

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
DEFENSA CIVIL DE CHILE
Direccion General**



**CARTILLA CENTRO DE ACOPIO
Y AYUDA HUMANITARIA**

AÑO – 2017

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
DEFENSA CIVIL DE CHILE
Direccion General**

CARTILLA DE CENTRO DE ACOPIO Y AYUDA HUMANITARIA

I. GENERALIDADES

A. MATERIAS A CONSIDERAR

Capitulo I

1. Generalidades de los desastres.
2. Problemas sanitarios comunes a todos los desastres naturales.
3. Principales efectos de los desastres.

Capitulo II

1. Conceptos generales para un centro de acopio.
2. Equipos y materiales requeridos para un centro de acopio.
3. Procedimiento para el ingreso y los despachos.
4. Mantenimiento y medidas sanitarias.
5. Sistemas de distribución.
6. Transparencia e información en el manejo de los sumistros.
7. Información a la opinión pública.

B. ENCARGADO DE LA INSTRUCCIÓN

Esta instrucción deberá ser realizada por personal idóneo, con los conocimientos y experiencia necesaria de haberse desempeñado en eventos anteriores en un centro de acopio o en distribución y entrega de elementos a la población civil afectada.

II. OBJETIVO DE LA CARTILLA

La presente cartilla tiene como objeto entregar los conocimientos, preparar y entrenar voluntarios mediante una instrucción teórica/práctica, previendo su empleo en centros de acopios con motivo de eventos (terremotos, aluviones, tsunami, etc.), que se vea afectada la población.

A. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Con la finalidad de evitar accidentes, durante la instrucción práctica los monitores preverán tomar los resguardos necesarios estipulados en las normas de prevención de riesgos dispuestas, a fin de evitar accidentes con los voluntarios.

B. ENTRENAMIENTO FINAL Y NIVEL DE CONOCIMIENTOS ALCANZADOS

Al término de la instrucción, y mediante un ejercicio práctico los instruidos deberán estar en condiciones de desempeñarse como integrante de un centro de acopio, como asimismo conocer las medidas de seguridad y prevención de riesgos estipuladas para estas ocasiones.

III. DESARROLLO

Capítulo I

A. GENERALIDADES DE LOS DESASTRES

Durante muchos años existió la creencia que los desastres, además de que causaban muchas muertes y gran cantidad de heridos, eran seguidos por epidemias y enfermedades de todo tipo y que la sobrevivencia y recuperación de la población afectada dependía únicamente de la ayuda externa. Sin embargo, la observación sistemática de los efectos de los desastres ha permitido llegar a conclusiones muy distintas, tanto en lo que se refiere a sus efectos sobre la salud como a las formas más eficaces de proporcionar asistencia humanitaria.

El término "desastre" suele aplicarse a una situación de ruptura del funcionamiento normal de un sistema (o comunidad), que causa fuerte impacto sobre las personas, sus obras y su ambiente, superando la capacidad local de respuesta. Esta situación puede ser el resultado de un evento de origen natural (por ejemplo, un tsunami o un terremoto) o causado por la acción humana (la guerra, entre los más comunes, combinado con sus efectos nocivos (por ejemplo, la pérdida de vidas o la destrucción de infraestructura).

Existen también las situaciones denominadas "desastres complejos", que es la combinación de eventos desastrosos de diferente tipo en una misma región. Estos pueden ser eventos asociados (deslizamientos causados por un terremoto, avalanchas en una zona de inundación) o también pueden ocurrir en una región afectada por enfrentamientos militares (por ejemplo el terremoto de 1998 en Armenia, Colombia o las hambrunas africanas de Etiopía, Somalia y Sudán entre otros).

Aunque cada evento desastroso es único, en el sentido de que sus efectos tienen relación no solo con el tipo de evento, sino también y sobre todo, con las condiciones económicas, sanitarias y sociales particulares de la zona afectada, también existen similitudes entre ellos. La identificación de esos rasgos comunes puede usarse para mejorar la gestión de la asistencia humanitaria y el uso de los recursos. Deben considerarse los aspectos siguientes:

1. Hay una relación entre el tipo de desastre y sus efectos sobre la salud, especialmente en lo que se refiere al impacto inmediato en la producción de lesiones. Por ejemplo, los terremotos provocan muchos traumatismos que requieren atención médica, mientras que las inundaciones provocan relativamente pocos heridos.
2. Ciertos efectos de los desastres suponen más bien un riesgo potencial a la salud que un impacto inmediato. Así, los desplazamientos de la población y cambios en el medio ambiente pueden incrementar el riesgo de transmisión de enfermedades; sin embargo, en general, las epidemias no se deben a desastres naturales.
3. Los riesgos sanitarios reales y potenciales posteriores a los desastres no se concretan al mismo tiempo; tienden a presentarse en momentos distintos y con una importancia variable dentro de la zona afectada. Así, las lesiones ocurren por lo general en el momento y el lugar del impacto requiriendo atención médica inmediata, mientras que el riesgo de aumento de las enfermedades transmisibles evoluciona más lentamente y adquiere máxima intensidad cuando hay hacinamiento y deterioro de las condiciones de higiene.
4. Las necesidades de alimentos, ropa, refugio y atención primaria de salud provocadas por los desastres no suelen ser absolutas; incluso los desplazados suelen tener cubiertas algunas necesidades vitales. Además, por lo general los afectados se recuperan con rapidez del estupor inicial y participan espontáneamente en la búsqueda, rescate y transporte de los heridos, y en otras actividades de socorro, como el almacenamiento y la distribución de suministros.
5. Las guerras y conflictos civiles generan un conjunto peculiar de problemas sanitarios y de obstáculos operativos muy particulares, en cuya solución se involucran una gran cantidad de diferentes aspectos políticos, sociales, étnicos y geográficos, entre otros.
La gestión eficaz del socorro humanitario se basa en anticipar e identificar los problemas a medida que surgen y proveer los suministros específicos en los momentos adecuados y en los lugares donde son necesarios.

B. PROBLEMAS SANITARIOS COMUNES A TODOS LOS DESASTRES NATURALES

1. Reacciones sociales

La conducta de los afectados por los desastres rara vez evoluciona hacia el pánico generalizado o la espera aturdida. Una vez recuperados de la conmoción inicial comienzan a actuar de forma positiva para alcanzar metas personales bien definidas y se incrementa la acción individual espontánea pero sumamente organizada. Los sobrevivientes de los terremotos suelen comenzar las actividades de búsqueda y rescate a los pocos minutos del impacto, y a las pocas horas ya se han organizado en grupos para asumir tareas diversas de atención. Solo en circunstancias excepcionales surgen comportamientos activamente antisociales como, por ejemplo, el saqueo

generalizado. Algunas veces las reacciones espontáneas de las personas son totalmente racionales, pero pueden resultar perjudiciales para los intereses generales de la comunidad, por ejemplo, cuando funcionarios de empresas de servicios públicos no acuden a sus puestos de trabajo hasta después de haber puesto a salvo a sus familiares y bienes.

Como los rumores menudean, sobre todo respecto a epidemias, las autoridades pueden verse sometidas a una gran presión para adoptar medidas de emergencia tales como la vacunación masiva contra la fiebre tifoidea o el cólera sin un fundamento sanitario sólido. Además, muchas personas son reacias a aceptar las medidas que las autoridades consideran necesarias.

Durante los períodos de alarma o después de ocurrir un desastre natural, mucha gente se resiste a ser evacuada, incluso aunque sea probable que sus hogares puedan resultar destruidos o, de hecho, ya lo estén.

2. Enfermedades transmisibles

Los desastres naturales no provocan brotes masivos de enfermedades infecciosas, aunque en algunas circunstancias aumentan las posibilidades de transmisión. A corto plazo, el aumento de la incidencia de enfermedades que se observa con mayor frecuencia obedece a la contaminación fecal del agua y los alimentos, lo que ocasiona mayormente enfermedades entéricas.

El riesgo de brotes epidémicos de enfermedades transmisibles es proporcional a la densidad (hacinamiento) y el desplazamiento de la población, puesto que esos factores degeneran las condiciones de vida y aumentan la demanda de abastecimiento de agua y alimentos, los cuales en estas circunstancias son usualmente escasos. En el período inmediatamente posterior al desastre también crece el riesgo de contaminación -tal como sucede en los campamentos de refugiados- se interrumpen los servicios sanitarios existentes como los de agua potable y el alcantarillado-, y resulta imposible mantener o restablecer los programas ordinarios de salud pública.

