesgo de desastre en Chile”, que contó con el financiamiento de la Federación, documento que será publicado próximamente.

En el área de intervención de desastres se dio un importante paso gracias a una donación de IBM y se instaló la llamada “Sala de Crisis”. Este espacio fue entregado formalmente el 22 de septiembre de 2011 y desde allí se puede monitorear emergencias a fin de decidir cómo actuar. Incluye manejo de información, monitoreo de redes de comunicación y radios HF y VHF.

## Reparación de filiales

El terremoto no sólo destruyó viviendas de particulares, sino que impactó fuertemente a la infraestructura e la CRCh. Hubo sedes en regiones que simplemente se derrumbaron, afortunadamente la menor cantidad de ellas, mientras otras sufrieron daños considerables o menores. A continuación el detalle de la reparación de 23 filiales, que en total implicó una inversión 137.896.861 pesos (cerca de US\$ 275.794 a la fecha), un 21% menos de lo estimado inicialmente.

### REGIÓN DE VALPARAÍSO

**Filial Almendral:** sufrió daños estructurales en muros, cielos del salón principal, en el muro medianero de acceso y las grietas en salas de direcciones.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 7.378.000 pesos (US\$ 14.756). Se repararon los muros y cielos, la pintura del salón principal y los muros de salas de direcciones. La estructura del muro medianero fue aliviada para asegurar mayor resistencia. Los trabajos se realizaron en 60 días, quedando la filial operativa.



### REGIÓN METROPOLITANA

#### **Filial Independencia María Luisa Torres:**

sufrió daños estructurales en muros, cielos de salones y en la cocina, y daños en pavimentos del 2° piso, en las instalaciones sanitarias

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 16.355.152 pesos (US\$ 32.710). Además de la reparación de muros, pavimentos, la instalación eléctrica 2° piso y de aire acondicionado. Los trabajos se realizaron en 180 días, quedando la filial operativa.

#### **Filial Quinta Normal Las Lomas:**

presentó daños estructurales en muros, cielos de la cocina, los baños y las salas de galpón; muros agrietados y daños en instalaciones sanitarias.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 10.517.220 pesos (US\$ 21.035). Se demolieron todas las oficinas en el área del galpón, se repararon muros, tabiques y cielos de la cocina y los baños públicos, además de remplazar ventanas y tabiques, se instalaron las puertas sanitaria y eléctrica. Los trabajos se realizaron en 75 días, quedando la filial operativa.

**Filial Talagante:** se dañaron estructuralmente muros y cielos del salón de clases.



**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 5.574.000 pesos (US\$ 11.148). Se repararon los muros y cielos y se pintó el local. Los trabajos se realizaron en 66 días, quedando la filial operativa.

**Filial San Bernardo:** hubo daños estructurales en muros, cielos y pisos del salón de reuniones y oficinas de directorio, así como en las oficinas administrativas, y daño en muro medianero. La filial reparó con sus propios recursos los daños en oficinas administrativas.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 6.366.500 pesos (US\$ 12.733). Fueron reparados muros, cielos, pisos, y se pintó y remplazó la instalación eléctrica. La reparación del muro medianero no se pudo realizar ya que la filial no tiene ningún acceso hacia el patio y ninguna empresa de cierros pudo efectuar el trabajo. Las labores se realizaron en 80 días, quedando la filial operativa.





## REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS



**Filial Graneros:** sufrió serios daños y la mitad de la filial debió ser demolida. Además se registraron daños en el cierre perimetral, en la techumbre de la bodega, en los baños públicos y en el pasillo exterior, que comunica al salón de reuniones con baño público y la bodega.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 2.406.864 pesos (US\$ 4.814). Se construyó el cierre perimetral, se instalaron protecciones metálicas, se reparó el baño público, además de construir un pasillo techado y reparar la techumbre de bodega. Los trabajos se realizaron en 8 días, quedando la filial operativa.

**Filial Santa Cruz:** se observaron daños estructurales en los muros del salón de reuniones, grietas en las oficinas de direcciones y daño en muro medianero.

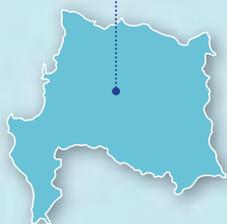
**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 6.212.335 pesos (US\$ 12.425). Se repararon los espacios antes descritos y se procedió a pintar. Los trabajos se realizaron en 80 días, quedando la filial operativa.

**Filial Doñihue:** Hubo daños en sus muros interiores los que fueron reparados con recursos propios. Al momento de la inspección se encontró, además, daño estructural en muro medianero.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 2.450.000 pesos (US\$ 4.900). Fue reparado el muro medianero en 10 días, quedando la filial operativa.

**Filial Peumo:** esta filial sufrió daños estructurales graves en una de sus dependencias, que debió ser demolida. Además se encontró daño estructural en el cierre medianero.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 654.976 pesos (US\$ 1.310). La reparación del cierre medianero prefabricado se realizó en 4 días, quedando la filial operativa.



## REGIÓN DEL BÍO BÍO

**Filial Penco:** se observó daño severo en la instalación eléctrica y daño en la techumbre, además del daño en pintura interior por acumulación de agua.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 4.275.134 pesos (US\$ \$8.550). Se reparó la instalación eléctrica, las protecciones metálicas y se reemplazó totalmente la techumbre, además de pintar la filial. Los trabajos se realizaron en 69 días, quedando la filial operativa.

**Filial Coelemu:** se constató que habían daños en el muro perimetral y la techumbre de la filial.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 1.880.840

pesos (US\$ 3.762). Se reparó el muro perimetral y la techumbre. Los trabajos se realizaron en 113 días, quedando la filial operativa.

**Filial Lebu:** se observó daño en el cierre perimetral.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 775.055 pesos (US\$ 1.510). Se reparó el cierre perimetral. Los trabajos se realizaron en 4 días, quedando la filial operativa.

**Filial Coronel:** se construyó el cierre perimetral y un nuevo portón.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 409.836 pesos (US\$ 820). Se construyó el cierre perimetral y el portón. Los trabajos se realizaron en 4 días, quedando la filial operativa.

**Filial Chiguayante:** se observó daño severo, que implicó la demolición de los muros de la filial, así como la reparación de las oficinas y el salón.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 10.110.121

pesos (US\$ 20.220). Se reparó el salón y las oficinas y luego se procedió a la demolición de los muros comprometidos. Los primeros trabajos se realizaron en menos de cuatro meses, y los segundos, en 3 días.

**Filial Talcahuano:** se observó daño de importancia en el primer y segundo pisos, las ventanas, el estacionamiento.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 27.029.937 pesos (US\$ 54.060). Fueron reparados ambos pisos, las ventanas, el estacionamiento y se procedió a reparar las instalaciones eléctricas y posterior pintura del local. Los trabajos se realizaron en 76 días.

**Filial Chillán:** se observó daño en los muros, baños, la fachada y protecciones metálicas.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 5.140.800 pesos (US\$ 10.282). Fueron reparados los muros, baños, la fachada y protecciones metálicas. Los trabajos se realizaron en 20 días.

## REGIÓN DEL MAULE

**Filial Constitución:** esta filial tuvo que ser demolida por lo que se debió instalar una filial de campaña. Al realizar una segunda evaluación se pudo constatar que faltaba conexión a AP y alcantarillado.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 1.750.000 pesos (US\$ 3.500). Se mejoraron las condiciones de habitabilidad gracias a la conexión a la matriz de AP y el alcantarillado, pero el trabajo tardó más de cinco meses por la falta de contratistas que hicieran ese trabajo.

