

MEJORA DE LA COORDINACIÓN DE LAS OPERACIONES DE EMERGENCIA

Albania, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Montenegro, Macedonia del Norte y República de Serbia

Invertir en preparación para desastres es tan valioso para salvaguardar vidas humanas como para optimizar los recursos económicos. En esta historia, compartimos la experiencia de seis Sociedades Nacionales de Europa Sudoriental que han aumentado su interoperabilidad y capacidad de gestión de emergencias para responder mejor a la pandemia de COVID-19.



¿Por qué necesitamos un Centro de Operaciones de Emergencia?

Seis Sociedades Nacionales de Europa Sudoriental (Albania, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Montenegro, Macedonia del Norte y la República de Serbia) unieron esfuerzos para aumentar su capacidad de preparación y respuesta ante emergencias mediante el desarrollo y la implementación de **Centros de Operaciones de Emergencia (COE)**.

Cada Centro de Operaciones de Emergencia tiene la finalidad de apoyar a la sede central, filiales locales y equipos de respuesta ante desastres de la Sociedad Nacional con **información en tiempo real sobre desastres y crisis para la toma de decisiones** y la comunicación con partes interesadas internas y externas de forma eficiente. El COE está vinculado a los sistemas de alerta temprana y permite la comunicación en tiempo real a través de una plataforma común en línea.



Los Centros de Operaciones de Emergencia emplean nueva tecnología que permite a los equipos de emergencia compartir diferentes detalles sobre todo incidente, incluidas ubicaciones e imágenes por GPS a través de dispositivos móviles. Esto maximiza el conocimiento de la situación en tiempo real y ayuda a garantizar una respuesta adecuada y bien coordinada a las emergencias. Cuando la pandemia de COVID-19 estaba afectando gravemente a Europa, se activaron los COE de Albania, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Montenegro, Macedonia del Norte y la República de Serbia para dar una respuesta más eficaz a la misma.

Cruz Roja de Bosnia y Herzegovina: Imagen de un COE en acción

La Cruz Roja, con el apoyo de la Oficina de Asistencia Humanitaria de USAID y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), asumió la gestión del proceso de vacunación en el distrito de Brčko por delegación del gobierno local. A través de su COE, los voluntarios y el personal atendieron los llamados de la población, gestionaron los registros y calendarios de vacunación, y enviaron diariamente la información al instituto de salud pública. La Cruz Roja también gestionó los códigos QR de los certificados de vacunación, así como una planilla de anotaciones para monitorear los parámetros de la epidemia, la cual está hospedada en la web oficial del Gobierno y sirve para la toma de decisiones.

EUROPA SUDORIENTAL

ÁREA DE PREPARACIÓN & COMPONENTE RELACIONADO

CAPACIDAD OPERACIONAL



Centro de Operaciones de Emergencia

DATOS CLAVE



Hasta la fecha, se han completado con éxito cerca de **30 000 citas en el distrito de Brčko, Bosnia y Herzegovina**. El personal y los voluntarios del COE han recibido decenas de miles de llamadas para brindar información sobre la pandemia de COVID-19.

Enlaces a las planillas web gestionadas por la Cruz Roja de Brčko para el Gobierno:

- Estadísticas de personas inscritas para proceso de vacunación. [Enlace](#)
- Estadísticas de pruebas realizadas y personas hospitalizadas. [Enlace](#)
- Estadísticas de los servicios de transporte prestados por Cruz Roja. [Enlace](#)

Claves para el éxito



© Cruz Roja de Montenegro

- **El COE es una herramienta de importancia crítica para la coordinación efectiva** durante la respuesta a desastres y crisis como la pandemia de COVID-19.
- Los Centros de Operaciones de Emergencia ayudan a posicionar a las Sociedades Nacionales en el sistema de gestión de crisis, de acuerdo con su **rol auxiliar**.
- La interoperabilidad con los COE gubernamentales ayuda a **compartir datos e información actualizados** sobre las capacidades existentes disponibles a nivel de sede y filial de la Cruz Roja.
- Durante un desastre, los COE albergan diferentes equipos técnicos que trabajan juntos en las instalaciones del COE o de forma remota para **aumentar la coordinación**.
- La creación de capacidades de comunicación y coordinación para la preparación y respuesta en Europa Sudoriental ha presentado la oportunidad de poner en marcha el **enfoque de transformación digital** en las Sociedades Nacionales.
- Canalizar todas las actividades de prevención y preparación a través de los Centros de Operaciones de Emergencia demostró ser una **fórmula ganadora**: conecta estructuras en lugar de personas, crea líneas de comunicación rápidas y reconocidas, y permite la toma de decisiones donde las emergencias están ocurriendo.



“La preparación de las filiales nos ayudó a responder a este desafío global. Antes del inicio de esta emergencia, hicimos una planificación enfocada en múltiples amenazas porque vivimos en un área propensa a los desastres. En nuestras actividades de preparación, invertimos en un Centro de Operaciones de Emergencia, en comunicación por radio, ambulancias, equipos de protección personal y, lo más importante, en recursos humanos. Toda esa inversión nos permitió apoyar de manera efectiva a la población vulnerable de nuestro distrito”.

Nemanja Zekic, Subsecretario, Filial del distrito de Brčko, Cruz Roja de Bosnia y Herzegovina

Para más información:

- Sociedad de la Cruz Roja de Bosnia y Herzegovina: <https://rcsbh.org/rcsbh-izbor-jezika.html>
- Preparación para las Sociedades Nacionales: www.ifrc.org/es/preparacion-para-desastres


Esta historia de éxito fue desarrollada con el apoyo de:



 CROATIAN RED CROSS

 Montenegro Red Cross

 Macedonian Red Cross

 Црвени крст Србије
Red Cross of Serbia

 IFRC