En el caso de los desastres complejos, en los que son frecuentes la malnutrición, el hacinamiento y la ausencia de las condiciones sanitarias más básicas, han ocurrido brotes de cólera u otras enfermedades.

3. Desplazamientos de la población

Cuando se producen grandes movimientos de población, espontáneos u organizados, se crea una necesidad urgente de proporcionar asistencia humanitaria. La población suele desplazarse hacia las áreas urbanas, donde los servicios públicos son insuficientes para afrontar la llegada masiva de estas personas, con el consiguiente aumento de las cifras de morbilidad y mortalidad. Cuando el desastre destruye la mayoría de las viviendas, pueden producirse grandes movimientos de población dentro de las propias áreas urbanas porque los afectados buscan cobijo en los hogares de familiares y amigos.

La presencia persistente de refugiados y poblaciones desplazadas es más probable en los casos de conflictos internos, como los sucedidos en América Central en los años ochenta o en la actualidad en Colombia.

4. Exposición a la intemperie

Los peligros sanitarios asociados a la exposición a los elementos no son grandes en los climas templados, ni siquiera después de los desastres. Mientras se mantenga a la población en lugares secos, razonablemente bien abrigada y protegida del viento, las defunciones por exposición a la intemperie no parecen constituir un riesgo importante en América Latina y el Caribe. En consecuencia, la necesidad de proporcionar refugios de emergencia depende en gran medida de las circunstancias locales.

5. Alimentación y nutrición

La escasez de alimentos en el período inmediatamente posterior al desastre suele deberse a dos causas. Por una parte, la destrucción de los depósitos de alimentos en la zona afectada, así como las pérdidas personales, reduce la disponibilidad inmediata de alimentos y, por la otra, la desorganización de los sistemas de distribución puede dificultar el acceso a los alimentos, incluso cuando no existe una escasez absoluta.

Después de los terremotos la carencia generalizada de alimentos no es tan grave como para provocar problemas de nutrición. Los desbordamientos de los ríos y las crecidas del mar pueden deteriorar las despensas de alimentos en los hogares y arruinar los cultivos, interrumpen la distribución y provocan serias dificultades. La distribución de alimentos puede ser una necesidad importante en el corto plazo, aunque en general, las importaciones o donaciones en gran escala de alimentos son generalmente innecesarias.

6. Abastecimiento de agua y servicios de saneamiento

Los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado son especialmente vulnerables a los desastres naturales y su destrucción o la interrupción de los servicios conllevan graves riesgos sanitarios. Esos sistemas son extensos, a menudo están en mal estado desde antes del desastre y expuestos a diversos peligros. Las deficiencias en la cantidad y calidad del agua potable y los problemas de eliminación de excretas y otros desechos traen como consecuencia un deterioro de los servicios de saneamiento que contribuye a crear las condiciones favorables para la propagación de enfermedades transmitidas por el agua.

7. Salud mental

Inmediatamente después de los desastres, la ansiedad, las neurosis y la depresión no constituyen graves problemas de salud pública; por esa razón, las familias y vecindarios de las sociedades rurales o tradicionales pueden afrontarlos temporalmente. Por el contrario, los socorristas mismos suelen constituir un grupo de alto riesgo. Siempre que sea posible, deben hacerse todos los esfuerzos necesarios para preservar la estructura social de las familias y las comunidades; asimismo, se debe evitar enérgicamente el uso indiscriminado de sedantes o tranquilizantes durante la fase de socorro de emergencia.

En las zonas industrializadas o metropolitanas de los países en vías de desarrollo, existe un aumento significativo de los problemas de salud mental durante las fases de rehabilitación y reconstrucción a largo plazo, lo que significa una necesidad de tratamiento durante esos períodos.

8. Daños a la infraestructura

Los desastres naturales suelen producir graves daños a las instalaciones vitales de las comunidades, y tienen un efecto directo sobre la salud de las poblaciones que dependen de esos servicios. En el caso de hospitales y centros de salud cuya estructura es insegura, los desastres naturales ponen en peligro la vida de sus ocupantes y limitan la capacidad de la institución para proveer servicios a las víctimas.

El terremoto que sacudió a la Ciudad de México en 1985 provocó el colapso de 13 hospitales. En solo tres de ellos murieron 866 personas, 100 de las cuales formaban parte del personal de salud; asimismo, se perdieron aproximadamente 6.000 camas de los establecimientos metropolitanos. En 1988, el huracán Mitch dañó o destruyó los sistemas de suministro de agua de 23 hospitales de Honduras y afectó a 123 centros de salud. Los desastres provocados por el fenómeno de El Niño en el Perú entre 1997 y 1998 afectaron a casi 10% de los servicios de salud del país.

Estos efectos destructivos tienen igualmente repercusiones sobre la infraestructura, quipos y otros recursos útiles para la llegada, almacenamiento y trasiego de los suministros.

C. PRINCIPALES EFECTOS DE LOS DESASTRES

Los efectos diversos de los desastres sobre la población y su entorno, generan diferentes tipos de necesidades y por ende, diferentes requerimientos para solventar esas necesidades. Por esa razón es importante figurarse en términos generales cuáles son estos efectos y cuáles los sistemas que son afectados más comúnmente.

Sin embargo, tal y como la experiencia lo demuestra, dichos efectos no se pueden asumir como patrones absolutos, ya que el grado de impacto y la forma de afectación de un desastre, tiene relación con las especificidades sociales, económicas, culturales, etc. de la región afectada. Bajo este enfoque, se presenta a continuación algunas características básicas de dichos efectos.

1. Terremotos

Debido a la destrucción de las viviendas, los terremotos pueden provocar numerosas defunciones y lesiones. El resultado depende fundamentalmente de tres factores.

El primero es el tipo de vivienda. Las casas construidas con adobe, piedra en seco o sin refuerzo de mampostería, aunque sean de un solo piso son muy inestables y su colapso cobra muchas víctimas. Se ha comprobado que los edificios de construcción liviana, especialmente los de estructura de madera, son mucho menos peligrosas.

Por ejemplo, después del terremoto de 1976 en Guatemala, una encuesta realizada en un pueblo de 1.577 habitantes reveló que las 78 defunciones y

las heridas graves afectaron a las personas que residían en viviendas de adobe mientras que sobrevivieron las personas que habitaban en edificios con estructura de madera. En el terremoto que asoló a los pueblos bolivianos de Aiquile y Totorá en 1998, 90% de las defunciones fueron consecuencia del derrumbamiento de casas de adobe.

El segundo factor se vincula con la hora en que ocurre el terremoto. La noche resultó especialmente letal en los terremotos de Guatemala (1976) y Bolivia (1998), en los que la mayor parte de los daños ocurrieron en casas de adobe. En las zonas urbanas, con edificios de vivienda mejor construidos pero no así las escuelas u centros de trabajo, los terremotos diurnos provocan tasas de mortalidad más altas. Ese fue el caso del terremoto que sacudió a dos ciudades de Venezuela en 1977. En Cumaná se desplomó un edificio de oficinas y en Cariaco resultaron destruidas dos escuelas; esos edificios fueron los sitios donde ocurrió el número mayor de defunciones y lesiones.

El tercer factor es la densidad de la población: en las zonas más densamente pobladas suele ocurrir el mayor número total de defunciones y lesiones.

Como resultado del evento sísmico, pueden ocurrir desastres secundarios que aumentan el número de víctimas que requieren atención médica. Aunque históricamente el fuego constituye el mayor riesgo, en las últimas décadas fueron raros los incendios posteriores a los terremotos que causaron daños masivos a las personas. No obstante, entre las consecuencias del terremoto que asoló a Kobe, Japón, en 1995, se produjeron más de 150 incendios a los que se atribuyeron unas 500 defunciones y daños en aproximadamente 6.900 estructuras. El bloqueo de las calles por los edificios derruidos y los escombros, así como los graves daños sufridos por el sistema de suministro de agua, dificultaron los esfuerzos encaminados a apagar el fuego.