**Filiales Parral 1 y 2:** en la primera se hallaron grietas no estructurales, daño en el muro medianero y desplome de cierro medianero. En la segunda, desplome de cierro medianero.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial 1 \$ 1.199.650 pesos (US\$ 2.399) y en la filial 2 \$ 270.000 pesos (US\$ 540). Para Parral 1 hubo reparación del muro medianero, del policlínico, estuco, pintura, instalación de cerámico y reparación del baño de pacientes, además de la instalación de cierro medianero. En Parral 2 se instaló el cierro medianero prefabricado. Los trabajos se realizaron en 18 días, quedando operativas ambas filiales.

**Filial Linares:** presentó daños estructurales en muros y cielos de las salas de directores y de matrona, además de severo daño en muro medianero exterior y grietas en pasillo.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 7.889.700 pesos (US\$ 15.780). Cabe señalar que esta filial reparó muros y cielos con recursos propios antes de que se realizara la evaluación de daños. Finalmente se repararon los muros de salas de directores y de la matrona, las grietas, los daños estructurales, y se pintó todo el recinto. Los trabajos se realizaron en 88 días, quedando operativa la filial.

**Filial Molina:** ésta presentó daño total en vivienda adjunta a la filial lo que representaba un peligro para los voluntarios y además se desplomó de cierro medianero.



**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 8.330.000 pesos (US\$ 16.660). Se demolió la vivienda mencionada, se reparó el muro medianero y se instaló un cierro medianero prefabricado.

**Filial Cauquenes:** se observó el desplome total de cierro medianero, daños en los muros laterales y grietas, además de daños en la techumbre del salón de reuniones.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 1.408.000 pesos (US\$ 2.816). Se realizó la instalación de cierro medianero. Los demás trabajos no se pudieron llevar a cabo pues se produjo un incendio que destruyó totalmente el edificio principal de la filial.

**Filial San Clemente:** ésta presentó daños estructurales en la techumbre del salón principal, que repercutió en la instalación eléctrica de este salón y el muro divisorio con hall de acceso, daños en estructura de ventanas, en el baños del sector del salón, los cerámicos, se produjeron filtraciones de agua y daños en los cielos.

**Trabajos realizados:** costos de normalización de la filial \$ 9.512.714 pesos (US\$ 19.025). Fue reparada la techumbre del salón, se reemplazó la estructura de madera a base de cerchas y cadenetado de pino, y la cubierta zinc-aluminio y cielos de terciado fueron rasurado/barnizados. Se reemplazó totalmente la instalación eléctrica, se repararon los baños, los pisos de cerámica y las grietas del pavimento. Fuera de ello se pintó la filial. Los trabajos se realizaron en 58 días, quedando la filial totalmente habilitada.



## Medios que permiten recuperar la esperanza

A través de las actividades de esta área se está prestando ayuda a 2.500 familias para que retomen su quehacer o bien proveerles un medio de subsistencia en zonas agrícolas y pesqueras de las regiones de Maule y de Bío Bío. Se partió con entrega de botes pesqueros, gracias al aporte de la Cruz Roja Japonesa, y actualmente se está finalizando la entrega de 2.000 tarjetas ReD agrícola, mientras que con otras 500 familias se trabaja en proyectos

### MARIO MEDINA, COORDINADOR DE MEDIOS DE VIDA AGRÍCOLA DE LA CRCH

## “La idea es que estas familias no sólo se levanten, sino que caminen”

Mario Medina llegó a trabajar en la CRCh en noviembre de 2010. En estos dos años impulsó un área nueva para la organización –Medios de Vida– que tiene que ver con la entrega de ayuda de humanitaria.

En el área de pesca destaca que lo importante es que se prestó apoyo a los pescadores que no habían sido cubiertos por la ayuda entregada por el Gobierno en materia de botes. Y explica que hoy se está girando hacia poder desarrollar proyectos comunitarios con estas caletas, de tal manera que se generen iniciativas comerciales. Se busca que las propias comunidades decidan qué quieren hacer, más que intervenirlas con proyectos externos.

Respecto del área agrícola cuenta que la idea es prestar ayuda a las familias que habían recibido apoyo en otros ámbitos, como Agua y Saneamiento, de manera de proveerlas con una verdadera red de soporte. “La idea es que estas familias no sólo se levanten, sino que caminen”, afirma.

Sobre la primera entrega de ayuda a 911 dice que “hubo una innovación de parte de la CRCh, porque cada persona fue visitada por un voluntario y se le realizó una encuesta, que fue evaluada, para después determinar a los beneficiarios. Todos cumplieron con requisitos y eso nos permite afirmar que se entregó ayuda a quienes verdaderamente lo necesitan. Esas fueron las mismas familias que recibieron después kits de semillas y de protección personal, y a los mismos que nosotros incentivamos a que intentaran vender sus productos”.

Sobre la tarjeta ReD agrícola, que llega a 2.000 familias (unas 8.000 personas), señala que “es una evolución en relación a la tarjeta Red anterior, porque sigue la idea de hacer una transferencia en dinero (de 150.000 pesos, unos US\$ 300), y que esta vez se entregó tras un proceso de licitación bien



extenso, asegurándonos que la empresa que provee los servicios fuera visada por la oficina de compra de la FICR en Ginebra”. Al momento de la elaboración de esta Memoria se cursaba la segunda etapa de entrega y se habían incorporado tres comunas de Maule y cuatro de Bío Bío, centrado en el Golfo de Arauco, que es sector muy vulnerable.

La idea es que las familias determinen en qué quieren gastar este monto –de aquí al 31 de marzo– de acuerdo a sus necesidades. En esta ocasión se pueden comprar cosas que superen el valor estipulado, siempre que los beneficiados completen la diferencia. Además, relata, se está usando un software que permite saber en línea en qué se están usando los recursos, lo que permite reorientar y analizar el uso de las tarjetas o ver soluciones tales como que la empresa haga ventas en terreno. “Tenemos una herramienta que nos permite ir tomando decisiones en tiempo real y nos facilita la entrega de ayuda”, sintetiza.

Sobre las capacitaciones, Mario Medina explica que no se pretendía enseñar nuevos contenidos, porque se trata de personas que saben producir. Sí se quería reforzar el apoyo en aquellos asuntos atinentes a las ayudas, de tal modo que las personas tuvieran menos pérdidas.

A lo anterior hay que agregar la ayuda a 500 familias con las que se está trabajando en proyectos comunitarios. Se trata de lugares donde hay algún nivel de organización y donde se intenta potenciar las actividades productivas que fueron afectadas por el terremoto. Ya se realizó un proyecto agrícola en Cauquenes, otro en la comunidad 12 de abril, en Arauco, y un tercero en el sector de Hualañé, en una escuela rural de Barba Rubia, donde hay un invernadero y es posible capacitar a alumnos y profesores.



## MEDIOS DE VIDA



Tras cada desastre se hace muy difícil que las comunidades vuelvan a retomar su vida normal. Una manera que ha resultado ser eficaz para apoyar a los afectados son los proyectos impulsados por Medios de Vida, ya que hacen posible que las personas recuperen sus medios de subsistencia y proveen herramientas para que puedan realizar otras actividades para su autosustento.

La CRCh se ha abocado a ayudar a recuperar el bienestar a 2.500 familias ya sea del sector pesquero o el agrícola, gracias a la ayuda de las Sociedades Nacionales de Canadá, Cruz Roja Británica, de Suecia y de Hong Kong. Como se sabe, entre las cifras que arrojó el terremoto y posterior tsunami figuran la pérdida de numerosos barcos y, al menos, 87 caletas gravemente dañadas.

