



# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RESPUESTA HUMANITARIA EN DESASTRES EN BASE A LAS NORMAS ESENCIALES DEL PROYECTO ESFERA

---

## 1. Antecedentes

El presente documento resume las herramientas desarrolladas y utilizadas por la Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR) para evaluar la intervención (operaciones y asistencia humanitaria) realizadas ante la Resolución de Emergencia por las Inundaciones del año 2012 (entre los meses de enero a junio) en Ecuador.

Las inundaciones en el Ecuador por la estación lluviosa son eventos naturales que ocurren de manera recurrente, especialmente en el Litoral ecuatoriano, aunque también se presentan en la Amazonía. Cuando la estación lluviosa se ve reforzada por el incremento de lluvia, temperatura y humedad del aire a consecuencia del calentamiento global o alteraciones en las corrientes marinas (como el Fenómeno del Niño o la Niña) provocan un mayor impacto en los diversos sectores socioeconómicos.

En el año 2012, el Ecuador soportó una fuerte temporada invernal, con intensas lluvias, que causaron inundaciones en 7 provincias, desbordamiento de ríos, deslizamiento de tierras y otras afectaciones, lo que ocasionó que más de 121.000 personas fueran afectadas temporalmente y más de 2.000 fueran damnificadas, perdiendo viviendas y/o medios de vida a causa del evento adverso.

En este marco y al cierre de la operación se decide realizar una evaluación de la Respuesta durante el invierno 2012 para identificar los resultados, los logros, los desafíos enfrentados y las recomendaciones, para así capitalizar las lecciones aprendidas.

## 2. Variables para Evaluación en base a las Normas Esenciales Proyecto Esfera

La evaluación se realizó a través de un taller de un (1) día, con los Directores Provinciales de Gestión de Riesgos, brazos operativos de la SGR a nivel local, que coordinaron a nivel local las operaciones de respuesta humanitaria con otras instituciones durante la emergencia.

En el diseño de la metodología del taller se tomó la decisión de considerar las Normas Esenciales del Proyecto Esfera como punto de referencia para establecer las variables a evaluar (**Anexo 1**), ya que, como indica el Proyecto Esfera, *éstas establecen el nivel mínimo que debe alcanzarse en las respuestas de las organizaciones humanitarias a nivel comunitario, local, nacional o internacional*<sup>1</sup>.

La selección de las variables se realizó a partir de un análisis de las acciones clave y los indicadores clave de manera especial, aunque en algunos casos, de acuerdo al contexto del país, también se consideraron algunas notas de orientación. Algunos indicadores que no eran pertinentes a la realidad ecuatoriana fueron descartados en la construcción de las variables a evaluar.