Respecto a las lesiones, la pauta general probablemente sea la de un gran número de personas con contusiones de menor importancia, un grupo más reducido con fracturas simples y una minoría con fracturas múltiples graves o lesiones internas que requieren atención quirúrgica u otro tipo de tratamiento intensivo. Por ejemplo, después del terremoto de México de 1985, el número de pacientes tratados por los servicios médicos de emergencia fue de 12.605, de los cuales 1.879 (14,9%) necesitaron hospitalización y, aunque algunos casos fueron de rutina, la mayoría permaneció en el hospital durante 24 horas.

La mayor parte de la demanda de servicios de salud tiene lugar en las primeras 24 horas siguientes al fenómeno. Los heridos suelen acudir a los servicios médicos solo durante los primeros 3 a 5 días; transcurridos los cuales, la cantidad de consultas médicas vuelven casi a la pauta anterior al desastre. Un buen ejemplo de la importancia crucial de la cronología de la atención de emergencia oportuna se observa en el número de admisiones a un hospital de campo después del terremoto de 1976 en Guatemala. El número de ingresos cayó de manera pronunciada a partir del sexto día, a

pesar de la búsqueda intensiva de damnificados en las zonas rurales remotas.

Los pacientes tienden a acudir en dos oleadas; en la primera, se presentan las víctimas provenientes de la zona inmediata al establecimiento médico y, en la segunda, llegan los casos enviados al establecimiento a medida que se van organizando las operaciones de socorro en las zonas más distantes.

2. Vientos destructivos

El número de muertes y lesiones provocadas por los vientos destructivos suele ser escaso, a menos que la situación se complique con desastres secundarios asociados a esos vientos, tales como inundaciones o marejadas. Las advertencias eficaces previas a la llegada de la tormenta de viento limitan la morbilidad y la mortalidad, y la mayoría de las lesiones suelen ser relativamente menores. Las consecuencias más graves de los huracanes y las tormentas tropicales sobre la salud pública se deben más a las lluvias torrenciales y las inundaciones que al viento mismo.

3. Inundaciones repentinas, crecidas del mar y tsunamis

Estos fenómenos suelen causar una gran mortalidad pero dejan una estela relativamente escasa de lesiones graves. La mayoría de las defunciones se deben a ahogamientos y son más comunes entre niños y ancianos.

4. Actividad volcánica

Hay volcanes en todo el mundo y son muchas las personas que viven en su proximidad. El fértil suelo volcánico es bueno para la agricultura y resulta atractivo para el establecimiento de ciudades y pueblos. Además, los volcanes pasan por largos períodos de inactividad y varias generaciones ignoran la experiencia de una erupción.

Esa situación hace que la población sienta un cierto grado de seguridad pese al peligro de vivir cerca de un volcán. La dificultad para predecir cuándo se producirá una erupción hace más compleja su prevención.

Las erupciones volcánicas afectan a la población y a la infraestructura de muchas formas. Las lesiones traumáticas inmediatas suelen deberse al contacto con el material volcánico pues las cenizas sobrecalentadas, los gases, las rocas y el magma suelen causar quemaduras suficientemente graves como para provocar la muerte inmediata.

Por su parte, la caída de rocas y piedras suele ocasionar fracturas óseas y otras lesiones por aplastamiento, y la inhalación de los gases y humos producen trastornos respiratorios.

Los establecimientos sanitarios y otros edificios e infraestructuras pueden resultar destruidos en cuestión de minutos si se encuentran en el camino del fluido piroclástico y de los lahares.

Las cenizas acumuladas en los tejados de las casas generan riesgo de derrumbamiento, especialmente si llueve, ya que el agua aumenta enormemente el peso de la ceniza. La contaminación ambiental (por ejemplo, del agua y los alimentos) con cenizas volcánicas altera las condiciones de salud ambientales, y ese efecto se complica cuando se debe evacuar a la población y alojarla en albergues provisionales.

Una de los desastres más devastadores padecidos en América Latina fue la erupción del volcán Nevado del Ruiz, que tuvo lugar en Colombia en noviembre de 1985. El calor y las fuerzas sísmicas fundieron una parte de la cubierta de hielo del volcán y produjeron un lahar enorme que enterró a la ciudad de Armero, mató a 23.000 personas e hirió a otras 1.224. Además, resultaron afectados aproximadamente 1.200 km² de tierra agrícola de primera en la base del volcán.

5. Inundaciones

La morbilidad y la mortalidad inmediatamente posteriores a las inundaciones lentas y progresivas son limitadas. Los traumatismos causados por las inundaciones son escasos y solo requieren una limitada atención médica. Pese a que las inundaciones no suelen provocar aumentos de la frecuencia de enfermedades, sí pueden dar lugar a brotes de enfermedades transmisibles como consecuencia de la interrupción de los servicios básicos de salud pública y el deterioro general de las condiciones de vida.

Ese efecto despierta una preocupación especial cuando la inundación se prolonga, tal como ocurrió con los desastres provocados por el fenómeno El Niño.

6. Aludes

Los aludes se han convertido en desastres cada vez más frecuentes en América Latina y el Caribe. La deforestación intensa, la erosión del suelo y la construcción de asentamientos humanos en zonas propensas a experimentar deslizamientos de tierra provocaron varios episodios catastróficos en los últimos años, tanto en las zonas urbanas como en las rurales. En general, este tipo de fenómeno provoca una elevada mortalidad pero pocas lesiones. Si existen estructuras sanitarias (hospitales, centros de salud o sistemas de abastecimiento de agua) en el camino del deslizamiento, estas quedarán gravemente dañadas o destruidas.

Capítulo II

A. CONCEPTOS GENERALES PARA UN CENTRO DE ACOPIO

1. El almacenamiento

Los suministros tienen que ser protegidos en algún sitio hasta que puedan ser distribuidos o utilizados; pero no se trata únicamente de encontrar un local donde guardar los productos sino que además se debe utilizar un sistema organizado que permita saber el tipo, la cantidad y la localización de las provisiones existentes en dicho lugar, así como la previsión de dotaciones de reserva para necesidades ulteriores. A este proceso es al que llamaremos almacenamiento y tiene una importancia crucial para la protección de los suministros. La organización de un almacén o bodega, debe tener en cuenta las normas necesarias para el mantenimiento de la calidad y el resguardo de la seguridad de los productos.

Hay sitios especialmente diseñados para servir a los propósitos del almacenamiento de productos, con las características y el espacio

adecuados para facilitar las diferentes tareas que se desempeñan dentro de una bodega, tales como la carga, descarga, movilización y manipulación de la mercadería, así como el área de almacenamiento propiamente dicho.

Sin embargo, en la realidad de las emergencias, las más de las veces tenemos que improvisar el espacio para embodegar suministros en el sitio que tengamos disponible (escuelas, centros comunales, gimnasios, etc.), los cuales obviamente no han sido diseñados para estos menesteres.

2. Centros de acopio

Durante las emergencias se suele habilitar cualquier sitio para la recepción de donaciones, lo cual convierte rápidamente los patios, las oficinas, las salas, los garajes de las organizaciones en montañas de ropa, alimentos, medicinas y otros productos. Por lo general resulta sumamente difícil organizar un sistema de almacenamiento en estos sitios sobre todo por la falta de espacio, por lo cual se debe procurar el pronto envío de los productos recolectados hacia una bodega. Sin embargo, los centros de acopio pueden ser aprovechados para separar y clasificar las donaciones y enviar a las bodegas únicamente aquellos materiales que son considerados de utilidad, separados según su categoría.

3. Elección del sitio

Se debe poner especial esfuerzo en encontrar un sitio adecuado para el almacenamiento de los suministros, aunque a menudo en la zona de emergencia no tenemos muchas opciones. Pero al seleccionar el sitio debemos tener en cuenta algunos conceptos básicos mínimos:

Tipo de provisión que se va a almacenar:

Los medicamentos y los alimentos necesitan un lugar fresco, seco y ventilado. Incluso algunos podrían necesitar temperatura controlada. Otros artículos, tales como ropa, equipo y materiales tienen requerimientos más flexibles. Los suministros de emergencia están constituidos por un poco de cada una de estas cosas y la mayoría de las veces habrá que almacenarlos en una misma bodega.



