



**HISTORIAS DE ÉXITO**

## Transformación Digital

### Innovación para la Respuesta Humanitaria

En respuesta a los desafíos globales que enfrentan las organizaciones humanitarias en la era digital, la Alianza Programática ha permitido que la Cruz Roja Salvadoreña y la Cruz Roja Hondureña, emprendan un proceso de transformación digital fundamental para optimizar tanto sus operaciones internas como su capacidad de respuesta ante emergencias. La necesidad de modernizar y optimizar los procesos institucionales motivó la adopción de herramientas digitales que mejoran la eficiencia y transparencia de la institución, impactando directamente en la calidad de los servicios brindados a las comunidades más vulnerables.

La Alianza Programática (AP) entre la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) y la Unión Europea<sup>1</sup> (UE) es una iniciativa global e innovadora de tres años<sup>2</sup>, implementada en 24 países. Bajo el nombre *Acelerando la Acción Local en Crisis Humanitarias y Sanitarias*, la AP<sup>3</sup> busca fortalecer la capacidad de las comunidades en riesgo y de los actores locales para anticiparse, prepararse, resistir, responder y recuperarse de crisis humanitarias y sanitarias mediante estrategias integradas. Para ello, se basa

en un mecanismo de financiamiento a largo plazo, mayor flexibilidad operativa y procesos de reporte simplificados, lo que permite planificar y ejecutar intervenciones más eficaces y adaptables, en línea con los compromisos del *Grand Bargain 2.0*<sup>4</sup>. Además, la AP se apoya en las capacidades de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que trabajan de manera sostenida con comunidades vulnerables antes, durante y después de los desastres. También cuenta con el respaldo técnico de las Sociedades Nacionales de

<sup>1</sup> Específicamente la Dirección General de Protección Civil y Operaciones de Ayuda Humanitaria Europeas (DG ECHO). A lo largo de este documento se hará referencia a la Unión Europea (por sus siglas UE) para facilitar la lectura y comprensión.

<sup>2</sup> Iniciando en Marzo de 2022 y con una fecha de finalización estimada en Junio de 2025.

<sup>3</sup> A lo largo del documento se utilizará el término AP para referirse al programa *Acelerando la Acción Local en Crisis Humanitarias y Sanitarias* teniendo en cuenta la modalidad de financiamiento que caracteriza su accionar.

<sup>4</sup> Para más información, visite: <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>

la Unión Europea (Cruz Roja Española, Cruz Roja Italiana, Cruz Roja Noruega, y Cruz Roja Alemana), que acompañan de cerca la implementación en cada país.

El marco de trabajo de la AP se estructura en cinco pilares de acción: gestión del riesgo de desastres; preparación y respuesta ante epidemias y pandemias; asistencia humanitaria y protección a personas en movimiento; asistencia en efectivo y cupones; y participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad.

## Transformación digital que fomenta la transparencia y la eficiencia

La Unión Europea busca fomentar la digitalización humanitaria mediante la creación de un entorno habilitador que priorice la confianza en herramientas digitales, el escalamiento de la innovación y la ampliación del conocimiento sobre sus beneficios y riesgos. La digitalización es vista como una herramienta para mejorar la eficiencia en la respuesta humanitaria sin desviar el enfoque principal de satisfacer necesidades básicas, trabajando en acciones clave y colaborativas para alinear iniciativas globales y reforzar la capacidad del sector en la adopción de tecnologías digitales<sup>5</sup>



Por su parte, en la Estrategia 2030 de IFRC<sup>6</sup> se definió la transformación digital como una prioridad fundamental para el futuro. Reconociendo esta urgente necesidad, se definieron pilares

estratégicos fundamentales para impulsar la transformación digital dentro de la red de la IFRC<sup>7</sup>. Estos pilares incluyen un modelo de madurez y un modelo de organización. El modelo de madurez busca cerrar la brecha digital existente, mientras que el modelo de organización está diseñado para revitalizar la red con el apoyo de un grupo de estímulo. Esta transformación permitirá implementar diversas modalidades de trabajo, no solo mejorando la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios humanitarios, sino también fomentando los intercambios transfronterizos entre las Sociedades Nacionales<sup>8</sup>.

Una de las principales dificultades para la transformación digital en el ámbito humanitario es la obtención de financiamiento, especialmente para la infraestructura básica y la capacitación en nuevas tecnologías. Aunque es relativamente común recibir fondos para proyectos con impacto humanitario visible los recursos destinados a la mejora de la eficiencia operativa, como en áreas de finanzas y contabilidad, son más escasos. Estos aspectos no siempre son percibidos como prioritarios por la mayoría de los financiadores, aunque son fundamentales para garantizar una mayor transparencia y una gestión más eficiente de los recursos. La transformación digital ha emergido como una apuesta para mejorar la eficiencia en la respuesta humanitaria, permitiendo que las organizaciones se adapten rápidamente a contextos cambiantes. En este sentido, tanto la Cruz Roja Salvadoreña como la Cruz Roja Hondureña han aprovechado el financiamiento de la AP para adoptar tecnologías digitales que han mejorado no solo sus operaciones internas, sino también la calidad de la atención proporcionada a las comunidades más vulnerables. La AP ha sido crucial para avanzar en áreas menos visibles como infraestructura tecnológica, capacitación en nuevas tecnologías y estandarización de procesos. Además, ha facilitado la colaboración con socios del sector privado promoviendo la innovación en el sector humanitario y el aprendizaje mutuo sobre la gestión de crisis y emergencias.