Así, a poco de instalarse en el país en 2010, la Cruz Roja Japonesa destinó US\$2.3 millones para que pequeños pescadores pudieran regresar a sus actividades normales. Se realizó un catastro e identificación de aquellos que eran más vulnerables. A fines de marzo de 2011 ya se habían entregado 23 botes y 49 motores, y, en noviembre, las cifras eran 70 y 130 respectivamente, considerando Maule y Bío Bío. Cada embarcación tuvo un costo cercano a los US\$ 7.000, mientras que los valores de los motores fluctúan entre los US\$ 3.000 y los US\$ 18.000 según sea su potencia. Este proyecto benefició a 160 comunidades pesqueras.

En el ámbito agrícola, ya a fines de abril de 2010, se inició un trabajo para identificar a posibles beneficiarios en la Región de Maule. A diciembre del mismo año ya habían sido identificadas las 2.500 personas que forman parte del objetivo central del proyecto, en ocho zonas de las regiones antes mencionadas.

El proyecto de ayuda agrícola comprendió tres etapas: identificación de beneficiarios, a través del trabajo de voluntarios en terreno y que ya en marzo de 2011



se estaba ejecutando; entrega de ayudas, que consistió en otorgar kits de seguridad personal, kits de semillas y vouchers para compra de insumos; y capacitación y asesoramiento. La primera entrega de ayuda en este ámbito se concretó el 23 de diciembre de 2010 y consistió en el otorgamiento de equipos para la cosecha de miel. Al año siguiente, en junio, comenzó la entrega de los kits de semilla y de protección, y al finalizar el año, 872 familias habían sido beneficiadas. Luego de ello fue posible llevar adelante un programa de capacitaciones referido al uso correcto de plaguicidas, producción de hortalizas, fertilización y riego.



### Detalle de capacitaciones

Región	Comunas	Módulo 1	Beneficiarios	Módulo 2	Beneficiarios	Módulo 3	Beneficiarios
Maule	Hualañé	5 de agosto	54	14 de sep	48	21 oct	53
	Empedrado	31 ago-1 sep	98	22-23 sep	87	25-26 oct	85
	San Javier	19-20 agosto	83	27-28 sep	86	27-28 oct	85
	Cauquenes	25-26 agosto	91	29-30 sep	95	3-4 nov	86
	Sagrada Familia	-	-	-	-	-	-
Bío Bío	Coelemu	30 de agosto	86	12 y 14 oct	-	-	66
	San Carlos	26 de agosto	120	29-30 sep	96	27-28 oct	64
	Quirihue	9 de agosto	57	13 de sep	48	20 oct	66

Otro proyecto importante en el ámbito agrícola es el del Campamento 12 de abril, que se inauguró el 30 de noviembre de 2011, y a través del cual 55 familias crearon una huerta comunitaria con dos invernaderos, bodegas, compostera y almácigas<sup>1</sup>. Esta iniciativa contó con apoyo de la Municipalidad de Arauco (Región del Bío Bío).

Dentro de las mismas comunidades se realizó una selección a fin de beneficiar con la tarjeta ReD agrícola a unas 2.000 familias con este sistema semejante al descrito en la sección referida a alojamiento. A noviembre del año pasado ya se habían realizado 1.875 encuestas en terreno, con apoyo de voluntarios y de personal de municipalidades para conformar el catastro final.

<sup>1</sup> Sitio en el que se siembran las semillas antes de plantarlas en su lugar definitivo.



## Las grandes transformaciones que posibilitan una Cruz Roja del siglo XXI

En esta sección distintos funcionarios y voluntarios de la CRCh y de la FICR cuentan cómo han evolucionado sus áreas en estos dos años de operaciones: una CRCh que ha modernizado toda su área de servicios (logística, recursos humanos, tecnología y finanzas), que quiere lograr la certificación OCAC, con un presupuesto ejecutado correctamente, con un Comité de Movilización de Recursos que busca agilizar la captación de dineros y un voluntariado mucho más capacitado que tiene ganas de salir a terreno, apoyado y guiado estratégicamente por un Comité Estratégico de Desarrollo de Filiales y Voluntariado.

YOLANDA MUÑOZ, DIRECTORA EJECUTIVA DE LA CRCH

### “Debemos lograr el despegue de la sostenibilidad institucional”



#### –¿Cómo ha visto transformarse a la CRCh desde que llegó y también después del terremoto de 2010?

–La verdad es que en el pasado la Cruz Roja era una entidad formada casi totalmente por voluntarios y desde mediados la década del 90’ se dieron cuenta de que había que profesionalizarla. Eso significó cambiar el modelo de trabajo, dejar la labor de intramuros, y que los voluntarios salieran a la comunidad.

Intentamos hacer los cambios, pero tuvimos dos problemas: uno de recursos, porque cambiar el modelo implicaba capacitar, y lo que pesó más fue la resistencia del voluntariado tradicional. Cuando sucedió el terremoto, aunque uno lamenta las pérdidas de vidas, nos plateamos que esta era una gran oportunidad para la CRCh porque necesariamente implicaba recursos y el apoyo de la FICR.

#### –¿Qué tipo de impacto produjo el terremoto en la CRCh?

–Ha sido un cambio en el desarrollo institucional en materia de infraestructura, del voluntariado, la capacitación y la acción en el terreno. Estamos cambiando el paradigma de trabajo de la CRCh y confío el proceso se irá acelerando en la medida que se vayan viendo los cambios.

La CRCh está confiada en sus avances y busca seguir mejorando. Por ello, quiere pasar por el proceso certificación OCAC (Evaluación y Certificación de Capacidades Organizacionales) de la FICR. Sería la primera en América.

#### –¿Qué programas destacaría?

–Estamos muy activos en intervención en caso de emergencia. Hoy tenemos la capacidad para responder ante cualquier emergencia pues, tenemos un voluntariado capacitado, equipos nacionales de intervención de muy buen nivel, que se han formado con delegados internacionales. La CRCh está en capacidad de responder ante cualquier emergencia, en cualquier lugar del país y cualquiera sea la magnitud de la emergencia.

#### –¿Cómo ve el tema de la sostenibilidad cuando llegue el fin de la Operación, en 2013?

–Hemos enfocado la sostenibilidad desde tres puntos de vista: movilización de recursos; voluntariado fortalecido y bien capacitado en las filiales; y el tercer punto es lograr un trabajo de calidad.

En 2012 debemos lograr el despegue de la sostenibilidad institucional. Ya estamos capacitados y aprendimos a trabajar bien. Por supuesto que no todo es perfecto y hay que fortalecer áreas para que se aprenda a planificar y reportar mejor.

También, se creó el área de Movilización de Recursos, además de un Comité que toma las decisiones en ese ámbito (MDR) y a través del que se han planificado varias iniciativas. Por último, estamos postulando a una acreditación de calidad OCAC, que otorga la FICR.

**ANDRÉS RECABARREN, DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA CRCH**

**“Tenemos que ser capaces de abrirnos comercialmente y generar más alianzas”**



Este psicólogo organizacional llegó a la CRCh a mediados del 2008 como voluntario, donde apoyó varias veces la colecta nacional. En mayo de 2009 hizo el planteamiento de que era necesario crear un área para atraer recursos y en noviembre de ese año se consolidó la idea. En eso estaba cuando sucedió el terremoto y posterior tsunami. Hoy en Responsabilidad Social Corporativa hay dos personas en forma estable y otras dos colaboradoras.

**–¿Cómo afectó el terremoto la evolución del área?**

–Lo que hicimos fue plantear una fórmula de emergencia, que tuviera como objetivo que todas las llamadas de empresas a la CRCh, sondeando posibles donaciones, fueran concretadas como donaciones. Definimos rangos por montos y cada uno maneja su cartera de empresas. Así logramos que el 100% de las llamadas se concretaran como donaciones. Para el terremoto, en marzo de 2010, canalizamos peticiones de 85 empresas, mientras que en un mes normal hay sólo cinco.

Esta organización cambió mucho y en poco tiempo, y todavía estamos generando los estándares del

modelo. Y por eso la estructura nos obliga a estar haciendo definiciones y dobles y triples chequeos para lanzar una campaña. Pero no podemos caminar por la vereda de los límites del área, sino que tenemos que ser capaces de abrirnos comercialmente para generar más alianzas y productos.

**–¿En qué están hoy?**

–En cosas bien puntuales: en una campaña que tiene que ver con donación de vueltos. El sistema funciona con el redondeo y eso se puede hacer en cualquier lugar que tenga transacción de caja. Claro que lo estamos haciendo 10 años después que otros, lo que nos obliga a tener un elemento diferenciador.

Por eso es clave que la CRCh esté dejando de estar en un ostracismo comunicacional para que efectivamente la comunidad sepa qué hacemos y lo valore. Con esa base, las alianzas podrán ser más fluidas.

También estamos en el diseño de la campaña de socios, porque la CRCh no tiene socios mensualizados. Hay otro producto, que está en etapa de evaluación, y que apunta hacia un servicio que podríamos tener para la tercera edad. Hoy estamos revisando si es comercialmente viable. Este año tenemos que estar haciendo ingresos de dineros a través de donaciones de personas que pasaron por las cajas de algún lugar y tener funcionando al menos una o dos experiencias de recaudación de socios mensualizados.



## JUAN GARLAND, DELEGADO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA FICR

### “Esta experiencia ha sido tan intensa para la CRCh que es imposible que regresen a cómo estaban antes”



Llegó los primeros días de enero de 2011 y que termina su misión en diciembre de 2012. Cuenta que para generar un cambio importante en esta Sociedad Nacional, se plantearon cinco grandes desafíos:

- convertirse en un actor relevante en el contexto humanitario chileno
- generar una renovación del voluntariado
- desarrollar la sostenibilidad a través de alianzas con actores nacionales (gobierno, empresa)
- trabajar mucho la parte de la estructura a nivel nacional, regional y local
- generar un buen ambiente interno para fortalecer el cambio institucional.

Con el primer objetivo se busca tener la capacidad de sentarse “de igual a igual con ministerios, con organizaciones como la ONE-MI, y sentar una posición como Cruz Roja sobre diferentes situaciones, actuando como dicen nuestros principios como ‘auxiliares de los poderes públicos’. Eso es muy diferente a ser subordinado de los poderes públicos. Sin embargo, a la CRCh aún le cuesta tomar posiciones sobre algunos aspectos, pero está en un camino natural”, dice Garland.

Sobre el voluntariado explica que se viene de un perfil muy particular, caracterizado por grupos de señoras, donde si bien hay grupos de juventud, no se llega a lograr la integración entre ambos. Lo anterior dificulta a veces el trabajo –dice– no obstante rescata la mística de esas voluntarias. “Lo que hay que hacer es apoyarlas y en paralelo conducir un proceso para que no haya temores de trabajar en áreas que son necesarias en Chile”, asegura.

Sobre lo que ha distinguido esta operación, subraya que “lo normal es que la Federación lidere el proceso y que la Sociedad Nacional apoye solamente. Sin embargo, en el caso chileno, el que se haya planteado hacerlo en diferente forma, donde es la Sociedad Nacional es la que lidera, fuertemente apoyada por la Federación, ya da pie a que la salida de ésta sea más tranquila”. Por eso, afirma, la sostenibilidad es clave y ya se han comenzado a explorar áreas de trabajo que antes no se conocían, como es el caso de la creación de un Comité de Movilización de Recursos.

Respecto de la organización, Garland asegura que se ha dado un paso importante en materia de gestión. “Antes del terremoto el área de gestión era débil. Ahora hay una lenta transición y una delegación de funciones. El Gobierno institucional debe entender el nuevo rol que tiene que cumplir, que no es tomar decisiones sobre lo cotidiano, sino a nivel estratégico y de control”.

Garland llama a defender al voluntariado. Propone que “ese voluntario que solamente le puede dedicar dos horas a la semana a la Cruz Roja sea el bien máspreciado”. Hace hincapié en que si bien debe haber una profesionalización, también es necesario generar un buen equilibrio entre ambos tipos de colaboradores. “Lo importante es que entre las filiales y la sede central se rescate mucho más el rol y el valor del voluntario”, sintetiza. Y agrega que si bien “estos cambios toman tiempo, lo importante es el proceso de maduración de la organización. Creo que esta experiencia ha sido tan intensa para la CRCh que es imposible que regresen a cómo estaban antes”.

“Antes del terremoto el área de gestión era débil. Ahora hay una lenta transición y una delegación de funciones. El Gobierno institucional debe entender el nuevo rol que tiene que cumplir, que no es tomar decisiones sobre lo cotidiano, sino a nivel estratégico y de control”.

## CARMEN YERCOVIC, PRESIDENTA DEL COMITÉ REGIONAL DE BÍO BÍO

### “Ahora la CRCh es todavía más cercana a la gente y hay más conciencia del trabajo”



Llegó en 1974 a la Cruz Roja Chilena, donde hizo un curso de enfermería. Luego se formó en el área de banco de sangre y, ese mismo año, 1979, la llamaron desde el Comité y la nombraron en la presidencia.

Dice que la CRCh de esos años era “muy asistencialista. La gente venía y le dábamos lo que teníamos disponible: leche, medicamentos o ropa. Recibíamos bastante ayuda del Comité Internacional y hacíamos charlas dirigidas a la comunidad para capacitarla. Pero toda esa ayuda había disminuido en los últimos años, tanto a nivel nacional como internacional, y nosotros no teníamos los medios por lo que no había una gran relación con la comunidad”.

Ese panorama cambió significativamente tras iniciarse la Operación Terremoto 2010. Carmen Yercovic asume que –pese al desastre– se presentó “una oportunidad muy importante para volver a tener prestigio dentro de la comunidad”. Cuenta que el Comité se activó y que comenzaron a desarrollarse una serie de capacitaciones. Todo esto ha permitido a la Cruz Roja retomar el liderazgo local. Por ejemplo, cuenta que han realizado talleres de costura y gastronomía en las zonas más vulnerables de Bío

Bío y que una de sus voluntarias –Gladys Riveros– tenía tal convencimiento sobre el trabajo que se estaba realizando, que se trasladaba en bus a las comunidades cuando no había transporte institucional disponible.

Cuenta que han podido conseguir recursos también desde la Presidencia de la República y que tanto a nivel de Gestión de Riesgo como de Bienestar, se ha trabajado con muchísima dedicación. “Mi directora de Bienestar ha sido de lo más activa”, recalca muy orgullosa. Eso sí, también señala que la parte más débil ha sido la relacionado con el ámbito juvenil. Si bien tienen más voluntarios jóvenes, en ciertas áreas, como Salud, se han producido muchos cambios y eso ha imposibilitado hacer una labor más sólida.

“Hay un avance que la gente agradece y las filiales se han portado muy bien. Aquí la Cruz Roja es muy conocida y prestigiada. Ahora es todavía más cercana a la gente y hay mucha conciencia del trabajo que debemos hacer”, afirma. Por eso aprovecha a agradecer el despliegue que realizaron algunos delegados internacionales –sobre todo al inicio e la Operación–, ya que gracias a ellos se logró consolidar un trabajo de mayor calidad.

“ Hay un avance que la gente agradece y las filiales se han portado muy bien. Aquí la Cruz Roja es muy conocida y prestigiada. Ahora es todavía más cercana a la gente y hay mucha conciencia del trabajo que debemos hacer”.

## JORGE ROMO, DIRECTOR DE LOGÍSTICA DE LA CRCH “El cambio ha sido radical”

### —¿Cómo era Logística antes del terremoto?

-No existía antes del terremoto. El equipo de respuesta al terremoto quedó conformado con cuatro voluntarios y recibimos ayuda internacional desde Colombia. Después llegó la ERU de Logística Española, que compartió su experiencia para saber cómo trabajar. Luego comenzamos a generar estándares porque había que cotizar, licitar y hacer cuadros comparativos, todo con estándares de la Federación. Esto se dio entre marzo y fines de diciembre de 2010. Después sacamos un boletín de compras y al año siguiente éste se consolidó en un manual de compras. En junio

de 2011 nos convertimos en un área de servicios, con un equipo de seis personas: un oficial de bodega, uno de flotas, uno de compras, dos conductores y el que habla.



El cambio ha sido radical. Hemos hecho 150 procesos de compras y licitaciones grandes. Todo completamente auditable. Además tenemos un sistema de inventario en la sede

## ISMAEL ESPINA, DIRECTOR IT Y TELECOMUNICACIONES DE LA CRCH “Este año nos enfocaremos más en las filiales”



Cuenta que cuando llegó “la infraestructura tecnológica era súper básica” pues había una especie de red casera. Ahora existe una red de dominio de CRCh, una red corporativa funcionando con todos los sistemas de administración de usuario, intranet y respaldos automatizados. Entre abril y mayo de año pasado se habilitó la nueva oficina de IT, con sistema de climatización y protegida por UPF.

Desde que está en la CRCh organizó la red a nivel de softwares, creando un dominio corporativo dentro de un servidor y se regularizaron los equipos para insertarlos dentro de ese dominio, lo que significó configurar la red, las impresoras, DNS internos y que pueden administrar los usuarios. Además hay una Intranet que permite compartir archivos, además de un sistema para los inventarios y todo lo relativo a activos fijos de CRCh.

La renovación del cableado que se mencionó anteriormente tardó cinco meses. Se cambiaron todos los dispositivos de

comunicaciones, incluida la red telefónica y se mejoró la red de datos a través de la instalación de un gigaland, una red que permite crear sistemas automatizados para los computadores claves dentro de la organización, principalmente lo que tiene que ver con finanzas y recursos humanos. Para contabilidad se instaló el sistema Softland.

A mediados de enero de este año, Espina pasó a hacerse cargo de Telecomunicaciones. “Era un área que se colindaba mucho con la nuestra, entonces estratégicamente convenía que el equipo creciera”, explica. Y cuando se le consulta qué espera para este 2012, contesta: “Ya no nos enfocaremos tanto en infraestructura de sede central, sino que en las filiales. Crearemos sistemas que involucren más al mundo CRCh y no sólo al voluntariado. Así, se están haciendo gestiones para conseguir más licencias, pero también estamos empezando a diseñar un sistema que vaya dirigido a las capacitaciones del voluntariado, que haya un foro y un portal de noticias”.

central que pretendemos poner en práctica también en regiones. Ahora vamos a sacar el manual de flota, que fija estándares sobre: el cuidado de los vehículos, quién puede usar qué cosa, cuáles son los requisitos de uso institucional. Este manual ya está listo y sólo falta la aprobación de las autoridades pertinentes.

#### -¿Cómo ha sido pasar a controlar una flota grande?

-También fue un cambio radical. Pasamos de tener cuatro vehículos a casi 20: dos ambulancias, 10 vehículos 4X4, una van grande, además de los vehículos antiguos. Fue

complicado pasar de no tener nada a tener mucho porque implica crear todo un sistema de mantención, de seguros, de más cuidado con los vehículos, hacer un control de un check-list de ellos.

#### -¿Qué otros cambios destacaría en estos dos años?

-Se remodeló la bodega, que ahora se llama Centro de Acopio. Hemos estado remodelando la bodega de calle Seminario, que se usará para recibir la mercadería, etiquetarla y mandarla a la bodega. Ahora la bodega quedó con racks, con una muy buena iluminación. Se compró una grúa orquilla para colocar los pallets.

La bodega tiene 900 metros cúbicos, pero ahora cabe un 40% más con los racks, porque se pueden colocar pallets hasta en tres hileras que nos facilita mucho el trabajo.

El trabajo aumentó unas cuarenta veces más. Considerando todo lo que se compró, puedo decir que el presupuesto aumentó mucho y nos obligó a hacer un trabajo más delicado y transparente. Ahora los procedimientos están, la gente comprende lo que hay que hacer, los compañeros respetan los procesos y los están siguiendo. A su vez nosotros nos hemos capacitado mucho más.

## ROBERTO PALOMO, DELEGADO DE FINANZAS DE LA FICR “Acá el trabajo fuerte es mérito exclusivo de la Sociedad Nacional”

Inició su misión en junio de 2010 y estará en Chile hasta noviembre de 2012. Él debe llevar adelante controles presupuestarios, rendición de gastos e ingreso en el sistema, todo lo relativo al Llamamiento y a la Operación Terremoto que, está en



manos de la Federación. Además se acordó que también debía fortalecer a la Dirección Nacional de Finanzas, así, a fines de 2010, se desarrolló una propuesta para reestructurarlo.

#### -¿Qué destaca de la Operación Terremoto?

-El año 2011 ha estado marcado por una buena ejecución de los fondos y un direccionamiento correcto hacia las áreas que lo llevaron a cabo. La tarjeta ReD es lo que en más dineros ha incurrido y luego lo que se refiere a las capacitaciones. Hubo muchas

actividades y talleres de formación CRCh y de capacitación con las comunidades. Creo que en grandes líneas del presupuesto contemplado para 2011, que era ambicioso, se ha cumplido en un 80%, lo que es alto y comprensible.

El porcentual que no ha sido ejecutado se refiere a demoras que se han producido en contratación de personal, en llevar adelante algunas actividades que fueron pospuestas por otras de mayor urgencia.

La CRCh ha tenido que focalizarse en otras actividades durante el 2011, por ejemplo la erupción del volcán en el sur, el tema de las nevazones y los incendios. Se esperaba que ciertos programas ejecutaran el presupuesto durante los dos últimos meses del año pasado y recién lo

estamos viendo ahora, como es el caso de la entrega de la tarjeta ReD agrícola (Medios de Vida), pero no es algo significativo y se ha trasladado parte de su ejecución a este año. Para este año esperamos que la ejecución se pueda cumplir en un 100%.

La experiencia que he tenido en Chile ha sido única e inigualable. A diferencia de otras operaciones tiene la particularidad de que uno ve el período de respuesta inmediata y también un plan de desarrollo muy fuerte para con la Sociedad Nacional. Otro punto particular es la decisión de llevar adelante la operación con un equipo reducido, con un compromiso muy elevado en cuanto al trabajo para con la Sociedad Nacional. Acá el trabajo fuerte es mérito exclusivo de la Sociedad Nacional y nosotros como Federación estamos un paso atrás apoyándolos para que se desarrollen y fortalezcan con esta oportunidad que tienen.

**JORGE PINTO, TESORERO NACIONAL DE LA CRCH****“Ahora los problemas van a ser solucionados en propiedad”**

“El cargo de tesorero nacional en cualquier empresa apunta al resguardo de dineros, aquí está orientado al beneficio o maximización de las filiales en sus protocolos contables”, parte explicando Jorge Pinto, el nuevo tesorero nacional, ex director de Finanzas. Tras el terremoto, cuenta, las operaciones de Finanzas aumentaron en un 262% aproximadamente y hubo que hacer cambios profundos.

Desde abril de 2011 Tesorería esta totalmente separada de Finanzas y tienen una directriz, objetivos de mediano plazo y un presupuesto que permite operar por primera vez dentro de un plan de trabajo. Ha sido un cambio radical. “Si tengo que resumir lo ocurrido, puedo decir que antiguamente yo aconsejaba lo que había que hacer, pero no había tiempo ni para la evaluación, ni para el seguimiento. Ahora los problemas van a ser solucionados en propiedad”, afirma.

Pinto cree que las filiales aún no comprenden la dimensión de esta gran transformación, porque la gran mayoría

“ En este minuto estamos haciendo un manual del área financiera donde se explica hasta qué tipo de cheques puede aceptar la CRCh y se fijan responsabilidades. Lo importante es que todo esto ahora se va a poder enseñar en regiones y se podrá hacer seguimiento. En mayo/junio iremos a regiones a enseñar y en octubre/noviembre se van a ver los progresos y a apoyar”.

de ellas trabaja con voluntarios que tienen distintos niveles de conocimiento respecto de qué es hacer un balance. Es que en las filiales este trabajo lo realizan por lo general voluntarias. Por eso, en conjunto con Finanzas, este primer año se optó por hacer “una marcha blanca, de tal manera que el voluntariado aplique los sistemas que venían usando pero que nosotros los adecuemos a los nuevos sistemas”.

Consultado sobre qué espera de este 2012, dice: “Lo principal es que los balances que auditemos bajen su nivel de malas prácticas a un 20%. Hoy cerca de un 42% tiene problemas leves y un 15% graves. En este minuto estamos haciendo un manual del área financiera donde se explica hasta qué tipo de cheques puede aceptar la CRCh y se fijan responsabilidades. Lo importante es que todo esto ahora se va a poder enseñar en regiones y se podrá hacer seguimiento. En mayo/junio iremos a regiones a enseñar y en octubre/noviembre se van a ver los progresos y a apoyar”.

**EDUARDO RODRÍGUEZ, DIRECTOR DE FINANZAS DE LA CRCH****“Quiero que todo lo que está automatizado esté funcionando al 100% y que los informes financieros estén claros”**

Eduardo Rodríguez asumió como director de Finanzas el 1° de julio de 2011. “Administrativa y financieramente había una desorganización de estructura y de mando. Finanzas es un área de servicios, por eso tengo que estar en cierto modo a la cabeza de las otras áreas y entregarles la información para que puedan operar. Pero acá nadie retribuía información, no habían reportes, ni seguimientos. No encontré, por ejemplo, consolidados de todos los presupuestos por área”, resume.



## NICOLÁS SEPÚLVEDA, DIRECTOR DE COMUNICACIONES Y MARKETING DE LA CRCh “La comunicaciones de la CRCh han tenido un vuelco”



Nicolás Sepúlveda llegó a la CRCh en febrero de 2011. Entre las labores que ha realizado destaca la realización de una encuesta, que entre otras cosas arrojó que: cerca de la mitad de las filiales contaban con este cargo, que había ciertos conocimientos generales sobre las funciones que cumple un comunicador relacionados con eventos, comunicados de prensa y convocatorias, pero no hay muchas competencias técnicas y también falta infraestructura. La idea es que este año, a partir de marzo, se realicen capacitaciones.

También se ha elaborado un manual en manejo de nuevas tecnología (Twitter, Facebook) y también incorporó lo relativo a las comunicaciones frente a desastres, a partir de una documentación de Federación que fue adaptado en forma de una guía simple y básica, que pueda ser utilizada por todos, y material sobre el uso en doctrina y ética. Además, se ha levantado información respecto del fund-raising, que tiene que ver con la recolección de recursos cuando hay o no desastres.

“Aprecio que las comunicaciones hoy en la Cruz Roja han tenido un vuelco. Hoy las comunicaciones están muy orientadas el tema de movilización de recursos económicos y humanos. Más que un vuelco es el natural proceso de desarrollo que debe tener una organización sin fines de lucro”, afirma al ser consultado sobre los avances logrados.

Respecto de la visibilidad que ha logrado la CRCh durante su gestión, asegura que ha tratado de ir muy de la mano de la gestión y promover a la institución como un todo, no de manera compartimentada como se hacía anteriormente. “Este es un proceso que no consiste en plantearse metas a corto plazo, porque requiere un cambio cultural y estructural. Hemos tratado de instalar cierta dinámica y profesionalismo. Ha costado que se entienda que quizá tenemos que hacer menos cosas, pero pensando más estratégicamente. Acá se tendía a reaccionar de una manera poco planificada”.

Desde su llegada el panorama ha ido cambiando. A fin de año se logró trabajar sobre consolidados por área y Rodríguez confía en que “ya este año estaremos en condiciones de hacer un seguimiento detallado y habrá una relación entre lo narrativo y lo financiero”. Agrega que “los procesos se han automatizado, lo que es muy bueno porque era una locura hacer cheques por cada una de las personas. Ahora nos queda por perfeccionar todo lo referido a pagos a terceros”.

Comenta con gusto el nuevo software contable –Softland- ahora está siendo adaptado para trabajar con proyectos y que debiera estar operativo a mediados de este año. Además cuenta que se creó un nuevo

plan de cuentas para el 2012 donde cada uno de los donantes será manejado como una empresa, donde habrá un correlativo para cada uno. La idea es pronto ir incorporando a las regionales para llevar un control exacto de ellas y que de aquí a 2013 se trabaje con las filiales.

Asimismo dice que la separación entre Finanzas y Tesorería ha funcionado porque las filiales requieren una fuerte dedicación. La idea –dice– es que en dos años se evalúe este funcionamiento y se analice este modo de trabajo. Sobre su meta 2012, afirma. “Quiero que todo lo que está automatizado esté funcionando al 100% y que los informes financieros estén claros”.



  
CRUZ ROJA  
CHILENA

  
CRUZ ROJA  
CHILENA

## ROSA BARRERA, SUBDIRECTORA DE GESTIÓN Y RIESGO DEL COMITÉ REGIONAL DE BÍO BÍO “Ahora hay un equipo de respuesta, con un nivel técnico muy elevado”

Hace 12 años que Rosa Barrera está en la CRCh. Comenzó como voluntaria en la filial de Lota, en el área de salud. Ahora vive en Chillán Viejo. “Ese era un trabajo muy de intramuro, donde se hacían cosas puntuales. Hoy hemos evolucionado en 360° grados, desde la Presidencia hasta el último voluntario”. En enero último estuvo trabajando en los incendios que se produjeron en Bío Bío, en localidad de Quillón, y a partir de esa experiencia afirma: “La CRCh tiene gente buenísima”.

Cuenta que ya antes del 27-F había comenzado a notarse un cambio al interior de la organización. Se había enseñado distintas metodologías en la zona y eso hizo posible acercarse más a las comunidades. “Este era un trabajo de capacitación más lento. Diagnosticábamos lo que necesitaban las comunidades y les enseñábamos lo que podíamos: higiene, evacuación doméstica o cómo tratar enfermedades en el hogar. Pero era un trabajo poco profundo, no organizado y sin un foco en catástrofes”.

Para el 27-F, Rosa Barrera todavía estaba en Lota y dice que todo lo obrado en términos de evacuación sirvió, pero recalca que “los voluntarios no estaban preparados para la respuesta inmediata, mientras que ahora sí. Nuestros voluntarios de entonces necesitaban capacitarse. Ahora hay un equipo de respuesta, con un nivel técnico muy elevado”. De ese momento trágico recuerda que lo mejor fue el apoyo que recibieron de parte de las filiales de Osorno y de Collipulli, que fue rápida y fundamental en especial en las zonas más golpeadas. Talcahuano, por ejemplo, se vio obligada a funcionar en un lugar alternativo porque la sede se derrumbó.

En materia de voluntariado, cuenta que la capacitación ha sido bastante transversal y que los voluntarios se han especia-



lizado en apoyo psicosocial, primeros auxilios y en metodología SPAC, además de toda la preparación recibida a través de los ENI. En parte, esta diversidad de actividades ha permitido que a varias sedes lleguen voluntarios jóvenes, aunque no a la de Lota.

Consultada sobre cuál ha sido la transformación más notable que ha vivido la CRCh en estos años, dice que hay demasiado que contar: “Sin duda hay una preocupación mayor por los voluntarios. Antes había que llegar a las zonas afectadas por medios propios. Hoy existe toda una logística coordinada para que el voluntario se desplace, tenga sus comidas y cosas así. Hay mucha preocupación por el voluntario. Además la respuesta de la entrega de ayuda humanitaria es muy tangible y se hace seguimiento a las actividades”.

Reconoce, eso sí, que los beneficiarios se muestran un poco sorprendidos con todo este trabajo ya que lo desconocen. Por eso sostiene que su ideal es atraer a más voluntarios a la organización. “Nosotros tenemos que multiplicarnos, mostrar más lo que hacemos y meter más boche (ruido). Lo ideal sería crecer en todo Chile”, concluye.

JORGE ORELLANA, DIRECTOR DE DESARROLLO

## “Soy optimista y creo los procesos funcionarán de manera razonable en dos años”



Jorge Orellana lleva tres años en la CRCh, donde llegó a coordinar unos proyectos en el área de Salud. A partir del terremoto comenzó a trabajar en gestión del voluntariado y desde allí pasó a la dirección.

### —¿Cómo ha sido gestionar al voluntariado?

—Hasta el año pasado existía una serie de procedimientos, pero no había un paraguas para el voluntariado. Eran parte de la cultura de la organización, pero no estaban formalizados. Había material sobre los deberes de un voluntario, pero no en temas relativos a la gestión de éste. En agosto del año pasado se seleccionó a un profesional que se encargó de toda la coordinación del voluntariado: formalizó un modelo de gestión, revisó los planes de formación a nivel básico, planteó y diseñó un sistema de protección hacia ellos.

La formación de voluntarios es fundamental porque los adscritos a determinadas áreas necesitan cumplir con la fase previa para manejar ciertas técnicas. Ahora lo que hay que hacer es que el proceso sea estándar. Además hicimos un catastro de ellos. La CRCh tiene menos voluntarios que nunca en

su historia, pero nunca había tenido tantos voluntarios profesionales, jóvenes y hombres: son alrededor de 3.500, más los de llamado; por eso una de nuestras aspiraciones es realizar campañas de captación de personas.

Hoy todavía persisten algunas distinciones que son medio odiosas. Por ejemplo, los voluntarios tienden a mirar por encima a los de Juventud o a los de llamado. Precisamente el Movimiento tiene una nueva política en esta área donde se define al voluntario como aquel que “desarrolla una actividad porque quiere hacerlo” y eso es independiente de si por esto recibe o no un salario. Tomamos esta idea y ya estamos diseñando una política adaptada para la CRCh, la que hemos aplicado en un plan piloto desarrollado en la Región del Maule.

Todos estos modelos que estamos llevando adelante a nivel de sede central deben traducirse a nivel local. Yo soy optimista y creo que en dos años esto podría estar funcionando de manera razonable. Lo importante es mantener todos los procesos con recursos generados por nosotros mismos.

## Recursos Humanos de la CRCh

En estos dos años la CRCh pasó de 17 a más de 100 funcionarios, terminando con 70 sólo en la sede central. Este cambio implicó una transformación en la cultura de la organización. El primer paso, que se dio en agosto 2010, fue la definición de una escala salarial que permitiera tener contratos más coherentes. Sucesivamente, en octubre 2010, se definió un proceso para la selección del nuevo personal

(perfil, términos de referencia, licitaciones públicas, selección).

En enero 2011, con la concreción de una Dirección Nacional de Recursos Humanos (RR.HH.) se definieron claramente los procesos, tiempos y las responsabilidades de cada cargo. Comenzó, así, un proceso de ajuste de los contratos y sus obligaciones legales, el que terminó en mayo de 2011.



## ROSA VILLALOBOS, PRESIDENTA REGIONAL DE MAULE “La experiencia ha sido trabajar y trabajar”

Rosa Villalobos lleva 33 años en la CRCh. Partió como voluntaria, se hizo enfermera, luego instructora, fue secretaria de la filial en Talca, después pasó al Comité Regional y desde hace cuatro años es presidenta regional. Desde un inicio asegura que tras el 27-F la CRCh experimentó un cambio excepcional. “Las regionales hemos tenido un quehacer constante, un sinfín de actividades. La experiencia ha sido trabajar y trabajar. Estamos llenos de proyectos y afortunadamente mis colaboradoras son brillantes”, dice cuando se le consulta por los cambios que ella visualiza en estos dos últimos años.

Explica que aunque ella trabaja sólo con cinco personas, lo que ha mejorado es que cada uno asume muchos roles. Aunque a veces –reconoce– ha sido difícil de llevar adelante, también ha sido muy gratificante poder ejercer y concretar actividades. Para ella toda esta transformación es posible gracia a que “la Presidenta de la CRCh, Lorenza Donoso, se la jugó por este cambio y ha sido óptimo”.

Maule, como se puede apreciar en la sección de reconstrucción de las filiales (pág. 39), fue una zona muy golpeada por el terremoto y posterior tsunami. Prueba

de ello es que la sede de Constitución derechamente debió ser demolida, mientras que la de Cauquenes sufrió daños de consideración. Aún así las filiales han podido desarrollar un trabajo muy activo. De hecho mientras concluía el proceso de corrección de esta memoria institucional, se terminaba la entrega de tarjetas ReD agrícola en varias comunidades de la región.

Cuando a Rosa Villalobos se le consulta por algún ámbito que le gustaría se fortaleciera más, comenta que la CRCh se ha caracterizado por trabajar de una “forma humilde”, sin embargo cree que eso ha significado que “la gente se quede con la impresión de que nosotros trabajamos en enfermería. Entonces nos hace falta promocionar más la diversidad de cosas que hacemos”.

“Yo uso todo mi tiempo para cumplir lo que se me indica desde la sede central. Pienso que cuando hay una jerarquía clara y ésta se respeta, todo sale bien. Esta región es una de las que más mal lo pasó con el terremoto y, por lo tanto, una de las más dañada. Necesita muchísima ayuda. Por eso intento apoyar lo más que puedo”, dice.



A partir de agosto de 2011, la gestión del personal que organizan RR.HH. y Finanzas está totalmente informatizada, tal como su funcionamiento diario.

Se han desarrollado además una serie de actividades para mejorar las condiciones laborales internas como la creación de un Comité Paritario para que los funcionarios participen en la toma de decisiones administrativas. Como

corolario del año recién pasado esta Dirección ha observado que hay una alta rotación de personal, en parte, debido a que hay una cultura institucional poco permeable a nuevas ideas. Por tal razón ha sugerido que se inicie un proceso de desarrollo de cultura organizacional y liderazgo, que incorpore más tolerancia y apertura. La idea es llevar adelante este proceso durante el primer trimestre del presente año.

## EMILIA ALBORNOZ, PRESIDENTA DE LA FILIAL DE CURICÓ “La gente nos cree y por eso nos abre las puertas”



Son más de 18 años trabajando en la Cruz Roja, aunque hizo un paréntesis en 1984, cuando pasó de vivir de San Felipe a Curicó. En la primera ciudad mencionada, llegó a ser directora de Socorro y ya en Curicó trabajó en policlínico, luego fue vicepresidenta de esa filial, hasta ocupar su cargo actual. Su directorio concluye en octubre de este año.

Emilia Albornoz no se anda con rodeos. De partida afirma que estos dos años han sido “de mucho trabajo, porque esta filial estaba muy mal económicamente. Había cosas sobre las cuales el directorio no estaba enterado, comenzaron a irse las voluntarias, hubo que cerrar el Policlínico y, además, había problemas para la aceptación de funcionarios varones”. De hecho –cuenta– aún hoy persiste esa dificultad, lo que ha significado tener que trabajar por separado con hombres y con mujeres. “Todos hacen sus tareas, pero no hay forma de juntarlos. Hemos intentado de todo para mejorar la convivencia, pero a las señoras mayores les cuesta y también la convivencia con los jóvenes. No hemos logrado hacer una asamblea general”.

Y aunque el panorama se ve algo difícil en esta filial, recuerda que el 27-F se presentaron todos los voluntarios. Dice que durante los tres o cuatro primeros días fueron muy complicados, porque no sabían por dónde empezar y había llegado mucha ayuda. Sin embargo, cuando lograron controlar los procesos, el trabajo se desarrolló muy bien.

Está conciente que deben hacer más trabajo extramuro, fuera de las cuatro paredes de la filial, pero todavía están aprendiendo a gestionar los proyectos.

Lo suyo es que no se pierda el sentido del voluntariado: “Con la llegada de los recursos foráneos, mucha gente se acercó a la CRCh pensando que podía lucrar, cuando la esencia de este trabajo es el voluntariado. Eso es algo que no me canso de repetir. Por eso todavía no estamos en condiciones de llenarnos de proyectos como a veces se nos pide. Participamos de acuerdo a nuestras capacidades: algunos relativos a LARRA y otros a Medios de Vida”, acota.

El terremoto, afirma, les permitió darse cuenta de los límites que tenían. “Necesitábamos capacitarnos, pues llevábamos unos cinco años sin actualizarnos y ahora llegó todo de una vez, de golpe y porrazo, así que hemos estado muy acelerados”, comenta.

Ahora viven un momento de ajustes y por eso, dice, “espero que con el tiempo haya una mayor coordinación con el voluntariado, porque a veces nos avisan sobre los cursos con muy poca antelación y algunos voluntarios se los pierden”.

Consultada sobre su sensación general en estos dos años de operaciones, señala: “No podemos perder nuestra credibilidad. La gente nos cree y por eso nos abre las puertas cuando llegamos con la ayuda”, resume.

# Conclusiones

“El 2011 fue un año donde se reafirmó el compromiso de la Cruz Roja Chilena con las personas afectadas por el desastres del 27-F. Durante 12 meses se continuó trabajando y apoyando a quienes más lo necesitaban y especialmente a las personas más olvidadas y menos visibles. Paralelamente se trabajó de manera consecuente con el desarrollo de las capacidades de la organización, su modernización y profesionalización, todo ello con el objetivo de mejorar sus competencias y prepararse mejor para nuevos desafíos. De esta forma, Cruz Roja Chilena, además de cumplir con su mandato humanitario, ha sabido transformar y utilizar la coyuntura de este desastre en una oportunidad histórica para su propio desarrollo. La gran tarea ahora es consolidar lo conseguido y asegurar la sostenibilidad del porvenir. La Secretaría de la Federación continuará de diferente formas apoyando este importante proceso”.

**Gustavo Ramírez, Representante Regional para el Cono Sur y Brasil de la FICR.**

La Cruz Roja Chilena ha dado un gran paso hacia la modernización. En esta Memoria, que recoge los dos años de operaciones desde que se produjera el terremoto y tsunami del 27 de febrero de 2010, se aprecia ese gran esfuerzo por estar a la altura de las circunstancias. De ahí que se haya instalado la idea de que a partir del desastre del 27-F, la Cruz Roja Chilena no podía dejar pasar esta oportunidad histórica de transformarse.

Ese recorrido para lograr el gran cambio ha sido en muchas áreas difícil. En otras, sin embargo, ha fluido muy naturalmente e incluso en forma innovadora. Esta dicotomía es parte de lo que algunas personas –entrevistadas para este mismo documento– han definido como el proceso natural del desarrollo de cualquier organización. El desarrollo no es lineal o siempre ascendente.

Y aunque mucho se podrá decir sobre cuánto queda por hacer, es indudable que lo ya obrado es sumamente relevante. Sobre todo porque la Cruz Roja Chilena ha tenido la sensibilidad de focalizarse en aquellos hogares y familias que, por alguna razón, no pudieron recibir las ayudas de parte del Gobierno. Lo anterior es importante no sólo por los apoyos en sí, sino porque la Cruz Roja Chilena está poniendo a diario en práctica los fundamentos humanitarios para los que fue creada. Así, esta modernización se da en conjunto con la tradición y con aquello que de más positivo ha logrado levantar esta institución que ya tiene 109 años de existencia en el país.

De aquí en adelante el desafío se llama sostenibilidad. Sostenibilidad, por un lado, de los programas de ayuda que se han llevado a cabo, para que lleguen a buen término o para que sigan su funcionamiento en el tiempo. Por otro, la independencia económica que requiere una organización de la importancia de la Cruz Roja Chilena, a fin de que logre desarrollar su labor humanitaria en propiedad.

Con respecto a la experiencia del personal del equipo de la Federación, se puede decir que llevar una operación compleja con un equipo restringido, sin liderarla directamente y con un enfoque de asesoramiento, resulta estar en total sintonía con la línea y el concepto de servicio a la membresía, propio del Secretariado. El fuerte desafío cultural y operativo para los delegados ha llevado a que exista un compromiso personal orientado hacia los objetivos y al “nuevo paradigma”, que han sido muy altos.

Las tareas internas ya se están haciendo. Los procedimientos administrativos, de funcionamiento y de gestión son cada vez más claros, y los funcionarios y voluntarios se están acostumbrando a seguirlos. Queda entonces por delante la gran tarea de visibilizar a la Cruz Roja Chilena ante la sociedad para que logre un apoyo permanente a sus tareas. Queda también lograr que su personal se enamore aún más de su labor para que la desempeñe cada día con más entrega y convicción, y se atreva a enfrentar el desafío de participar en este gran cambio.

# Cómo trabajamos

Toda la asistencia de la Federación Internacional busca adherirse al Código de Conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) en Operaciones de Socorro en Casos de Desastre (Sphere) y los Estatutos Humanitarios y los Estándares Mínimos en los Casos de Respuesta en Casos de Desastres (Esfera) en la entrega de asistencia a los más vulnerables.

La visión de la Federación Internacional es inspirar, alentar, facilitar y promover en todo momento todas las formas de actividades humanitarias por parte de las Sociedades Nacionales, con el propósito de evitar y aliviar el sufrimiento humano y, por lo tanto, contribuir al mantenimiento y promoción de la dignidad humana y paz en el mundo.

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

Salvando vidas, cambiando mentalidades.



El trabajo de la Federación Internacional es guiado por la Estrategia 2020 que establece tres objetivos estratégicos:

1. Salvar vidas, proteger los medios de subsistencia, y fortalecer la recuperación después de desastres y crisis.
2. Posibilitar una vida sana y segura.
3. Promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz.



Para mayor información contactar:

## Cruz Roja Chilena

Av. Santa María N° 0150, Providencia, Santiago

Chile

Teléfono: +56 2 777 1448

+56 2 777 6038

Fax: +56 2 777 6038

E-mail: [comunicaciones@cruzroja.cl](mailto:comunicaciones@cruzroja.cl)

Web site: <http://www.cruzroja.cl>

## Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Av. Vicente Bonilla, N° 1115

Clayton, Ciudad de Panamá, Panamá

Teléfono: +507 317 3050

Fax: +507 317 1304

Web site: <http://www.ifrc.org>