4. Conveniencia del sitio

El tamaño del local es sumamente importante, por lo cual hay que tomar en cuenta su capacidad actual y la posibilidad para extender el espacio útil. Siempre es mejor tener un sitio más grande de lo necesario que uno más pequeño. Debe haber suficiente accesibilidad para los transportes de gran tamaño y se debe tener en cuenta su ubicación con relación a la zona de operaciones.

Condiciones internas del sitio (estructural y no estructural):

Idealmente se debe contar con una estructura de concreto, pero cualquiera que sea el tipo de construcción, esta ha de estar en buenas condiciones de conservación y mantenimiento; que no requiera grandes reparaciones para hacerla funcional. Debe tener techo y puertas, buena ventilación, adecuada iluminación. Antes de instalar la bodega habrá que revisar y reparar las instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua potable; eliminar goteras de los techos y cerrar fisuras en paredes y pisos.

Condiciones externas del sitio (topografía y entorno social):

Verificar peligros naturales (posibilidad de inundación, zona de deslizamientos).

Las aguas estancadas, basureros, maleza y otras deficiencias ambientales en los alrededores deben ser eliminados antes de usar el sitio. El entorno social es importante de tomar en cuenta para prever posibles problemas de seguridad.



B. EQUIPOS Y MATERIALES REQUERIDOS PARA UN CENTRO DE ACOPIO

Para el funcionamiento adecuado de la bodega, se debe contar con equipos y materiales que son básicos. Algunos de ellos, sin pretender ser exhaustivos, son: De ser posible se puede contar con un sistema informatizado (software SUMA, hoja de cálculo o algún otro sistema)

Formularios y tarjetas para control de existencias, ingresos y salidas de productos.

Papelería y material básico de oficina, calculadora, etc., archivador metálico con llave botiquín de primeros auxilios, extintores tipo ABC, generador eléctrico y su respectivo material de mantenimiento, equipo de refrigeración, plataformas de madera (paletas o tarimas) para apilar los productos; estantería, herramientas para abrir y cerrar cajas, cinta adhesiva para empaque, balanzas, cinta métrica, escaleras, materiales y productos de limpieza, carretillas, equipo hidráulico para carga, equipo de seguridad para los trabajadores, tablas de conversión de pesos y medidas, etc..

1. Zonas de movimiento y sectores de la bodega

Normalmente, un 70% del espacio disponible se usa para el almacenamiento y el 30% restante, como espacio de trabajo (zonas de movimiento, zonas de empaque, acceso, etc.).

Para hacerla más funcional y práctica, es necesario la identificación de zonas de movimientos y sectores específicos dentro de la bodega. Un esquema básico de distribución del espacio de la bodega se puede resumir de la manera siguiente:

- a. Zona de llegada: el punto por donde ingresarán las provisiones y se realizan las tareas de recepción, verificación y control de los contenidos, etc. antes de almacenarlas.
Zona de separación y clasificación y registro: en esta zona se separan las provisiones por prioridad (urgente, no urgente, desechable) y se clasifican por categoría según su naturaleza.
- b. Zona de empaque y preparación de entregas: donde se preparan los envíos que serán despachados. Las cajas vacías y el material de empaque reutilizable se pueden guardar en este sector también.
- c. La zona de llegada y la zona de entrega deberán coexistir en el caso de locales que tengan solo una puerta de acceso. En estos casos se debe asignar de manera permanente el uso de uno de los costados de la entrada (izquierdo y derecho) para cada actividad.
- d. Zona de almacenamiento: donde se mantiene el material o suministros sin destino inmediato. Esta zona está dividida en sectores de acuerdo con el tipo de suministro (alimentos, ropa, necesidades personales, productos médicos, etc.)
- e. Zona de entrega: para colocar las provisiones que están listas para despacho. Estas provisiones deben ser apiladas en paletas separadas y etiquetadas de acuerdo a su destino.

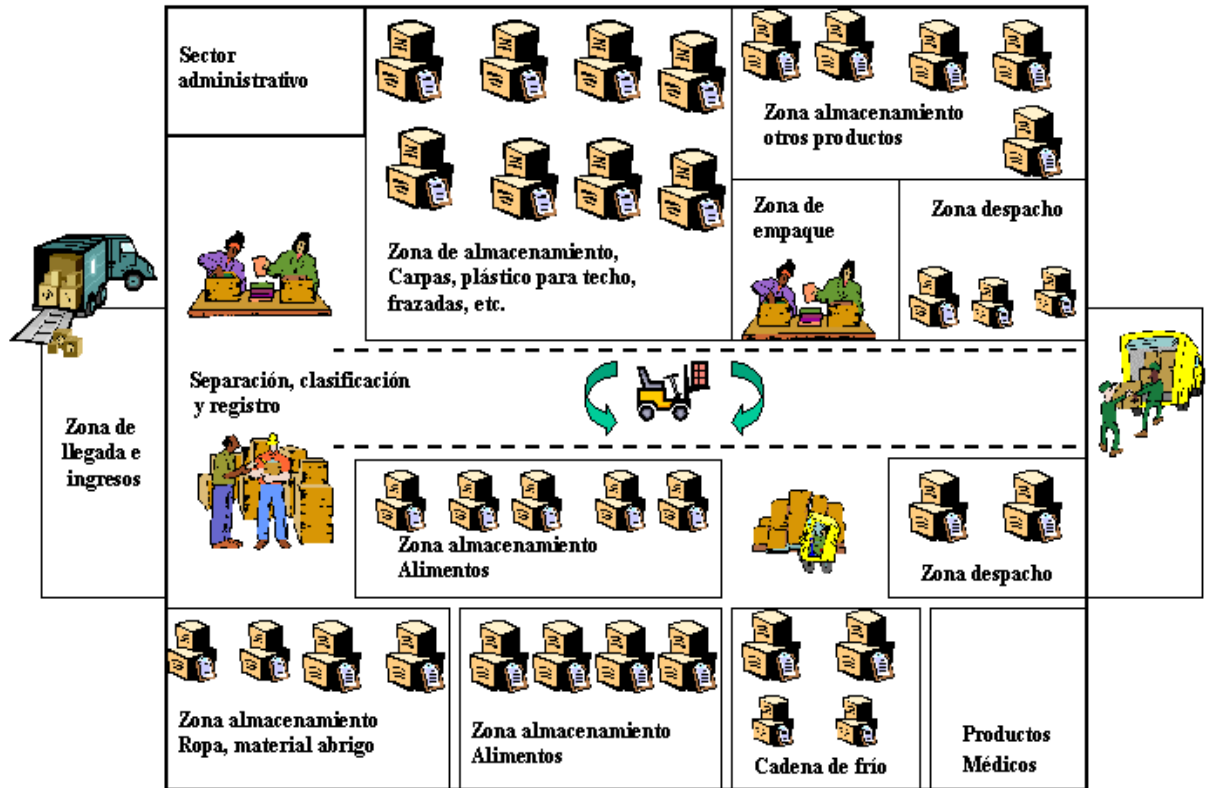
- f. Sector administrativo: el cual puede ser un simple escritorio con un archivador (metálico, con llave) para las tareas de manejo administrativo.



- 2. La figura 9.1., muestra el plano de una bodega que integra los espacios descritos anteriormente.

La planificación del uso del espacio y la distribución interna debe hacerse antes de ingresar las provisiones. Es recomendable marcar guías en el piso para ubicar más fácilmente el sitio que le corresponde a los diferentes tipos de suministros en el proceso de acomodamiento. Cuando los diferentes sectores de almacenamiento han sido establecidos, se pueden instalar banderolas colgantes (igual que en los supermercados) indicando el tipo de suministros que se puede encontrar en cada sector.

Figura 9.1. Modelo básico de distribución y uso del espacio de una bodega



3. Almacenamiento y distribución interna de los suministros

La regla de oro de una bodega es nunca mezclar productos de diferente naturaleza en la misma estiba, paleta o lote y que los materiales peligrosos (incluyendo el cemento en polvo) no deben almacenarse en el mismo sitio de los alimentos y otros productos de uso o consumo humano.

Otros aspectos importantes que debe tenerse en cuenta son los siguientes:

- El sitio debe ser limpiado profusamente. Se recomienda una fumigación antes de ingresar las provisiones.
- Los suministros deben ser apilados por sectores de acuerdo a su naturaleza.
- El piso tiene que estar limpio y seco antes de apilar las provisiones.
- Para evitar la humedad y otros inconvenientes, los productos no deben estar en contacto directo con el piso ni con las paredes. Debe usarse paletas o tarimas, las cuales deben estar libres de clavos salientes o astillas que puedan romper los paquetes y bultos.
- Si no hay suficientes paletas, estas se usarán prioritariamente para apilar aquellos productos que resistan menos a la humedad o empacados en costales, bolsas de papel, cajas de cartón, etc. Las

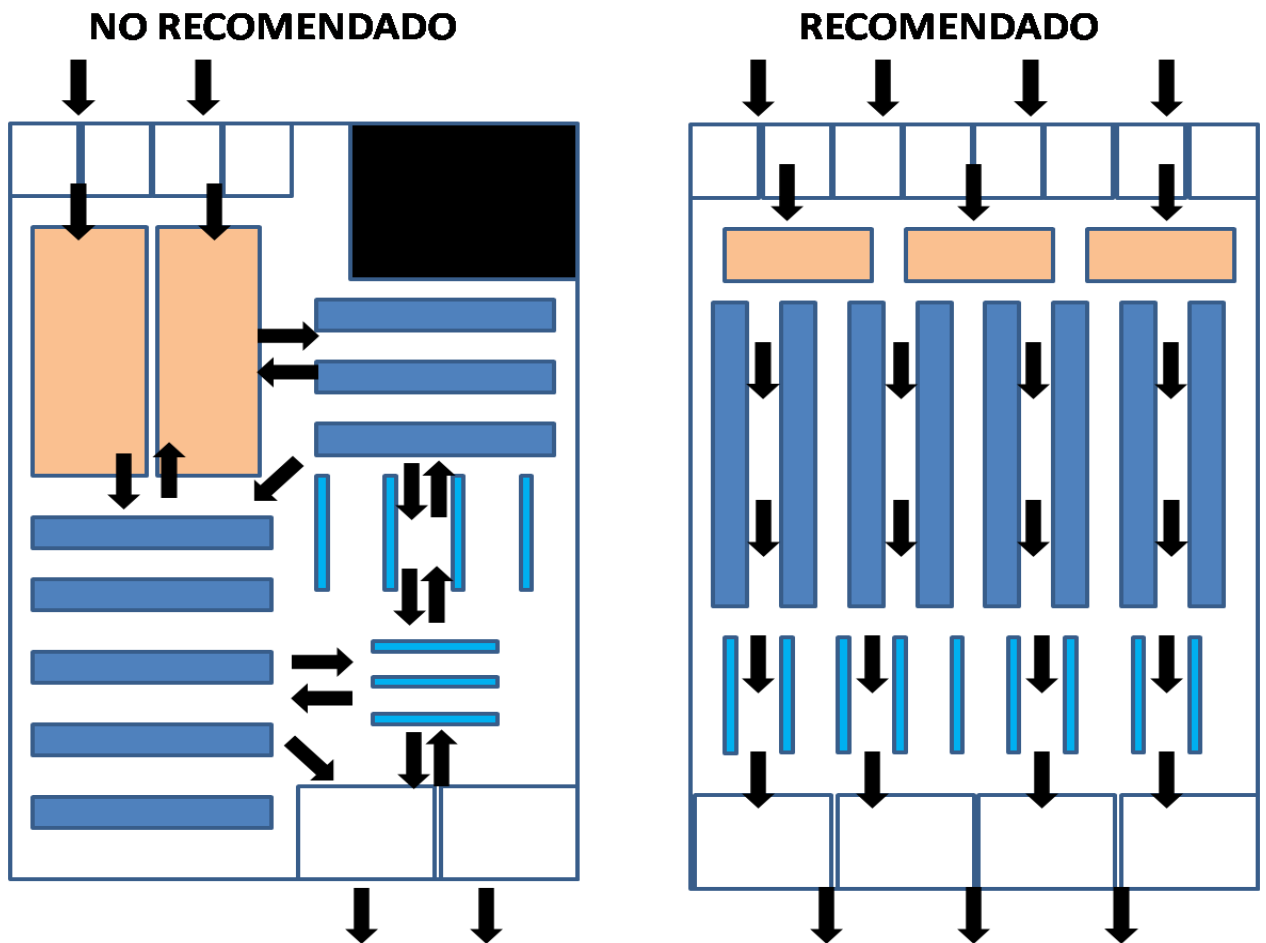
botellas y enlatados pueden ponerse en el piso, aunque no se deben dejar por mucho tiempo. Otra solución temporal es el uso de plástico en el piso.

- f. Es muy importante tener en cuenta el peso de los suministros en relación con la resistencia del piso. Hay que tener especial precaución cuando se está almacenando en un segundo piso.
- g. El alto de la estiba debe tomar en cuenta la resistencia del material de empaque (o las instrucciones de las cajas, si la hubiera). También se debe procurar que no bloqueen la iluminación.
- h. Para facilitar el equilibrio de las estibas, se debe apilar alternando la dirección de los bultos o cajas en cada capa.
- i. Es de suma importancia reducir lo más posible la altura, y si es del caso, apuntalar las estibas cuando se está trabajando en una zona con alta actividad sísmica, para disminuir la posibilidad de que puedan caer por efectos de un sismo.



- j. Debe haber espacio suficiente entre las estibas para que permita el movimiento de personas en tareas de mantenimiento, control o manipulación, o el paso con equipo hidráulico si lo hubiera, así como permitir la circulación del aire. La distancia recomendada es entre 0,70cm a 1 m, lo cual se adaptará a la disponibilidad de espacio con que se cuente en la bodega.
- k. Se debe tener especial cuidado de verificar que los paquetes que contienen líquidos (aceite, agua, etc.) están siendo estibados por el lado correcto para evitar derrames.
- l. Los recipientes que presenten fugas así como los costales o bultos rotos, deben ser puestos aparte y no en las estibas.

- m. Productos en empaques rotos o deteriorados deben ser reempacados o distribuidos lo más pronto posible, siempre y cuando el daño en el empaque no represente peligro para el consumo humano.
- n. Nunca reempacar productos de uso o consumo humano en recipientes cuyo contenido anterior desconocemos, ya que pueden haber contenido productos peligrosos para la salud humana.



C. PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y DESPACHOS

Estos procesos se realizan en las zonas designadas en la bodega para tales efectos, siguiendo los procedimientos y utilizando los formularios respectivos. Estos deben ser establecidos con anterioridad, ser claramente comprendidos y aplicados metódicamente por las personas a cargo. Los formularios deben prever espacio para el nombre y firma de las personas que intervienen en el proceso (Ver anexos 9.1.)

1. Ingresos

Algunos de los procedimientos típicos que se deben aplicar a la llegada de las provisiones son:

- a. Toda carga ingresando a la bodega debe ser verificada en términos de cantidad, peso y de calidad, mediante revisión física y documental. El contenido debe corresponder a lo declarado por los documentos que la acompañan.
- b. Una vez conforme la verificación, debe ser registrada en el inventario de la bodega. Es importante anotar cualquier información especial respecto a los suministros, como por ejemplo si se ha recibido menos (cantidad, peso) o artículos diferentes a los expresados en el documento de entrega. En estas situaciones se abrirá un “expediente” sobre los casos específicos, que servirá de constancia para verificaciones posteriores y de referencia para investigar la anomalía.
- c. Reingresos y devoluciones: en algunos ocasiones, la totalidad o parte de algunos productos que fueron despachados por nuestra bodega podrían regresar, ya sea porque no pudieron ser distribuidos, porque sobraron, etc. Estos se deben registrar como devoluciones y no como nuevos ingresos.

2. Mediante la inspección física de la carga, se debe identificar:

- a. Bultos (costales, bolsas, cajas, sacos) rotos o húmedos.
- b. Bultos con evidencia de haber sido saqueados.
- c. Recipientes que presentan fugas de líquido.
- d. Latas de comidas abombadas, herrumbradas o arrugadas, lo cual podría indicar que el producto ha perdido su calidad y no sea apto para el consumo humano.
- e. Productos enlatados sin etiqueta, con etiquetas en otros idiomas o con fechas de caducidad pasada. Estos productos no se deben distribuir, ya que no podemos garantizar la calidad de sus contenidos.
- f. Cualquier tratamiento de desinfección debe ser realizado por una persona entrenada.
- g. La leche en polvo debe inspeccionarse para verificar que no esté rancia.
- h. En los casos de maíz, arroz, frijoles u otros granos de este tipo, se debe determinar al ingreso si se trata de semillas para la siembra o productos para el consumo, ya que algunas veces llegan donaciones como insumos agrícolas que no son necesariamente comestibles. Una vez más, una persona con conocimientos al respecto debe realizar la inspección.

3. Entrega

Algunos de los procedimientos típicos para el despacho de provisiones son:

- a. Los productos deben pasar el menor tiempo posible en la bodega, por eso la rotación de las existencias se hace bajo el principio "primero que entra, primero que sale":
- b. Los productos que tienen más tiempo de estar en la bodega se ubican en el frente de las estibas para ser distribuidos antes y los artículos que van llegando se colocan detrás, esperando su turno.
- c. El mismo principio se aplica a los productos que expiran: se despachan primero aquellos con la fecha de vencimiento más cercana. En caso de igual fecha de expiración, los productos con más tiempo de estar en la bodega saldrán antes.
- d. Cualquier entrega se hace únicamente mediante el documento de autorización oficial firmado debidamente por la persona autorizada.
- e. El mismo procedimiento de revisión física y documental se debe aplicar a los suministros que salen para verificar que la cantidad y contenido de los suministros que están siendo despachados corresponda a lo declarado por los documentos que la acompañan.
- f. Todo despacho debe registrarse para ser deducido del inventario de existencias.

4. Modelo Formulario de Ingreso de suministros

REGISTRO DE INGRESO DE SUMINISTROS

Tipo y N° de documento de transporte:

Fecha de llegada: Fecha de ingreso:

Procedencia:

Destinatario:

Medio de transporte:

Entregado por:

Cantidad tipo de empaque:

Detalle de los suministros:

Cantidad de bultos, Peso total en kg:

Nombre, firma del que recibe:

Lugar y fecha:

Observaciones (reporte cualquier diferencia detectada entre el tipo, peso y cantidad reportada en los documentos de la carga y lo recibido):

5. Modelo Formulario de Despacho de suministros

REGISTRO DE DESPACHO DE SUMINISTROS

Fecha de despacho:

Responde a pedido N°

Nombre del solicitante:

Autorización de entrega N°:

Destinatario: Medio de transporte:

Cantidad tipo de empaque

Detalle suministros

Cantidad de bultos Peso total en Kg

Observaciones:

Despacho: nombre, firma, fecha

Transporte: nombre, firma, fecha

Recepción: nombre, firma, fecha

Observaciones (reporte cualquier diferencia detectada entre el tipo, peso y cantidad reportada en los documentos de la carga y lo recibido):

6. Sistemas de control y monitoreo

Parte de nuestras responsabilidades consisten en garantizar que los suministros sean utilizados por quienes realmente los necesitan y evitar las pérdidas o desvíos de los mismos.

Igualmente, las condiciones de almacenamiento deben ser tales que permitan una óptima conservación de las provisiones. Algunas medidas en ese sentido son:

a. Seguridad de los suministros

Solamente el personal a cargo puede tener libre acceso a las instalaciones de la bodega. Debe evitarse al máximo la presencia de personas ajenas y su el acceso debe estar regulado y acompañado por un responsable.

Se debe tener un control estricto del uso de las llaves de la bodega.

Se requiere vigilancia diurna y nocturna.

b. Rotación de los productos

Habría que establecer cuáles serán los niveles mínimos, máximos de existencias y el punto de nuevo pedido de provisiones. Estos niveles suelen ser distintos dependiendo del tipo de suministro y el ritmo de rotación que éste tenga.

Aplicar el principio de “primero que entra, primero que sale”, para lo cual será necesario también mantener una lista actualizada de las fechas de ingreso y las fechas de vencimiento de los diferentes productos.

c. Control y monitoreo

- 1) Se debe establecer procedimientos claros y estrictos para el control del ingreso y salida los suministros.
- 2) Cada nueva llegada de suministros debe ser registrada en el inventario. Incluso los productos que no ingresan de inmediato o que llegan deteriorados, deben ser registrados como tal.
- 3) Debe existir una tarjeta de control de existencia para cada tipo de producto almacenado en la bodega (ver anexo 9.1.) en la cual se anota las fechas y cantidades de los ingresos y salidas, así como el saldo actual y el sector de la bodega en donde se ubica dicho producto.
- 4) Hacer inventarios frecuentes y mantener actualizadas las tarjetas de control, los inventarios impresos y el sistema informatizado, cuando exista. Los inventarios, junto con los documentos de salida tienen que corresponder con la información registrada en las tarjetas de control de existencias.
- 5) Registro y control claros y actualizados de las pérdidas y certificados de destrucción (productos vencidos o deteriorados). Normalmente la disposición y el desecho de medicamentos vencidos o deteriorados, solo puede ser llevado a cabo bajo la supervisión de un profesional o autoridad del ramo, según sea el caso y el tipo de medicamento, lo cual debe constar en un acta de destrucción.
- 6) Se debe mantener control sobre las fechas de ingreso y las de vencimientos de los suministros para evitar pérdidas por caducidad dentro de la bodega.
- 7) Deben existir formularios para registrar todos los movimientos en la bodega, tales como ingresos, salidas, pedidos, entregas, etc. (ver modelos). Estos formularios deben estar numerados en consecutivo y deben incluir la fecha y los datos de las personas involucradas en el proceso.

7. Salud ocupacional en la bodega

La bodega tiene que ser un sitio seguro tanto para los suministros como para las personas que trabajan en ella. Por eso, se deben aplicar medidas de seguridad laboral, entre ellas:

- a. En la bodega no se fuma.
- b. Todo el personal tiene que estar al tanto de los peligros y las medidas de seguridad para evitar los accidentes.
- c. El personal de mantenimiento debe usar medidas de protección para su espalda y manos cuando manipulan carga, así como cualquier otro equipo de protección y herramientas adecuadas para el cumplimiento de sus tareas.
- d. Se debe instalar marcas y signos visibles advirtiendo de los peligros.
- e. Extintores y equipo de primeros auxilios debe estar en sitios visibles, accesibles y estar actualizados. Las personas que trabajan en la bodega deben saber cómo utilizarlos.

D. MANTENIMIENTO Y MEDIDAS SANITARIAS

1. Mantenimiento

Se deben llevar a cabo inspecciones regulares de las condiciones del edificio, especialmente instalaciones eléctricas, cerraduras, techumbre y estructura física de las instalaciones en general. Cualquier reparación necesaria debe ser hecha lo antes posible para evitar que el daño se haga mayor.

2. Higiene

- a. Los alrededores y la bodega misma tienen que permanecer en buen estado de limpieza.
- b. Debe evitarse la acumulación de desechos o materiales sin control. Se debe eliminar aguas estancadas, malezas y cualquier otro elemento que pueda favorecer la proliferación de insectos y roedores.
- c. Debe establecerse un plan de limpieza de la bodega, incluyendo la limpieza diaria y la limpieza general, inspección de estibas, esquinas y sectores del edificio completo periódicamente. Así mismo, se debe establecer un plan de manejo y disposición de los desechos sólidos, ya sean estos suministros deteriorados, material de empaque, recipientes vacíos, etc.
- d. La inspección de la bodega debe hacerse al menos una vez por semana para poder corregir a tiempo los problemas detectados y debe incluir como mínimo:
- e. Verificar y eliminar en las pilas de alimentos la presencia de insectos, telas de arañas y capullos.
- f. Detectar daños causados por roedores, pájaros o insectos o por tomas de muestras hechas sin cuidado en los costales de granos y cereales.
- g. Verificar daños causados por el agua (goteras), presencia de moho, manchas, decoloración o endurecimiento de los bultos o costales.

- h. Detectar fuga de líquidos en recipientes y fuga de productos en bultos o costales rasgados.
- i. Detectar presencia de abombamiento o herrumbre en comestibles enlatados.
- j. Detectar signos de fermentación de cereales. Para esto se debe revisar varias capas de la estiba y principalmente las capas intermedias.
- k. La inspección debe hacerse por todos los costados de las estibas.
- l. Se debe revisar también las esquinas y sitios oscuros de la bodega, para localizar posibles nidos de roedores o la inconveniente acumulación de polvo, basura u otros desechos.
- m. La principal medida para evitar infestaciones es la prevención. No se permite el ingreso de animales a la bodega. No se debe mezclar alimentos contaminados con otros productos alimentarios. La fumigación y las medidas químicas son prácticas comunes para luchar contra las plagas en la bodega, pero estos deben ser realizados por personal técnico en el ramo.
- n. Como complemento a estas medidas de higiene e inspección, la tabla 9.4. presenta algunas condiciones que deben ser observadas para el almacenamiento adecuado de ciertos suministros.



3. Modelo de Tarjeta de control de existencias

TARJETA DE CONTROL DE EXISTENCIAS

Bodega: _____

Producto _____ Lote N°. _____ Sector _____

Fecha responsable	Ingresos	Salidas	Saldo	Nombre y firma del responsable

Observaciones: _____

E. SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

1. Situación de la población afectada

- a. La asistencia puede ser entregada directamente a los beneficiarios o por medio de intermediarios escogidos para esa tarea. Los sistemas de distribución que se adopten dependen de la situación y las condiciones particulares de la población que se va a asistir, así como de la capacidad real de nuestra organización para encargarse de la distribución.
- b. La situación y condiciones de la población afectada, suele variar de acuerdo al tipo de desastre y principalmente al contexto social, geográfico, político, etc. de dicha población. Incluso, en un mismo escenario de operaciones pueden presentarse situaciones de diferente tipo. Algunas de estas, de manera muy genérica, son:
- c. Damnificados por un evento desastroso que han sufrido daños en sus viviendas y propiedades pero que siguen establecidos en su área de habitación.
- d. Damnificados que por razón de los efectos en su comunidad se han evacuado a un sitio diferente de su área de habitación; viviendo en alojamientos temporales.
- e. Desplazados (por violencia, generalmente) fuera de su comunidad de origen, cuyo regreso suele ser incierto.

- f. Refugiados: individuos que huyen y se establecen en un país diferente al suyo por temor de peligrar su seguridad o su vida, El término “refugiado” se aplica solamente a aquellos que han recibido el reconocimiento como tal, por parte del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), aunque esto no signifique que habrá que esperar dicho reconocimiento para brindarles asistencia, ya que obviamente sus necesidades son inmediatas, pero si significa que las acciones serán eventualmente coordinadas con el ACNUR.

2. Distribución directa

Para emprender la distribución directa, se necesita tener un buen conocimiento del entorno físico y social de la población y una buena capacidad logística, administrativa y de infraestructura. Distribuir directamente permite un mejor control sobre las donaciones pero puede resultar extremadamente compleja si no se cuenta con las capacidades mencionadas y personal con experiencia. Algunos aspectos básicos que se deben tomar en cuenta son:

- a. Cuando se hace distribución en una zona que no conocemos, es muy importante identificar personas con buen conocimiento de la región y de la comunidad que nos puedan guiar, facilitar el acceso y contactos; aunque se debe ser cauteloso para evitar caer en manos de personas que puedan manipular o sacar provecho personal o para un grupo determinado.
- b. Igualmente es importante identificar líderes, dirigentes y organizaciones representativas de la población beneficiaria, para coordinar en la medida de lo posible los esfuerzos, teniendo siempre el cuidado de no perder la autonomía ni el control de las acciones.
- c. Identificar la existencia de grupos de presión dentro de la población beneficiaria, así como tratar de entender lo más pronto posible las dinámicas locales de relación y antagonismos, nos permite adelantar posibles escenarios de conflicto, y tomar decisiones para evitarlos o convivir con ellos.
- d. A la primera distribución, se debe establecer un sistema de registro e identificación de los beneficiarios y entregarles el documento que servirá para ejercer control de las siguientes entregas. La mayoría de las organizaciones usan boletas, cupones, tarjetas de ración, recibos, vales, etc., en las que consigna la información sobre los beneficiarios y deben ser presentadas obligatoriamente para cada nueva entrega.
- e. Alguna marca visible (sello, piquete, firma, huella digital, etc.) debe aplicarse al documento de distribución para certificar que la entrega ya fue hecha y evitar repeticiones.
- f. Es preferible el registro por familias y no por individuos. Se debe registrar la cantidad de miembros y los grupos etarios que la componen y de esta manera entregar la asistencia de manera equitativa y

proporcional. Igualmente debe identificarse necesidades particulares de las personas que componen la familia, especialmente para los casos de población vulnerable.

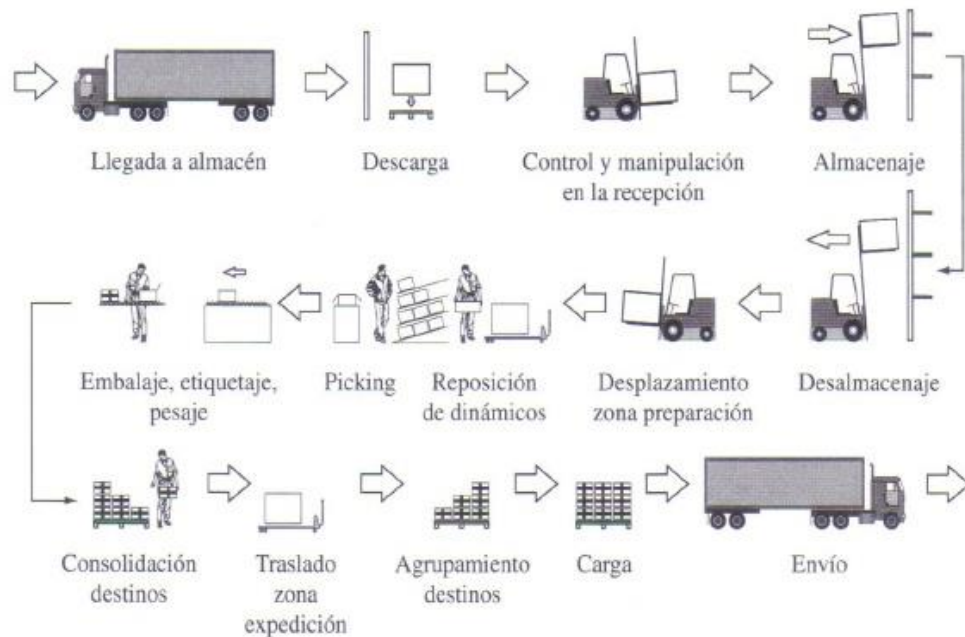
- g. El trato a los beneficiarios debe ser equitativo. Se debe evitar a toda costa hacer excepciones, los tratos preferenciales y los compadrazgos, ya que esto es fuente de conflictos y atentan contra nuestras propias reglas y seguridad.
- h. Se debe evitar los cambios frecuentes en los procedimientos de entrega, ya que esto confunde a los beneficiarios y causa trastornos en la marcha de la distribución.
- i. La organización debe prever medidas para evitar la exclusión de personas que por su condición califican como beneficiarios pero que por razones diversas no tienen acceso a los puntos de distribución.
- j. Se deben aislar o demarcar las áreas de distribución para evitar aglomeraciones alrededor o el contacto directo de la muchedumbre con las provisiones.
- k. Se debe explicar a los beneficiarios el sistema de distribución que se va a emplear y utilizar métodos organizados para realizar las distribuciones (fichas, filas, horarios por sectores, altavoces, etc.)
- l. Es importante dar responsabilidades a los mismos beneficiarios en las tareas relacionadas con la distribución (acarreo de provisiones, organización de filas, construcción de sitios, etc.). En algunas ocasiones habrá que recurrir a personas y personalidades locales para facilitar la organización, por ejemplo para traducir al idioma local o en comunidades cuyas características étnicas así lo requieran.

3. Distribución indirecta

- a. Cuando se trabaja en sitios desconocidos es muy difícil para una organización no local hacer una distribución conveniente y justa en un tiempo corto. O bien, no es la vocación operativa de nuestra institución hacer distribución directa. En esas circunstancias es muy importante encontrar una contraparte local fiable y que conozca la población y el sitio para que se ocupe de hacer llegar la asistencia.
- b. Este método es más fácil y rápido, pero el destino final de las donaciones debe ser muy bien monitoreado para asegurar la entrega adecuada a las poblaciones afectadas.
- c. Además, sacrifica la visibilidad lo cual puede ser muy importante para algunas organizaciones. Cuando se escoge este procedimiento, se debe:
 - 1) Identificar una contraparte confiable con presencia en el terreno, tales como grupos comunales, organizaciones no gubernamentales, instituciones sociales, comités de vecinos, etc.

- 2) No utilizar organizaciones que se encuentren en situación de antagonismo o conflicto con la comunidad o con otras organizaciones, ni organizaciones abiertamente identificadas como pertenecientes a un partido político o a una facción militar en disputa. En todo caso, no tener trato exclusivo con estas, sino procurar una relación equilibrada para evitar señalamientos de parcialidad y ahorrarse problemas de seguridad.
- 3) Establecer desde el inicio y de manera conjunta con la contraparte escogida, los acuerdos de acción y los procedimientos de control y monitoreo de la distribución, así como la manera en que deberán informar de sus actividades.
- 4) Se requiere un contacto cercano, seguimiento y retroalimentación con la contraparte, así como nuestra presencia frecuente en el terreno. Esto es esencial para apoyar su trabajo y para asegurar que la distribución responda a los principios y estándares de nuestra organización.
- 5) Se debe llevar a cabo un control físico y documental de los suministros distribuidos y remanentes de manera periódica, así como monitorear sobre el terreno las actividades de distribución llevadas a cabo por la contraparte.

OPERACIONES DE ALMACEN



F. TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN EN EL MANEJO DE LOS SUMINISTROS

1. Transparencia

El uso y destino de la asistencia a la población afectada por los desastres es un tópico que suele despertar la desconfianza de la opinión pública e incluso en los donantes internacionales que han contribuido con sus recursos. Experiencias diversas de mal manejo de dicha asistencia generan una predisposición, aunque muchas veces esta desconfianza se origina más bien en la falta de información respecto al destino final de la asistencia.

Por esa razón, nuestras organizaciones deben adoptar una actitud de transparencia en el manejo de suministros y mayormente cuando hemos acudido a la solidaridad (nacional e internacional) para complementar los recursos requeridos, lo cual convierte además a estas provisiones en bienes públicos.

La transparencia implica prever mecanismos que permitan la verificación del manejo de las provisiones en cualquiera de sus etapas, así como mantener informados a los colaboradores respecto al resultado de su ayuda. La transparencia es el mejor camino para mantener la confianza y abrir puertas para obtener los recursos necesarios para extender nuestras acciones.

2. Información

La información sobre la administración de los suministros debe divulgarse desde el inicio mismo de la emergencia, cuando se hace la evaluación de necesidades y desde el momento en que se solicita cooperación nacional e internacional. En el transcurso de la atención se emiten informes parciales acerca de los suministros con los que se cuenta y los que se requieren. Divulgar informes tempranamente evita los rumores sobre negligencia.

Además de la difusión masiva por los medios de comunicación, es sumamente importante pensar en la información que se comparte directamente en el terreno de las operaciones con los diferentes interesados. En esto, los responsables del manejo de suministros deben mantener una buena disposición de informar verbal o por escrito, a las organizaciones locales, a la población afectada y a otros actores involucrados.

3. Reportes a los donantes

Los donantes que apoyan las actividades humanitarias, sean estos gobiernos, grandes compañías, organizaciones internacionales o individuos, necesitan y quieren estar informados acerca del uso final que se ha dado a los recursos que han aportado, si estos han sido utilizados adecuadamente y si su contribución ha sido útil.

Por su parte, las organizaciones humanitarias necesitan seguir contando con donantes activos para cubrir las necesidades de asistencia en las

operaciones que emprenden y garantizarse este apoyo igualmente para futuras intervenciones.

Por lo tanto, se debe generar un sistema confiable de manejo de recursos que pueda demostrar claramente como ha sido conducida esta asistencia y cuál ha sido el destino de las donaciones. De esta manera resulta obligatorio mantener informado a los donantes sobre el uso de los recursos.

En primera instancia es importante confirmar al donante cuando se ha recibido su contribución, sea esta en efectivo o especie. Las vías para esta notificación son diversas y dependen entre otras cosas, del tipo de donante y su localización. Por ejemplo:

- a. Notificación local a los representantes del donante en el país, ya sea embajadas, oficinas de las organizaciones, sucursales de empresas, etc.
- b. Notificación directa al donante cuando sea posible establecer contacto con este.
- c. Información pública: la mayoría de las donaciones provienen de la población y de pequeños donadores, que podrían no ser identificados. Por eso, se debe utilizar los medios de comunicación para agradecer de manera general a quienes contribuyen y ofrecer cifras aproximadas de las contribuciones recibidas y de las actividades de distribución en curso. Las organizaciones que cuentan con medios electrónicos tales como sitio web, podrían utilizarlos para publicar sus informes de recepción y distribución de donaciones.

G. INFORMACIÓN A LA OPINIÓN PÚBLICA

1. La información al gran público puede servir para llenar las necesidades más diversas, desde la generación de una actitud determinada en la población, hasta aplacar tensiones y presiones producto del desconocimiento sobre las acciones de asistencia que se llevan a cabo.

Por ejemplo:

- a. Informar a la población en general sobre los tipos de suministros requeridos, los que no se requieren y se desaconsejan, los sitios habilitados para realizar su donación, etc. Esto puede ayudar a orientar a los posibles donantes locales y a limitar la entrega de donaciones inapropiadas e indeseables.
- b. Informar a la población afectada sobre las necesidades que se cubrirán; formas, sitios, fechas y responsables de la distribución, etc. de manera que la población beneficiaria sepa cómo tener acceso a la asistencia.
- c. Informar a la población sobre los tipos y cantidades de suministros recibidas y distribuidas, así como las acciones emprendidas, los resultados obtenidos y las dificultades que se enfrentan. De esta manera se puede apelar a la comprensión de la opinión pública

respecto a los casos en que las complicaciones de tipo logístico dificulten las tareas de asistencia.

- d. Los informes deben ser resumidos pero lo más completos posible y se debe seleccionar los medios informativos con mayor posibilidad de difundir estos informes, aprovechando la existencia de medios de comunicación presentes en la zona de las operaciones.

2. Relación con la prensa

- a. La prensa suele jugar un papel de fiscalización y denuncia; normalmente ejercerá presión sobre las organizaciones, señalando principalmente las fallas del sistema más que los logros de la asistencia. Pero esa tendencia se puede revertir adoptando una actitud de comunicación efectiva con los medios de prensa, y más aún utilizarlos para generar nuestra propia información y comunicados. Igualmente los medios de comunicación colectiva son una de las herramientas más eficaces que podemos utilizar para orientar a los donantes sobre las necesidades reales y la importancia de abstenerse a las donaciones no solicitadas.
- b. El responsable de la administración de los suministros no deberá esperar a que los medios informativos soliciten informes. Más bien, debe definirse con anterioridad el contenido, la forma como se presentarán los informes (comunicados, conferencias de prensa, entrevistas), la periodicidad, los medios que son prioritarios, los voceros oficiales, entre otros aspectos para que la iniciativa y la conducción informativa esté en manos nuestras y no de los periodistas.
- c. Lo recomendable es que la información a la prensa o cualquier otro interesado, se entregue por escrito y debidamente verificada. Pueden ser informes generales, del total de la zona o región afectada, con un detalle por comunidades o por áreas; en el nivel local pueden entregarse informes con el detalle del área.
- d. Finalmente, no hay que considerar las tareas de información como una carga indeseable, sino más bien como un instrumento que puede eventualmente beneficiar y facilitar las labores de asistencia. Por esa razón no hay que escatimar esfuerzos en mantener informados a los donantes, a la prensa y a la opinión pública para que estos actores sean nuestros mejores aliados gracias a la voluntad de transparencia.