En el caso de la Cruz Roja Salvadoreña, la transformación digital comenzó con la renovación de su infraestructura tecnológica, reemplazando servidores y redes obsoletas por sistemas modernos capaces de soportar su carga de trabajo. Gracias al apoyo de la AP y alianzas

<sup>5</sup> Para más información, visite: [Marco político de la DG ECHO para la digitalización humanitaria](#)

<sup>6</sup> Para más información: [Estrategia 2030 - IFRC](#)

<sup>7</sup> La red de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) está integrada por 191 Sociedades Nacionales que trabajan para salvar vidas, fomentar la resiliencia de las comunidades, fortalecer la localización y promover la dignidad en todo el mundo.

<sup>8</sup> Para más información, visite: [Estrategia de transformación digital - IFRC](#)



***“La ayuda proporcionada por la AP ha sido fundamental para nosotros en El Salvador, ya que nos permitió superar un estancamiento en términos de tecnología. Gracias a este apoyo, ahora estamos mucho más avanzados en comparación con la situación anterior, lo que nos permitirá asistir de manera más rápida y eficiente en caso de emergencias.”***

Salomón Alfredo Turcios Paredes, Encargado de Informática, Cruz Roja Salvadoreña

estratégicas con empresas tecnológicas como Google, Microsoft y AWS Amazon, la Sociedad Nacional logró implementar herramientas como Google Workspace, con más de 300 cuentas donadas, Office 365 y un sistema ERP<sup>9</sup> que permitió la actualización en tiempo real de la contabilidad y un sistema de tiquetes que organiza y prioriza las solicitudes de asistencia. Este conjunto de herramientas tecnológicas no solo optimizó los procesos internos, sino que también fortaleció la capacidad de la Cruz Roja Salvadoreña para ofrecer una respuesta más ágil y coordinada, asegurando que los recursos fueran utilizados de manera eficiente y que las necesidades de las personas afectadas fueran atendidas de forma oportuna.

Estas soluciones optimizaron la eficiencia operativa, permitiendo una mejor gestión, almacenamiento y acceso a la información en tiempo real, fortaleciendo la colaboración entre equipos en contextos de crisis y se mejoró la seguridad de la información sensible, garantizando su protección y disponibilidad. Al reducir costos operativos y modernizar sus capacidades tecnológicas, la Cruz Roja Salvadoreña no solo fortaleció la continuidad y agilidad de su trabajo, sino que también amplió su impacto en las comunidades a las que asiste, asegurando respuestas más rápidas y efectivas ante emergencias y desafíos humanitarios.

Por su parte, la Cruz Roja Hondureña se centró inicialmente en crear las bases para una transformación digital sostenible. Este proceso incluyó la creación de políticas, la estandarización de procesos durante el primer año de la AP y la capacitación del personal de toda la Sociedad Nacional durante el segundo año. Uno de los resultados más destacados fue la implementación de un informe anual realizado con la estandarización de formularios en KoBo para la recolección de información, en toda la red territorial que, por primera vez, desagrega los datos de las personas atendidas, proporcionando información confiable sobre discapacidad, grupos vulnerables, perfiles de beneficiarios y contextos específicos, como inundaciones y anticipación y facilitando la visibilidad de los impactos de las intervenciones realizadas. Este logro fue posible gracias a la adquisición de las herramientas necesarias y la capacitación de personal en la utilización de estas plataformas tecnológicas, asegurando una recolección de datos más precisa y eficiente.

La estandarización de formularios fue clave para optimizar la respuesta en términos de tiempo y pertinencia de la asistencia brindada. En primer lugar, porque la información se recibe en tiempo real, lo que permite agilizar los procesos de preparación de los insumos a entregar. En segundo lugar, porque dichos insumos se ajustan a las necesidades reales de cada persona o familia afectada, información que surge gracias a la desagregación de datos dentro de estos formularios.

<sup>9</sup> El software ERP (Enterprise Resource Planning o ERP) es un sistema de planificación de recursos empresariales.