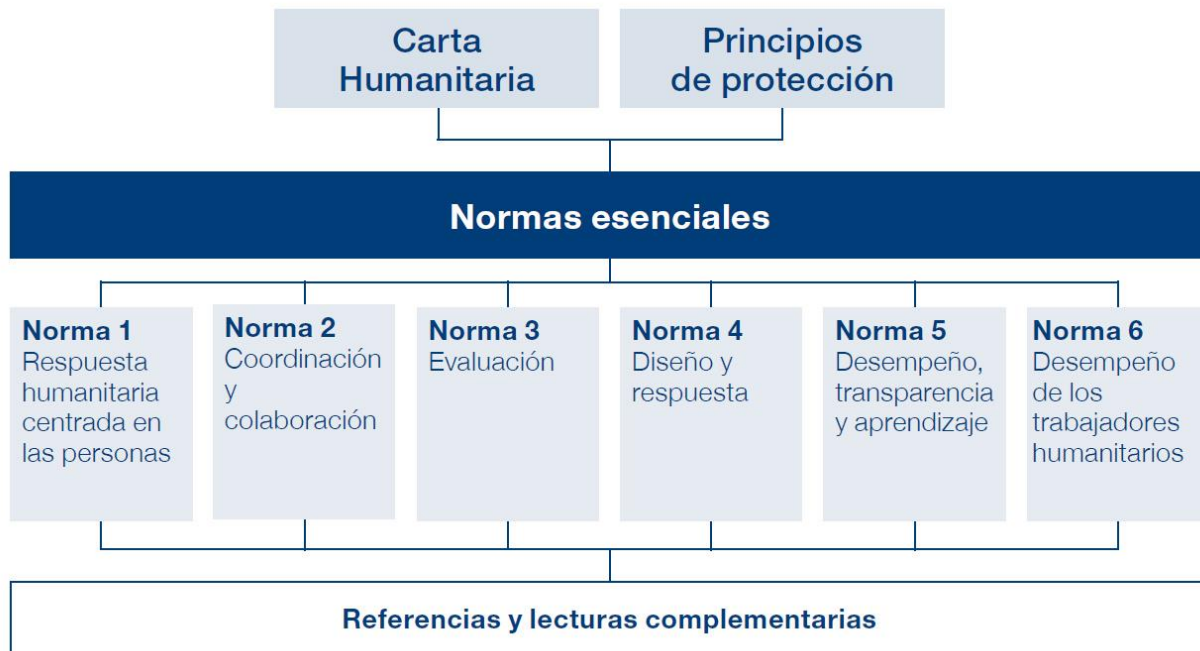
Una vez seleccionadas las variables, fueron redactadas en clave de preguntas con el fin de que los participantes del taller puedan reflexionar sobre todos los aspectos determinados y orientar el trabajo grupal.

---

<sup>1</sup> El Proyecto Esfera. (2011) p. 57.



Ilustración 1: Normas Esenciales del Proyecto Esfera<sup>2</sup>



Se hizo énfasis en el análisis cualitativo con miras a corregir, fortalecer y mejorar los procesos y acciones frente a futuros eventos. Se establecieron preguntas guía para cada una de las variables identificadas<sup>3</sup> y se construyó una matriz en formato digital (**Anexo 2**) en la que los y las participantes, divididos en grupos evalúan cada una de las normas, y debían identificar:

- **Los logros destacados:** las buenas acciones, el nivel de consecución de los objetivos planteados, los aspectos positivos a resaltar.
- **Las lecciones aprendidas:** lo que se debe repetir porque lo hicimos bien y lo que no se debe repetir porque no aportó a la consecución de los objetivos de la intervención.
- **Las recomendaciones:** orientadas a corregir las malas prácticas o mejorar las acciones realizadas.

Cada grupo eligió un/a relator/a que presentó en plenario los resultados del trabajo grupal, respondió las dudas del foro y recogió las retroalimentaciones que realizaron los otros grupos.

### 3. Sistematización

El equipo coordinador de la Dirección Nacional de Ayuda Humanitaria recopiló las matrices trabajadas por cada grupo durante el Taller de Evaluación y junto con la información cuantitativa se elaboró un informe en el que se organizaron los Logros Destacados, Lecciones Aprendidas y Recomendaciones para futuras intervenciones frente a Inundaciones en el Ecuador.

Este documento fue puesto en conocimiento de las autoridades provinciales y nacionales para su consideración.

<sup>2</sup> Manual del Proyecto Esfera (2011), p. 56.

<sup>3</sup> No se tomó en consideración la Norma Esencial 5: "Desempeño, Transparencia y Aprendizaje", ya que el proceso de evaluación en sí mismo es una aplicación de la norma.



Anexo 1: Variables para Evaluación en base a las Normas Esenciales Proyecto Esfera

<b>1. Respuesta humanitaria centrada en las personas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación de la comunidad<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Cómo se apoyó la capacidad local?</li><li>◦ ¿Se identificaron los grupos comunitarios y redes sociales de cada comunidad?</li><li>◦ ¿Se promovieron las iniciativas comunitarias y de autoayuda?</li><li>◦ ¿Cómo se involucró a la población afectada en el diseño de la respuesta?</li></ul></li><li>• Información de la Acción Humanitaria<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Cómo se transmitió información a los afectados y afectadas acerca de las acciones que se emprendieron y la evolución del desastre?</li><li>◦ ¿Se utilizó un lenguaje sencillo y de acuerdo a la cultura?</li><li>◦ ¿Los espacios de reunión fueron seguros y accesibles para la población?</li><li>◦ ¿La población fue informada acerca de sus derechos en el marco de la emergencia?</li></ul></li><li>• Quejas<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Cuáles fueron los canales para que las personas puedan ejercer el derecho de formular quejas sobre la acción humanitaria?</li><li>◦ ¿Cómo se respondieron las quejas?</li><li>◦ ¿La Respuesta Humanitaria que se distribuyó estuvo de acuerdo con la cultura de las personas beneficiarias?</li></ul></li></ul>
<b>2. Coordinación y Colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mecanismos de Coordinación<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Cuáles son los actores que participaron?<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Instituciones Públicas</li><li>▪ Fuerzas Armadas</li><li>▪ Sociedad Civil/Sector Privado</li></ul></li><li>◦ ¿Las políticas de colaboración y las responsabilidades individuales fueron definidas con claridad y de manera oportuna?</li><li>◦ ¿Se realizaron reuniones generales, sectoriales e intersectoriales?</li><li>◦ ¿Estas reuniones fueron planificadas con anticipación (sin improvisación), informativas, eficaces y orientadas a obtención de resultados?</li><li>◦ ¿Se registraron casos de duplicación de actividades humanitarias en la misma zona?</li><li>◦ ¿Se cumplieron las actividades programadas y se informaron sus progresos?</li><li>◦ ¿En la respuesta se tomaron en cuenta las capacidades y estrategias de otras organizaciones y autoridades?</li><li>◦ ¿Cómo se compartieron los recursos?</li></ul></li><li>• Mecanismos de Información y Comunicación<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Se utilizaron los formatos definidos para transmitir información?</li><li>◦ ¿Las organizaciones intercambiaron información oportuna?</li><li>◦ ¿La información enviada fue comprensible para las otras organizaciones?</li><li>◦ ¿Se utilizó esta información en la Respuesta Humanitaria?</li><li>◦ ¿Se informó periódicamente los progresos y limitaciones?</li></ul></li></ul>
<b>3. Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información Previa a Desastre<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Se recopiló información previo al desastre?</li><li>◦ ¿Cuáles fueron las fuentes de información?</li><li>◦ ¿Cuál fue la utilidad de esta información durante la emergencia?</li><li>◦ Evaluación Preliminar<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿La Evaluación Preliminar se realizó dentro de las primeras ocho horas de la emergencia y se difundió oportunamente?</li></ul></li></ul></li><li>• Evaluación Complementaria<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿La Evaluación Complementaria se realizó dentro de las setenta y dos horas posteriores a la emergencia y se difundió oportunamente?</li><li>◦ ¿Se coordinó la elaboración de las evaluaciones entre los diferentes actores?</li><li>◦ ¿Se realizaron evaluaciones intersectoriales?</li><li>◦ ¿Cómo se incorporó la opinión de las personas afectadas, líderes comunitarios y representantes de diversos grupos?</li><li>◦ ¿Qué grupos vulnerables tuvieron representación en el levantamiento de información? (Niños, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad)</li><li>◦ ¿Qué métodos de levantamiento de información fueron utilizados?</li><li>◦ ¿Se evaluó la capacidad de respuesta, competencias, recursos y estrategias de la población?</li><li>◦ ¿Se evaluó la seguridad de las personas y bienes?</li><li>◦ ¿Se realizó monitoreo periódico para actualizar la información?</li></ul></li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datos Desglosados<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Se segregó la información por sexo y edad?</li><li>◦ ¿Se analizaron niveles de vulnerabilidad?</li><li>◦ ¿Se comunicaron/intercambiaron datos de evaluación de manera oportuna y en formato útil para otras organizaciones?</li></ul></li></ul>
<b>4. Diseño y Respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Se diseñó el plan de respuesta a partir de la evaluación de necesidades (principio de imparcialidad)?</li><li>• ¿La intervención siguió el principio de subsidiariedad y descentralización?</li><li>• ¿Las acciones priorizaron las necesidades básicas urgentes?</li><li>• ¿Las acciones consideraron necesidades específicas de la población (sexo, edad, discapacidad)?</li><li>• ¿El enfoque fortalece la dignidad de las personas?</li><li>• ¿Cómo se respetó la identidad religiosa y cultural?</li><li>• ¿Cómo se promovió la autoayuda comunitaria?</li><li>• ¿Cómo se alentaron las redes de apoyo social?</li><li>• ¿Cómo se respetó la información confidencial de las personas?</li><li>• ¿Las personas vulnerables tuvieron pleno acceso a la ayuda humanitaria?</li><li>• ¿Los criterios de selección de personas destinatarias fue acertada?</li><li>• ¿La asistencia se realizó de manera imparcial y equitativa?</li><li>• ¿La población conoció y comprendió los criterios de selección de la ayuda humanitaria?</li><li>• ¿Las instalaciones de asistencia fueron accesibles y seguras a la población?</li><li>• ¿Los programas fueron flexibles, se adaptaron a las situaciones?</li><li>• ¿Existen mecanismos para adaptar programas a la evolución del contexto?</li><li>• ¿Se reportaron efectos negativos involuntarios de la asistencia?</li><li>• ¿El programa ayudó a reducir paulatinamente la vulnerabilidad?</li><li>• ¿Se cumplieron normas mínimas de Esfera?</li><li>• ¿Se diseñaron programas para reducir el riesgo y aumentar las capacidades en el futuro?</li></ul>
<b>5. Desempeño, Transparencia y Aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medición de Resultados de la Respuesta<ul style="list-style-type: none"><li>◦ ¿Existen mecanismos sistemáticos y sencillos de evaluación de la Respuesta realizada?</li><li>◦ ¿Se hace seguimiento de Resultados de la Respuesta?</li><li>◦ ¿Entre las fuentes figuran opiniones de personas destinatarias y comunidad de acogida?</li><li>◦ ¿Se ha comprobado la pertinencia de la respuesta por emergencia?</li></ul></li><li>• Lecciones Aprendidas<ul style="list-style-type: none"><li>◦ La evaluación consideró:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Logros</li><li>▪ Relaciones</li><li>▪ Observancia de buenas prácticas, códigos y principios humanitarios</li><li>▪ Eficacia y eficiencia</li><li>▪ Efectos</li></ul></li><li>◦ ¿Las lecciones aprendidas se registran de manera concisa y accesible, incluyen recomendaciones a fin de facilitar toma de decisiones?</li><li>◦ ¿Se dieron a conocer las lecciones aprendidas?<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A la población</li><li>▪ A autoridades competentes</li><li>▪ A grupos de coordinación</li></ul></li><li>◦ ¿Los nuevos programas se adaptaron considerando lecciones aprendidas?</li></ul></li></ul>
<b>6. Desempeño de los Trabajadores Humanitarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿El personal directivo ha recibido capacitaciones en liderazgo?</li><li>• ¿El personal directivo ha recibido instrucción para conocer cabalmente las políticas y los recursos disponibles para la gestión eficaz?</li><li>• ¿Los procedimientos de contratación de personal responden a una planificación?</li><li>• ¿Los procedimientos de contratación de personal son justos y transparentes?</li><li>• ¿El Equipo Humano corresponde a la cultura y contexto locales? (Considerar Etnia, Edades, Origen Social)</li><li>• ¿El equipo cuenta con una composición equilibrada de hombres y mujeres?</li><li>• ¿Los trabajadores/as Humanitarios poseen un nivel de competencias adecuado?</li><li>• ¿Se conocen los códigos de conducta para los trabajadores y trabajadoras humanitarios?</li><li>• ¿Existen procedimientos para presentar denuncias y tomar medidas disciplinarias?</li><li>• ¿Se han reportado casos de violación de código de conducta?</li><li>• ¿Se cuida el bienestar y la salud de los trabajadores y trabajadoras?</li><li>• ¿Se realiza evaluación periódica de desempeño del personal y reciben retroalimentación?</li></ul>

Anexo 2: Modelo de Matriz de Evaluación por Normas Esenciales

1. Respuesta humanitaria centrada en las personas	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
<b>Apoyo a la Capacidad Local</b>			
1.1 ¿Cómo se apoyó la capacidad local de la población?			
1.2 ¿Se identificaron los grupos comunitarios y redes sociales de cada comunidad?			
1.3 ¿Se promovieron las iniciativas comunitarias y de autoayuda?			
1.4 ¿Cómo se involucró a la población afectada en el diseño de la respuesta?			
<b>Información de la Acción Humanitaria</b>			
1.5 ¿Cómo se transmitió información a la población afectada acerca de las acciones que se emprendieron y la evolución del desastre?			
1.6 ¿Se utilizó un lenguaje sencillo y de acuerdo a la cultura?			
1.7 ¿Los espacios de reunión fueron seguros y accesibles para la población?			
1.8 ¿La población fue informada acerca de sus derechos en el marco de la emergencia?			



1. Respuesta humanitaria centrada en las personas	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
1.9 ¿Cuáles fueron los canales establecidos para que las personas puedan ejercer el derecho de formular quejas sobre la acción humanitaria?			
1.10 ¿Cómo se respondieron las quejas?			
<b>Pertinencia de la Respuesta a la Cultura</b>			
1.11 ¿La Respuesta Humanitaria que se distribuyó estuvo de acuerdo con la cultura de la población beneficiaria?			

2. Coordinación y Colaboración	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
<b>Mecanismos de Coordinación</b>			
2.2 ¿Las políticas de colaboración y las responsabilidades individuales fueron definidas con claridad y de manera oportuna?			
2.3 ¿Se realizaron reuniones generales, sectoriales e intersectoriales?			
2.4 ¿Estas reuniones fueron planificadas con anticipación (sin improvisación), informativas, eficaces y orientadas a obtención de resultados?			
2.5 ¿Se registraron casos de duplicación de actividades humanitarias en la misma zona?			
2.6 ¿Se cumplieron las actividades programadas y se informaron sus progresos?			

2. Coordinación y Colaboración	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
2.7 ¿En la respuesta se tomaron en cuenta las capacidades y estrategias de otras organizaciones y autoridades?			
2.8 ¿Cómo se compartieron los recursos?			
<b>Mecanismos de Información y Comunicación</b>			
2.9 ¿Se utilizaron los formatos definidos para transmitir información?			
2.10 ¿Las organizaciones intercambiaron información oportuna?			
2.11 ¿La información enviada fue comprensible para las otras organizaciones?			
2.12 ¿Se utilizó esta información en la Respuesta Humanitaria?			
2.13 ¿Se informó periódicamente los progresos y limitaciones?			

3. Evaluación	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
<b>Información Previa al Desastre</b>			
3.1 ¿Se recopiló información previa al desastre?			



3. Evaluación	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
3.2 ¿Cuáles fueron las fuentes de información?			
3.3 ¿Cuál fue la utilidad de esta información durante la emergencia?			
<b>Evaluación Preliminar</b>			
3.4 ¿El Evaluación Preliminar se realizó dentro de las primeras ocho horas de la emergencia y se difundió oportunamente?			
<b>Evaluación Complementaria</b>			
3.5 ¿El Evaluación Complementario se realizó dentro de las setenta y dos horas posteriores a la emergencia y se difundió oportunamente?			
3.6 ¿Se coordinó la elaboración de las evaluaciones entre los diferentes actores?			
3.7 ¿Se realizaron evaluaciones intersectoriales?			
3.8 ¿Cómo se incorporó la opinión de las personas afectadas, líderes comunitarios y representantes de diversos grupos?			
3.9 ¿Qué grupos vulnerables tuvieron representación en el levantamiento de información? (Niños/as, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad)			



3. Evaluación	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
3.10 ¿Qué metodologías de levantamiento de información fueron utilizados?			
3.11 ¿Se evaluó la capacidad de respuesta, competencias, recursos y estrategias de la población?			
3.12 ¿Se evaluó la seguridad de las personas y bienes?			
3.13 ¿Se realizó monitoreo periódico para actualizar la información?			
3.14 ¿Se segregó la información por sexo y edad?			
3.15 ¿Se analizaron niveles de vulnerabilidad?			
3.16 ¿Se comunicaron/intercambiaron datos de evaluación de manera oportuna y en formato útil para otras organizaciones?			

4. Diseño y Respuesta	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
4.1 ¿Se diseñó el plan de respuesta a partir de la Evaluación de Necesidades (principio de imparcialidad)?			

4. Diseño y Respuesta	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
4.2 ¿La intervención siguió el principio de subsidiariedad y descentralización?			
4.3 ¿Las acciones priorizaron las necesidades básicas urgentes?			
4.4 ¿Las acciones se realizaron en función de las necesidades específicas de la población (sexo, edad, discapacidad)?			
4.5 ¿El enfoque fortalece la dignidad de las personas?			
4.6 ¿Cómo se respetó la identidad religiosa y cultural?			
4.7 ¿Cómo se promovió la autoayuda comunitaria?			
4.8 ¿Cómo se alentaron las redes de apoyo social?			
4.9 ¿Cómo se respetó la información confidencial de las personas?			
4.10 ¿Las personas vulnerables tuvieron pleno acceso a la ayuda humanitaria?			

4. Diseño y Respuesta	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
4.11 ¿Los criterios de selección de destinatarios fue acertada?			
4.12 ¿La asistencia se realizó de manera imparcial y equitativa?			
4.13 ¿La población conoció y comprendió los criterios de selección de la ayuda humanitaria?			
4.14 ¿Las instalaciones de asistencia fueron accesibles y seguras a la población?			
4.15 ¿Los programas fueron flexibles, se adaptaron a las situaciones?			
4.16 ¿Existen mecanismos para adaptar programas a evolución del contexto?			
4.17 ¿Se reportaron efectos negativos involuntarios de la asistencia?			
4.18 ¿El programa ayudó a reducir paulatinamente la vulnerabilidad?			
4.19 ¿Se cumplieron Normas Mínimas de Esfera?			

4. Diseño y Respuesta	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
4.20 ¿Se diseñaron programas para reducir el riesgo y aumentar las capacidades en el futuro?			

6. Desempeño de las y los Trabajadores Humanitarios	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
6.1 ¿El personal directivo ha recibido capacitaciones en liderazgo?			
6.2 ¿El personal directivo ha recibido instrucción para conocer cabalmente las políticas y los recursos disponibles para la gestión eficaz?			
6.3 ¿Los procedimientos de contratación de personal responden a una planificación?			
6.4 ¿Los procedimientos de contratación de personal son justos y transparentes?			
6.5 ¿El Equipo Humano corresponde a la cultura y contexto locales? (Considerar Etnia, Edades, Origen Social)			
6.6 ¿El equipo cuenta con una composición equilibrada de hombres y mujeres?			
6.7 ¿Los trabajadores/as Humanitarios poseen un nivel de competencias adecuado?			

6. Desempeño de las y los Trabajadores Humanitarios	LOGROS DESTACADOS	LECCIONES APRENDIDAS	RECOMENDACIONES
6.8 ¿Se conocen los códigos de conducta para las y los trabajadores humanitarios?			
6.9 ¿Existen procedimientos para presentar denuncias y tomar medidas disciplinarias?			
6.10 ¿Se han reportado casos de violación de código de conducta?			
6.11 ¿Se cuida el bienestar y la salud de las y los trabajadores?			
6.12 ¿Se realiza evaluación periódica de desempeño del personal y reciben retroalimentación?			