***“El financiamiento a través de la AP permitió incluir por primera vez la transformación digital en un proyecto, un tema que no se había abordado en proyectos anteriores más enfocados en áreas programáticas. Es clave que los donantes reconozcan la necesidad de apoyar a las Sociedades Nacionales en este ámbito, ya que no todas pueden financiar su desarrollo digital de manera independiente. La transformación digital es esencial para la eficiencia y respuesta oportuna, y es una obligación para las Sociedades Nacionales, no solo una necesidad opcional.”***

Alicia Flores, Gerente de Información y Tecnología, Cruz Roja Hondureña

Tanto Cruz Roja Salvadoreña como Cruz Roja Hondureña han demostrado que la transformación digital no es un objetivo final, sino un medio para mejorar la asistencia humanitaria ofreciendo

respuestas más rápidas, eficientes y transparentes durante las emergencias. Entre las lecciones clave, destaca la importancia de las alianzas estratégicas, que han sido fundamentales para fortalecer la infraestructura digital y garantizar la sostenibilidad de las innovaciones. La capacitación continua del personal ha sido esencial para asegurar que las nuevas tecnologías sean utilizadas de manera efectiva y sostenible. Además, la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos y la integración de procesos emergentes es crucial para el éxito de estas iniciativas.

El impacto de estas mejoras fue notorio en la capacidad de ambas Sociedades Nacionales para responder más ágilmente a las emergencias y optimizar la logística humanitaria. Por ejemplo, con la estandarización de formatos a la hora de realizar relevamientos en terreno luego de una crisis o el relevamiento de familias para alguna intervención futura y la adopción de herramientas como KoBo Toolbox<sup>10</sup> permitió reducir considerablemente los tiempos de trabajo y obtener la información en tiempo real, lo cual no hubiera sido posible sin un modelo de financiamiento como el que brindó la AP.

<sup>10</sup> Para más información, visite: [Kobo IFRC](#)

## El éxito es visible porque

Como resultado de este financiamiento la Cruz Roja Hondureña y la Cruz Roja Salvadoreña han logrado:



Renovación de infraestructura tecnológica, mejorando la seguridad y eficiencia operativa.



Implementación de herramientas de gestión como ERP y KoBo Toolkit.



Capacitación en nuevas tecnologías para personal y voluntarios.



Fomento de alianzas estratégicas con empresas tecnológicas y universidades.



Estandarización de procesos para mejorar la recolección y análisis de datos.



Mejora de la transparencia y productividad con estándares claros en la gestión.



Fortalecimiento de la seguridad informática y protección de datos sensibles.

## Reflexionando

Sabemos que financiamientos flexibles y a mediano y largo plazo como los de la Alianza Programática, al fomentar la inclusión de la transformación digital en programas de asistencia humanitaria, permite respuestas más rápidas, eficientes y adaptadas a las necesidades de las comunidades, al integrar tecnologías digitales, mejora la capacidad de anticipar y gestionar desafíos, optimizando los recursos y la logística, lográndolo a través de:

- **Alianzas con el sector privado, la academia y otras organizaciones**, que permiten asegurar la sostenibilidad de las iniciativas de transformación digital y compartir conocimientos y tecnologías innovadoras.
- **Desarrollo y reforzamiento de procedimientos internos y políticas**, que permiten responsabilizar a las autoridades institucionales, garantizar la transparencia y sentar bases sólidas para el trabajo a nivel nacional.





- **Capacitación constante del personal**, para asegurar que las herramientas digitales sean utilizadas de manera efectiva y en beneficio de las comunidades, garantizando que todos los colaboradores estén preparados para enfrentar los desafíos emergentes.
  - **Implementación de plataformas y herramientas tecnológicas**, que facilitan la recopilación de datos, mejoran la toma de decisiones en tiempo real y permiten respuestas más ágiles en situaciones de emergencia.
  - **Fomento de la innovación**, creando espacios para probar nuevas soluciones tecnológicas que puedan ser escaladas y adaptadas a diferentes contextos y necesidades.
- En miras al futuro**
- El modelo de la Alianza Programática ha demostrado ser exitoso para fortalecer la transformación digital, siendo fundamental contar con un financiamiento flexible, a mediano o largo plazo, que permita:
- **Agilizar la respuesta con herramientas digitales.** Un financiamiento enfocado en la digitalización permite que las organizaciones respondan con mayor rapidez y precisión, asegurando que los recursos y la información lleguen a quienes más lo necesitan en tiempo real, con un impacto inmediato.
  - **Innovar a través de la tecnología.** Los fondos destinados a la digitalización permiten implementar soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades específicas de cada contexto, optimizando procesos y mejorando la eficiencia operativa.
  - **Eficiencia mediante la automatización.** Un financiamiento estratégico para la transformación digital mejora la gestión de recursos, automatiza procesos y evita duplicaciones, lo que maximiza el impacto de cada intervención humanitaria.
  - **Apoyo relevante y significativo con tecnología.** La integración de herramientas digitales en la asistencia humanitaria permite diseñar intervenciones más precisas y adaptadas a las necesidades de las comunidades, generando un cambio duradero en su calidad de vida.
  - **Impacto real a través de la digitalización coordinada.** Los programas que promueven la co-financiación en iniciativas digitales optimizan las inversiones, generando respuestas más ágiles y soluciones sostenibles a largo plazo, reforzando la capacidad de adaptación frente a emergencias.

#### Contacto

Mónica Portilla  
monica.portilla@ifrc.org  
Jefa de la Unidad de Alianzas Estratégicas y Movilización de Recursos  
Oficina Regional para las Américas  
Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja

