

Distribución

“

Una distribución es la entrega de productos básicos a los beneficiarios previstos, de forma equitativa y según raciones, criterios de selección y prioridades especificados. La distribución es el proceso durante el cual el control de la mercancía pasa de la organización que posee las existencias al beneficiario previsto.

Adaptado de [Distribución de productos básicos de ACNUR](#)

El objetivo de toda distribución es mitigar la repercusión sobre las personas después o durante una crisis proporcionándoles los medios para preservar su salud y garantizar su bienestar, seguridad y dignidad.

La distribución física es el último paso de un producto antes de llegar al usuario final, pero el proceso depende totalmente de las actividades previas, como las decisiones sobre qué adquirir y en qué cantidad, transporte, almacenamiento e incluso envasado. Es esencial conocer con el mayor detalle posible cómo va a funcionar una distribución determinada para anticiparse a las posibles limitaciones y retos y establecer medidas correctoras para mitigarlos.

A efectos de esta guía, el término distribución NO abarca el proceso por el que se adquieren los productos básicos, ni el proceso de transporte, almacenamiento y manipulación, aunque a menudo están relacionados de alguna manera con el proceso de distribución, sino que se refiere a la distribución física de las mercancías en el punto de entrega final.

Términos comunes en la distribución

| | |
|---|---|
| Productos no alimentarios | (NFI, por sus siglas en inglés): Cualquier producto no alimentario, herramienta, utensilio u otro elemento que contribuya a la salud física o psicológica de las poblaciones. |
| Personas con necesidades específicas | (PSN, por sus siglas en inglés): Las personas que podemos prever que tengan necesidades especiales son, en particular, las personas mayores, los niños pequeños, las personas con movilidad reducida o las madres lactantes, entre otras, que podrían requerir cualquier otro tipo de asistencia especial o estar en situación de riesgo. |
| Kit | Conjunto de productos utilizados para un fin o actividad determinados, generalmente empaquetados o distribuidos juntos. |
| Producto básico | Término aplicado a los productos alimentarios y no alimentarios entregados en distribución masiva. |

Cabeza de familia Se define como el miembro de un hogar que lo representa.

Hogar Unidad social compuesta por personas, con relaciones genéticas o sociales entre sí, bajo la dirección de un cabeza de familia o líder, que vive bajo el mismo techo, come de la misma fuente de alimentos y comparte una base común de recursos.

PEIP Punto de entrega en el interior del país

IDP Desplazados internos

Principios

Aunque cada distribución debe adaptarse al contexto y a las especificidades locales, hay ciertos principios que se aplican a todas las distribuciones.

- Toda distribución debe ser justa, equitativa, regular, responsable y transparente. Los beneficiarios deben conocer las raciones a las que tienen derecho, el método de reparto y el calendario de distribución. Cuanto más transparente sea el sistema, menos oportunidades habrá de que se produzcan abusos que den lugar a prácticas de distribución desleales. Los encargados de la distribución deben rendir cuentas tanto a los beneficiarios como a los donantes.
- Todas las distribuciones implican coordinación, logística, seguimiento y elaboración de informes, que son llevados a cabo por una serie de [agentes](#): el gobierno, los organismos de las Naciones Unidas, las ONG, los socios locales y los beneficiarios. Una buena gestión requiere, por tanto, una adecuada asignación de responsabilidades entre los distintos agentes; asimismo, la autoridad y la toma de decisiones deben estar claramente definidas.
- Una única autoridad de control debe ser responsable de las cuestiones políticas, determinando las prioridades generales. Los mecanismos de intercambio de información y coordinación entre todos los actores deben estar bien planificados. Es necesaria la existencia de comités de coordinación compuestos por los principales agentes tanto a nivel nacional para la política y la planificación, como en las principales zonas operativas para las decisiones relativas a las actividades.
- Existen elementos comunes en la aplicación, que consisten en la estimación del número de beneficiarios, la selección del tipo de beneficiarios, el tipo de documentos de los beneficiarios, la determinación de la organización física de la distribución de alimentos, así como el seguimiento.
- Para diseñar un sistema de distribución, es esencial disponer de información sobre la población beneficiaria. Ninguna distribución puede empezar sin una estimación del tamaño de la población, el cual influye en la elección del destinatario y en la organización física de la distribución, como el número de puntos de distribución. El conocimiento del contexto sociopolítico es crucial para decidir [quién gestiona](#) la distribución, o [quién debe ser el receptor](#) de la ayuda, y

si resulta adecuado el registro por parte de los beneficiarios.

- Debe fomentarse la participación de los beneficiarios, la cual puede variar enormemente dependiendo de si la comunidad gestiona todo o parte del programa. A menudo se recomiendan la creación de [comités](#) para proporcionar un foro de debate o información sobre la distribución.
- Las cuestiones relativas al acceso y la protección deben tenerse en cuenta en todas las fases del proceso de distribución, desde el diseño de la intervención hasta la entrega efectiva a los beneficiarios, asignando recursos y medios a dichas cuestiones. Deben formar parte de la evaluación y los informes.

Fundamentos de la distribución

Modalidades de distribución

A la hora de ayudar a una población afectada, la entrega de bienes físicos no es la única respuesta posible. En función de las necesidades, pueden utilizarse distintas modalidades de transferencia:

En especie - Los beneficiarios reciben los bienes directamente en forma de productos finales como [kits y raciones](#).

Efectivo o vales - Los beneficiarios reciben una unidad de valor convertible que puede utilizarse para adquirir los bienes necesarios.

Las intervenciones de efectivo o vales tienen consideraciones únicas que deben tenerse en cuenta y que no son el objetivo de esta guía. En la red [The Cash Learning Partnership \(CaLP\)](#) encontrará información sobre ayuda en metálico y mediante vales.

Metodologías de distribución

En términos generales, existen tres metodologías diferentes para gestionar la distribución, y aunque cada una comparte el mismo fin último, tienen enfoques, métodos y objetivos diferentes. Esta guía puede ser utilizada por todos los posibles actores implicados en una distribución, aunque se supone que la distribución será gestionada por un organismo o uno de sus socios.

Distribución gestionada por el gobierno

El gobierno puede, a distintos niveles, ser el receptor y distribuidor de los bienes, utilizando o coordinándose con los sistemas públicos de distribución. Para las agencias implicadas en la distribución, *"debe hacerse el máximo uso de las organizaciones y estructuras existentes en las localidades afectadas, con las adaptaciones y la reorganización que sean necesarias"* (PMA, 1991). La intervención gubernamental suele implicar mecanismos para garantizar la estabilización de los precios, como la venta de alimentos a través de sistemas públicos de distribución o la venta subvencionada de artículos no alimentarios a través de tiendas de precios justos. Puede preferirse la venta de productos básicos a la distribución gratuita a gran escala que suele distribuirse a grupos vulnerables seleccionados a través de escuelas, asistencia social, clínicas u otros mecanismos comunes de coordinación.

El grado de implicación de los gobiernos en las operaciones de ayuda varía considerablemente de una situación de emergencia a otra. Mientras que en algunos países la respuesta de emergencia podría correr a cargo totalmente del gobierno, en otros la implicación de éste podría ser menor o incluso no darse debido a una capacidad menor.

Distribución gestionada por la comunidad

Existen diversos métodos de distribución englobados en la denominación "distribución gestionada por la comunidad". En algunos casos, la comunidad gestiona todos los aspectos del proceso de distribución, mientras que en otros solo se encarga de gestionar una parte del programa.

- En los programas gestionados íntegramente por la comunidad, los líderes tradicionales registran a los beneficiarios y distribuyen los artículos a las familias según su percepción de las necesidades.
- En los gestionados en parte por la comunidad, los representantes comunitarios gestionan un aspecto del programa o participan a través de comités. Por ejemplo, un organismo puede registrar a los beneficiarios y realizar un seguimiento, mientras que la comunidad se encarga de la distribución. Otra posibilidad es que los representantes de la comunidad inscriban a los beneficiarios y sea un organismo de ayuda el que se encargue de la distribución. En ambos casos, pueden existir comités que participen en la planificación y el seguimiento de la distribución.

Distribución gestionada por organismos

Un proceso de distribución gestionado por un organismo implica la distribución directa de productos básicos a familias o personas por parte de éste o una organización

colaboradora de confianza. Este método requiere el registro de las familias beneficiarias, a veces limitado a listas de beneficiarios, aunque con frecuencia vinculado a la expedición de cartillas de racionamiento. De esta forma, es posible que un miembro de la familia tenga que presentar una cartilla de racionamiento, un documento de identidad u otra forma de información biométrica para recoger el producto. Por lo general, el personal del organismo mide, pesa o cuenta el artículo para ajustarlo a la cantidad a la que se tiene derecho y al plan de distribución.

Los sistemas de distribución gestionados por organismos pueden ser muy diversos. Puede que haya que llegar a un equilibrio entre lo ideal y lo factible si no puede efectuarse ningún registro.

Tipo de distribución

El contexto de cada distribución influye en las decisiones sobre los tipos de distribución que mejor alcanzan los objetivos deseados. Los factores contextuales consisten en factores geográficos y culturales, tipo de emergencia, vulnerabilidades presentes en la población y naturaleza de los productos distribuidos.

| | | |
|----------------------|--------------------------|--|
| Por configuración | Distribución móvil | Las instalaciones de distribución portátiles suelen realizarse en vehículos a fin de prestar asistencia en varios lugares o zonas sin una ubicación permanente. <i>Ejemplo:</i> Zonas abiertas delimitadas con cuerdas, camiones. |
| | Distribución fija | Lugares de distribución permanentes o semipermanentes en los que se dispone de infraestructura básica para las distribuciones. <i>Ejemplos:</i> Unidades de servicio médico, centros comunitarios. |
| Por tipo de producto | Distribución periódica | Se proporciona a la misma población el mismo conjunto de productos básicos en diversas ocasiones en un periodo de tiempo definido. <i>Ejemplo:</i> Distribución de alimentos. |
| | Distribución única | Se ofrece ayuda en una única ocasión a un grupo de personas o un lugar para distribuir un tipo específico de suministros. <i>Ejemplos:</i> Productos no alimentarios, vacunación. |
| Por población | Distribución general | En determinadas zonas geográficas, se proporcionan suministros a toda la población de un grupo específico. <i>Ejemplo:</i> Todos los niños en edad escolar reciben material educativo. |
| | Distribución condicional | Los beneficiarios se seleccionan según criterios específicos basados generalmente en la vulnerabilidad y las necesidades. <i>Ejemplos:</i> Las familias con tres o más hijos reciben un mosquitero complementario. |

Sistemas de distribución

Los sistemas de distribución pueden clasificarse en función de a quién se entregan los productos. Existen tres grandes categorías de sistemas de distribución.

Líderes comunitarios

| | |
|--|--|
| Descripción del sistema | Los productos básicos se entregan a granel a un representante de un grupo de beneficiarios, que a su vez los reparte entre el grupo. |
| Tipo de situación en la que se han utilizado estos sistemas | <ul style="list-style-type: none">• Primeros días de una emergencia.• Afluencia masiva de refugiados.• No hay registro formal.• Grandes poblaciones. <ul style="list-style-type: none">- Se necesita poco personal.- Ya existen estructuras de liderazgo comunitario. Los propios beneficiarios pueden actuar como supervisores del proceso de distribución. |
| Ventajas | <ul style="list-style-type: none">- Puede utilizarse en las primeras fases de una gran afluencia con espacio limitado para la distribución.- Puede aplicarse sin registro ni cartilla de racionamiento.- La distribución se inicia con relativa rapidez. |
| Desventajas | <ul style="list-style-type: none">- Es fácil que los líderes de la comunidad o los "más fuertes" abusen de su posición y discriminen a parte de la población.- Puede haber muchos niveles de redistribución, desde el liderazgo máximo, pasando por muchas capas de "líderes intermedios", hasta llegar al hogar individual.- La distribución puede no ser equitativa. En función de las propias normas de las comunidades, determinados grupos o personas (que no estén en situación de riesgo) pueden recibir más que otros.- Puede ser difícil para los más expuestos recibir las raciones adecuadas.- Falta de control sobre las cifras de beneficiarios.- Dificultad para controlar la distribución.- Si las mujeres no están debidamente representadas en los puestos de liderazgo, pueden tener dificultades de acceso.- Buena comprensión de la dinámica social y cultural. |
| Requisitos previos para un resultado satisfactorio | <ul style="list-style-type: none">- Controles aleatorios y seguimiento para garantizar que la distribución sea equitativa.- Un sistema de información sólido.- Un mecanismo de reclamación eficaz. |

Grupo de cabezas de familia

| | |
|--------------------------------|---|
| Descripción del sistema | Todos los productos básicos para el grupo de familias se entregan a un representante del grupo. A continuación, los representantes redistribuyen inmediatamente los productos a los cabezas de familia. |
|--------------------------------|---|

| | |
|--|--|
| Tipo de situación en la que se han utilizado estos sistemas | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando la gente se asienta. • Cuando se ha realizado un registro y las tarjetas de racionamiento están disponibles. • Grupos homogéneos. • Puede utilizarse en campamentos con poca o mucha población. |
| Ventajas | <ul style="list-style-type: none"> - Fomenta la interacción social dentro de la comunidad de refugiados y mejora la adaptación social a la nueva situación y entorno. - Influye en la selección de líderes, o introduce nuevas estructuras de liderazgo comunitario, garantiza la representación de las mujeres, etc. - Comparte la responsabilidad de la distribución con los beneficiarios. - Los propios beneficiarios actúan como supervisores del proceso de distribución. - Requiere poco personal de distribución - Aplicación rápida. - Los problemas de seguridad relacionados con el control de multitudes se minimizan con la presencia de los representantes de los grupos de familias. |
| Desventajas | <ul style="list-style-type: none"> - Necesita registro y una administración importante para organizar grupos de familias. - Es necesaria una amplia campaña de información. - Más adecuado para un grupo homogéneo de beneficiarios. - Necesita cifras de población fiables y verificadas. - Pueden producirse abusos por parte de los representantes de los grupos de familias. - Es necesario supervisar la redistribución final dentro de los grupos cuando ésta tiene lugar fuera del lugar de distribución del organismo. |
| Requisitos previos para un resultado satisfactorio | <ul style="list-style-type: none"> - Los jefes de grupo deben ser elegidos por la comunidad. - Controles aleatorios y seguimiento para garantizar que la distribución sea equitativa. - Un sistema de información sólido. - Mecanismo(s) de reclamación eficaz(es). |

Cabezas de familia individuales

| | |
|--|--|
| Descripción del sistema | Los productos se entregan directamente a cada cabeza de familia. |
| Tipo de situación en la que se han utilizado estos sistemas | <ul style="list-style-type: none"> • Población asentada. • Población registrada. • Beneficiarios que viven en campamentos, asentamientos o integrados en la población local. |
| Ventajas | <ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene el control de todo el proceso de entrega hasta el nivel familiar. Esto puede ser importante en situaciones en las que las estructuras comunitarias son inadecuadas. - Permite dirigirse a grupos de riesgo. - Transparencia. - Los productos básicos llegan directamente a los beneficiarios. - Es fácil controlar que los hogares encabezados por mujeres y las familias vulnerables tengan un acceso adecuado. |

| | |
|---|---|
| | - Mucho personal. |
| | - Necesita una gran cantidad de infraestructuras. |
| | - Necesita registro y una administración importante. |
| Desventajas | - La mayor parte de la responsabilidad de distribución no corresponde a los propios beneficiarios. |
| | - Puede resultar difícil para los propios beneficiarios actuar como supervisores del proceso de distribución. |
| | - No aplicable en las primeras fases de una emergencia. |
| | - Puede ser difícil de comprobar la recogida. |
| Requisitos previos para un resultado satisfactorio | - Tarjetas de registro y de derechos. |
| | - Mecanismo(s) de reclamación eficaz(es). |

Adaptado de [Guía de distribución de productos básicos de ACNUR](#)

Los organismos de distribución deben garantizar siempre que se proporcione asistencia a las personas que carecen de estructuras familiares tradicionales (como los menores no acompañados, los ancianos sin apoyo o las personas discapacitadas), y deben establecer un sistema de distribución que pueda dar cabida a dicha situación. Esto podría significar agrupar a las personas vulnerables en "hogares" a efectos de recibir ayuda.

Planificación de la distribución

Esta guía no pretende abordar la selección de beneficiarios ni las decisiones sobre qué distribuir ni a quién, así como otras cuestiones clave; debería disponerse de equipos técnicos especializados en seguridad alimentaria, agua, saneamiento e higiene, educación, refugio u otros sectores que puedan adoptar mejores decisiones sobre dichas necesidades. Sin embargo, debido a las múltiples actividades necesarias para distribuir las mercancías a tiempo, se recomienda implicar al personal de logística en el proceso de planificación y toma de decisiones. De esta forma, se garantizará la viabilidad de lo que se decida y la coherencia lógica del plan decidido junto con otros planes logísticos.

La distribución debe efectuarse una vez se disponga de datos objetivos claros que apoyen el plan de distribución. Desgraciadamente, a veces no es posible esperar a que se realicen evaluaciones completas, como en la primera fase de una emergencia. En dichas situaciones, las distribuciones pueden comenzar sin una buena planificación con el fin de salvar vidas o aliviar el sufrimiento, sin embargo, se recomienda encarecidamente que siga siendo necesaria alguna forma de verificación para

garantizar que los beneficiarios identificados tengan una necesidad legítima. Seguirá siendo necesario realizar una evaluación adecuada lo antes posible, aunque las distribuciones pueden comenzar potencialmente sin evaluaciones si los planificadores modifican gradualmente su contenido y sistematización de forma que vayan adaptándolos a nuevos datos objetivos e información contextual.

Gráficos

Para planificar una distribución resulta esencial conocer el número de personas afectadas por una catástrofe, sin embargo, no siempre resulta fácil elaborar una cifra fiable (puede haber grandes diferencias entre las cifras dadas por las autoridades, los organismos de la ONU o los representantes de la población) y ésta puede ser objeto de profundas modificaciones con el paso del tiempo. En caso de catástrofe natural grave, el número de beneficiarios definidos puede cambiar cada hora y, con el paso del tiempo, las cifras iniciales de registro dejan de ser fiables debido a los nacimientos, defunciones y movimientos de población. Constantemente existe incertidumbre sobre las cifras, pero resulta esencial que todos los socios y actores clave comprendan que no siempre podrá conocerse el número exacto de personas que necesitan ayuda. A medida que se desarrolle el programa y se disponga de más información, los supuestos cambiarán y las distribuciones se ajustarán más a las necesidades verificadas.

Es necesario contar con algún tipo de registro para todas las distribuciones, aunque éste puede variar desde una simple estimación del número total de beneficiarios hasta recopilación de información detallada sobre cada familia o persona. El método de registro utilizado está estrechamente relacionado con el sistema de distribución adoptado, y pueden ser las propias comunidades u organismos externos los que registren a los posibles beneficiarios de un programa. En la mayoría de los programas, la lista inicial de beneficiarios se elabora con la ayuda de los dirigentes de la comunidad, o bien la redactan funcionarios del gobierno. El registro es un ejercicio continuo, que requiere una verificación periódica mediante la comprobación de los datos de registro y comparaciones con otras estimaciones del número de habitantes.

Plan de distribución

Un plan de distribución debe tener en cuenta los intereses de los beneficiarios, las limitaciones logísticas y de seguridad, la forma y frecuencia de las distribuciones previstas, el número de personas que recibirán las distribuciones y los recursos disponibles.

Si es seguro, posible desde el punto de vista logístico y adecuado para la población, la distribución de todos los artículos a la vez o en el transcurso de un solo día minimiza el coste y el esfuerzo para el organismo distribuidor. Las distribuciones únicas también son más convenientes para los beneficiarios que tienen que recorrer largas distancias para llegar a los lugares de distribución.

En otros contextos, puede ser más apropiado un enfoque por fases, con una distribución que se produzca a lo largo de diversos días, o incluso diferentes distribuciones separadas por varios días. La entrega escalonada podría deberse a:

- Espacio de distribución dedicado a otras actividades.
- Retrasos o deficiencias en la adquisición de los artículos distribuidos.
- Fiestas nacionales o religiosas.
- Inseguridad.
- Acuerdos previos con las poblaciones beneficiarias.

Un enfoque gradual puede satisfacer las necesidades más urgentes de una población y centrarse en los grupos prioritarios de alto riesgo. En consecuencia, puede organizarse una segunda ronda de distribución u otras posteriores.

El calendario de distribución debe diseñarse detenidamente. Debe incluir un calendario claro de horas de trabajo y fijar un objetivo realista de distribución. El calendario debe comunicarse a los puntos de coordinación logística para el almacenamiento y el transporte, a fin de garantizar la preparación y entrega de los productos según lo previsto.

Una buena forma de planificar el movimiento de suministros de una distribución es retroceder el tiempo necesario para la preparación basándose en un día previsto de reparto.

¿Cuántos días se tarda en preparar y entregar los suministros en el lugar de distribución?

¿Cuál es el tiempo de transporte entre el almacén principal y la ubicación sobre el terreno?

¿Cuánto tarda en llegar el artículo? ¿Están disponibles en el mercado?



Si se prevé una distribución el día D, la logística debe activar la recepción en:

$D - (2 \text{ días}) - (5 \text{ días}) - (15 \text{ días}) = 22 \text{ días in antesce}$

Resulta esencial adoptar un enfoque pragmático, aunque pueden surgir problemas cuando se olvidan los principios técnicos originales.

Principales tipos de productos en especie

Debido a los diferentes tratamientos y cuidados que requieren, es habitual hablar de dos categorías principales de mercancías distribuidas.

- **Alimentos** - Productos perecederos destinados al consumo humano, normalmente alimentos.
- **Productos no alimentarios** - Artículos que la población afectada necesita para mantener su salud y bienestar.

Alimentos

Los productos alimentarios básicos son uno de los artículos más distribuidos en contextos de emergencia. Los alimentos no sólo son universalmente necesarios, sino que su consumo es constante y cíclico. Los organismos implicados en la distribución de alimentos deben elaborar un plan de distribución basado en los tipos y cantidades de alimentos que se van a distribuir.

Reenvasado

Los alimentos suelen manipularse en unidades voluminosas, ya sea en forma de grandes sacos de grano de hasta 50 kilos, aceite contenido en jarras de plástico o en latas metálicas, o a veces alimentos complementarios en recipientes más pequeños. Los alimentos también pueden distribuirse frescos -como verduras enteras- en función de las necesidades programáticas.

Debido al gran tamaño de algunas unidades de manipulación, a menudo los envases se abren y los alimentos se clasifican manualmente para distribuirlos en porciones más pequeñas. Los granos contenidos en sacos grandes pueden pesarse o medirse proporcionalmente y reenvasarse en sacos más pequeños que se ajusten a los objetivos programáticos, mientras que las latas de aceite pueden entregarse directamente o distribuirse en cantidades más pequeñas. La teoría del reenvasado:

- Ninguna persona recibirá un volumen ni peso excesivos.
- Las raciones alimentarias se distribuirán equitativamente entre las poblaciones beneficiarias.
- Las condiciones de almacenamiento reducidas en los hogares o lugares de residencia de los beneficiarios podrían impedir el almacenamiento de grandes volúmenes de productos perecederos.

El reenvasado de alimentos requiere:

- Planificación previa del tamaño del nuevo paquete para ajustarlo a los requisitos programáticos.
- Búsqueda e identificación de envases y materiales adecuados para el reenvasado.
- Una estrategia para reenvasar los artículos antes de que lleguen al beneficiario.

Los artículos que se vuelvan a envasar deben colocarse en recipientes nuevos que sean higiénicos, lo suficientemente resistentes para sobrevivir al transporte, no tengan agujeros o eviten derrames, y estén fabricados con materiales seguros para uso alimentario. Puede que no sea necesario etiquetar específicamente los artículos reenvasados, aunque una indicación clara en los envases puede facilitar su distribución. Las etiquetas deben ser claramente legibles y estar escritas como mínimo en la lengua de la población beneficiaria.

Debido al tamaño de la mayoría de las unidades de manipulación de alimentos, suele ser más fácil llevar directamente los contenedores o sacos más grandes de grano o aceite a un lugar de distribución y realizar allí el reenvasado directamente antes de que se produzca la distribución. Para garantizar que no se ralentice la distribución, las personas encargadas de reenvasar los productos alimenticios deben:

- Conocer exactamente cuáles son los requisitos de envasado.
- Disponer de todas las herramientas necesarias para realizar el trabajo (balanzas, guantes sanitarios para manipulación de alimentos, material de envasado).
- Ser suficientes en número para evitar retrasos en la entrega de alimentos reenvasados.

Dependiendo del contexto, algunos organismos pueden desear reenvasar las raciones antes de transportarlas a los lugares de distribución, lo que puede funcionar para distribuciones más pequeñas o distribuciones planificadas con mucha antelación. Los organismos también pueden establecer requisitos de reenvasado directamente en sus contratos con los proveedores para que los artículos lleguen con el embalaje adecuado directamente al lugar de distribución.

Alimentos con demanda dependiente

Los alimentos se distribuyen a menudo con demanda dependiente, lo que significa que se emparejan con distintos tipos de alimentos para completar todas las necesidades nutricionales de la población beneficiaria. Si los artículos se van a distribuir juntos de forma complementaria, un retraso en la correcta disponibilidad o reenvasado de un artículo puede suponer un retraso en todo el proceso. Por tanto, los planificadores de la distribución deben prever todos los productos alimenticios con demanda dependiente, asegurándose de que todos los productos estén listos en el momento y el lugar de la distribución y en las cantidades requeridas por el programa.

Si uno o varios artículos no están listos o no están disponibles en algún momento, o bien se retrasa toda la distribución, o bien dichos artículos retrasados se retiran de toda la distribución para ser distribuidos en un día posterior. En la medida de lo posible, deben evitarse los retrasos y las omisiones. El establecimiento de una distribución secundaria duplica los requisitos logísticos, mientras que retrasar la distribución puede afectar directamente a la salud de la población o provocar graves incidentes de seguridad. En el caso de que falten artículos o se retrasen en algún momento, es necesario comunicarlo sin demora y con frecuencia a la comunidad a través de todos los canales disponibles para evitar confusiones o enfados el día de la distribución.

Todas las decisiones sobre el tamaño de las porciones deben estar basadas en las recomendaciones del experto sectorial de cada organismo. No corresponde al equipo logístico determinar qué porciones recibirán los miembros de una comunidad beneficiaria. A continuación se ofrece una guía general de los tamaños de ración recomendados por distintos organismos:

| Producto g/persona/día | UNICEF | MSF | PMA | ACNUR | Oxfam | CICR |
|------------------------|---------|-----|-----------|-----------|---------|------|
| Cereales | 350-400 | 400 | 400 (450) | 400 (450) | 350-400 | 433 |
| Legumbres | 50 | 60 | 20 | 60 | 50-100 | 133 |

| Producto g/persona/día | UNICEF | MSF | PMA | ACNUR | Oxfam | CICR |
|------------------------|-------------|-------|---------------|---------------|-------------|-------|
| Aceite | 20-40 | 25 | 25 | 25 | 20-40 | 50 |
| Alimentos combinados | | 100 | 30 | | | |
| Azúcar | | 15 | 20 | 15 | | |
| Sal | | 5 | 5 | 5 | | |
| kcal | 1.600-1.970 | 2.260 | 1.930 (2.100) | 1.930 (2.100) | 1.510-2.360 | 2.450 |

Productos no alimentarios

Los productos no alimentarios ocupan un amplio subconjunto de bienes de ayuda de emergencia, en particular, cualquier bien esencial para proteger a los beneficiarios del clima y mantener su salud, privacidad y dignidad. Están estrechamente relacionados con todos los sectores; la alimentación, el alojamiento, el agua y la higiene, la salud e incluso el sector educativo pueden recibir apoyo de los productos no alimentarios.

Es imposible hacer una lista exhaustiva de dichos productos, ya que su naturaleza depende del contexto, las estaciones, el tipo de necesidades, la cultura de la población afectada y otros factores. Una lista típica de productos no alimentarios podría consistir en:

| | |
|-----------------------------|---|
| Cobijo | <ul style="list-style-type: none"> • Refugios prefabricados (<i>tiendas de campaña</i>) • Material para construir un refugio (<i>por ejemplo, láminas de plástico, cuerda</i>) • Material para rehabilitar los refugios existentes (<i>por ejemplo, sierra, clavos, martillo</i>) • Equipo de limpieza (<i>material para limpiar los refugios existentes</i>) |
| Ropa de cama | <ul style="list-style-type: none"> • Mosquiteras • Ropa de cama y mantas • Colchonetas o colchones • Camas |
| Utensilios de cocina | <ul style="list-style-type: none"> • Hornillo para cocinar • Bidón para transportar o almacenar agua • Ollas • Platos y cubiertos • Vasos y copas • Cubeta de plástico |

Material higiénico

- Jabón y champú
- Cepillo y pasta de dientes
- Toalla de mano
- Jabón para la colada
- Maquinilla de afeitar y crema de afeitar
- Peine, cepillo
- Compresas y pañales para bebés
- Papel higiénico
- Recipiente de limpieza anal (*en países donde no se utiliza papel higiénico*)
- Aseos para niños

Ropa

- Guantes
- Gorros de invierno
- Bufandas
- Zapatos
- Abrigos

Calefacción e iluminación

- Estufa para calefacción
- Combustible
- Lámpara de aceite

Adaptado de [Guía de bolsillo sobre distribución de productos no alimentarios, MSF](#)

El proceso general de distribución de los productos no alimentarios varía mucho en función de las necesidades, el contexto y el tipo de artículos. Al igual que en la distribución de alimentos:

- Los productos no alimentarios se pueden distribuir en pareja o en grupos de artículos que tengan una demanda dependiente, y se debe hacer todo lo posible para distribuir al mismo tiempo los grupos de artículos.
- Los productos no alimentarios deben ser de un tamaño y cantidad razonables para que los beneficiarios puedan manipularlos y transportarlos con seguridad.
- Deben ser culturalmente aceptables y no aumentar en modo alguno los riesgos de protección para los receptores.

Algunos productos no alimentarios, como las lonas de plástico, pueden venir en embalajes excesivamente grandes. En caso de que dichos artículos sean reempaquetados o divididos en unidades más pequeñas, los organismos de distribución deben realizar la correspondiente planificación al respecto. Debido al proceso relativamente laborioso de reembalaje de los productos no alimentarios, y a la naturaleza duradera de éstos, es posible que la mayoría de los organismos prefieran reembalarlos antes de transportarlos a los lugares de distribución. Dichos productos se distribuyen normalmente siguiendo líneas programáticas, lo que significa que los tamaños específicos se conocen con bastante antelación. Los organismos pueden preferir llevar a cabo un reenvasado a gran escala de una sola vez, y mantener unidades más pequeñas dentro del almacén para facilitar la planificación futura.

Kits

Los organismos pueden preferir combinar varios productos no alimentarios diferentes en un paquete o conjunto de paquetes agrupados para permitir una distribución fácil y rápida de múltiples artículos que cubran una variedad de necesidades de los beneficiarios mediante un proceso predeterminado que se conoce como preparación de kits o "kitting". Para facilitar las actividades de previsión y entrega final, (entre otras partes del proceso de la cadena de suministro) los artículos sujetos a distribución masiva suelen presentarse en forma de kits, como por ejemplo:

- Kit de refugios para 100 familias (*material para construir 100 refugios para 100 familias*)
- Set de cocina (*utensilios de cocina para 1 familia*)
- Kit de higiene (*productos de higiene para 1 familia durante 1 mes*)

Según el plazo, el tipo de emergencia o las capacidades logísticas sobre el terreno, los kits pueden elaborarse siguiendo dos estrategias diferentes:

| Elaborado como.. | Descripción | Ventajas | Desventajas |
|------------------------------------|---|--|---|
| Kits estándar | Los kits estándar, cuidadosamente diseñados y preparados de antemano, suelen concebirse a partir de la experiencia adquirida. A veces se dispone de una cantidad de estos kits en grandes existencias de emergencia preparadas previamente, y de forma ocasional grandes vendedores internacionales de productos no alimentarios venden kits prefabricados. | <ul style="list-style-type: none"> - Respuesta rápida: <ul style="list-style-type: none"> • Listo para usar, no necesita montaje • Preparados previamente (a nivel local, regional o internacional) - Garantía de calidad: los artículos han sido sometidos a un estricto procedimiento que incluye estudio de mercado, licitación. | <ul style="list-style-type: none"> - No siempre se adaptan a las costumbres locales. La gente puede encontrarse con material que no sabe cómo utilizar, por lo que no se cubre el motivo de la distribución de los artículos - Algunos artículos pueden resultar culturalmente inapropiados. - Algunos artículos no son esenciales, por lo que la gente los vende en el mercado local. |
| Kits ensamblados localmente | De fabricación local: las agencias deben identificar a proveedores locales adecuados, ensamblar y empaquetar los kits según sea necesario. La principal ventaja es que pueden satisfacer mejor las necesidades de la población teniendo en cuenta las exigencias actuales y los hábitos culturales. | <ul style="list-style-type: none"> - Muy personalizable en cuanto a artículos incluidos, envasado y etiquetado. - Más económico: costes de transporte limitados o nulos. - Adaptado a las costumbres locales. - Es más probable que los beneficiarios estén acostumbrados a los productos de los componentes básicos. | <ul style="list-style-type: none"> - Requiere mucho tiempo: Búsqueda de proveedores para los distintos artículos (estudio de mercado, licitación) Montaje de los kits. - No hay garantía de calidad. - No hay garantía de suministro rápido en caso de emergencia. - A menudo no es posible encontrar todos los artículos a nivel local. |

Adaptado de [*Guía de bolsillo sobre distribución de productos no alimentarios, MSF*](#)

A veces se dan circunstancias que hacen necesario distribuir otros artículos además de los kits. Esto se puede hacer:

- Para satisfacer una necesidad urgente antes de que los kits estén disponibles (*por ejemplo, mantas en un país frío*).
- Para satisfacer una necesidad específica (*por ejemplo, mosquiteras durante un brote de paludismo, jabón durante brotes de cólera*).
- Satisfacer las necesidades de los grupos vulnerables (*discapacitados, ancianos*).
- Para completar la distribución de un kit estándar.

Los kits y los productos no alimentarios suelen estar vinculados a la estrategia central de preparación previa de emergencia utilizada por los organismos de ayuda, por lo que tanto los kits como los productos no alimentarios más pequeños pueden prepararse en conjunción con un plan de adquisiciones. Lo ideal es que los proveedores puedan preparar los kits de artículos antes de que lleguen al almacén o al centro de distribución de una organización, aunque todo o parte del proceso puede llevarse a cabo antes de la llegada, lo que facilita el proceso global de la cadena de suministro

Si los proveedores no están dispuestos o no pueden cumplir los requisitos de preparación de kits, éste tendrá que realizarse en las instalaciones de la organización o de sus socios. El hecho de que una organización prepare ella misma los kits puede requerir mucho tiempo y atención al detalle. El proceso deberá formalizarse con suficiente antelación a la distribución, aunque no con tanta antelación como para que los artículos del kit puedan caducar. Las organizaciones también deben tener en cuenta su propia capacidad de almacenamiento: ¿podrán guardar de forma segura los kits que se ajusten a las necesidades de distribución? ¿En qué momento almacenan demasiados kits?

Cualquier kit o artículo reenvasado debe transportarse y embalsarse en sobreembalajes duraderos capaces de resistir no sólo el movimiento en un almacén o el transporte a un lugar de distribución, sino también el transporte de vuelta al domicilio del beneficiario y, potencialmente, incluso durar varias semanas o un tiempo superior en el interior del lugar de residencia del beneficiario. El sobreembalaje debe ser capaz de soportar rasgaduras y roturas, e incluso ser resistente a los daños causados por el agua. Las soluciones podrían consistir en kits de embalaje en:

- Cajas de cartón resistente .
- Bolsas de plástico o de yute tejido.
- En el interior de otros artículos duraderos distribuidos . Ejemplo: los artículos se pueden empaquetar en cubos estándar similares a los proporcionados por Oxfam, que no sólo son maletines de transporte duraderos, sino que también forman parte del propio kit.

Antes de la distribución

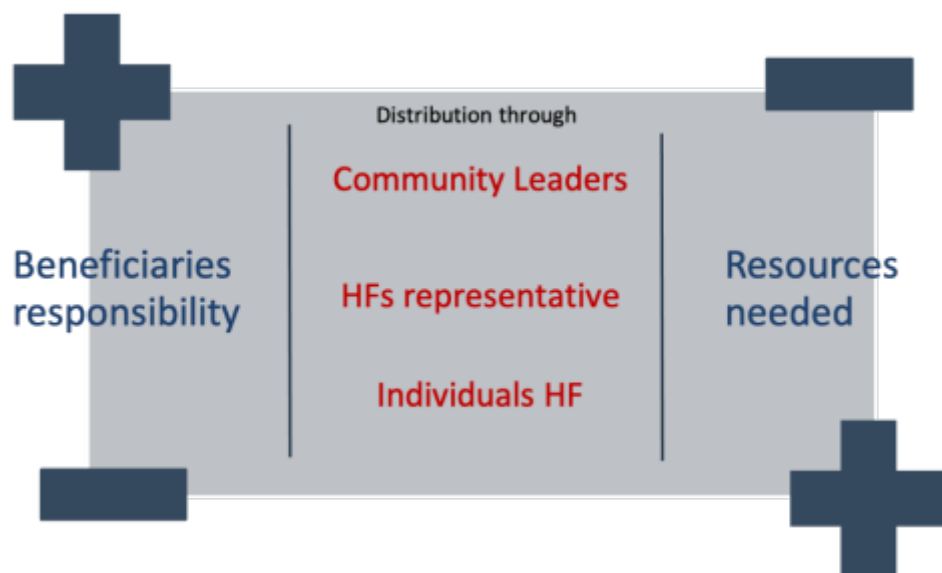
En los días previos a la distribución, las organizaciones de ejecución deben pensar en la forma de organizar y gestionar la distribución de manera eficaz, eficiente, segura y respetuosa con las necesidades de los beneficiarios.

Enfoque

En las decisiones adoptadas en relación con el enfoque de distribución debe tenerse en cuenta la información proporcionada por las evaluaciones sobre las necesidades y el tamaño de la población beneficiaria, en particular: el tipo y el número de beneficiarios a los que se atiende, las estructuras de coordinación y liderazgo comunitario existentes, el nivel de alfabetización de la población y las situaciones de seguridad y acceso en la zona.

A la hora de decidir el sistema que debe implantarse se plantean dos cuestiones:

- ¿Cuánta responsabilidad es apropiado, eficiente o útil otorgar a los propios beneficiarios?
- ¿De qué tipo de recursos (tiempo, espacio, personal, recursos financieros, etc.) se dispone para instalar y poner en marcha el sistema?



Otro aspecto clave que hay que tener en cuenta a la hora de decidir el enfoque y establecer un sistema de distribución de sonido es el acceso,

con respecto al cual deben abordarse una serie de consideraciones, entre ellas cómo se informa a las personas sobre la distribución, cómo llegarán al lugar de distribución,

cómo transportarán la ayuda de vuelta a sus hogares, si habrá seguridad para llegar y moverse por el lugar y si saben cómo utilizar la ayuda proporcionada. Un elemento fundamental para garantizar el acceso es la difusión de información. Los beneficiarios deben ser informados de forma continua y directa, no sólo a través de los dirigentes comunitarios, sobre el proceso de distribución y sus derechos como receptores de ayuda humanitaria.

Los emplazamientos también deben establecerse de forma que se reduzca al mínimo el número de personas que asisten a una distribución en un mismo punto, ya que esto puede ser un elemento crítico para el control de multitudes y garantizar un acceso equitativo a la ayuda humanitaria. Una forma de evitar grandes aglomeraciones es convocar a distintas comunidades en días diferentes, mientras que otra consiste en crear varios puntos de distribución gestionados de forma simultánea. La decisión de una organización sobre cómo organizar una distribución debe basarse en una serie de factores que se detallan a continuación:

| | Pocos puntos de distribución | Muchos puntos de distribución |
|--------------------|--|--|
| Ventajas | <ul style="list-style-type: none"> • Necesita menos personal. • Menos infraestructuras, emplazamientos, estructuras de distribución, carreteras. • Menos transporte necesario para la distribución. | <ul style="list-style-type: none"> • Menos problemas de control de multitudes. • Acceso más fácil para las mujeres. • Desplazamientos hasta casa más cortos. • Los beneficiarios pueden ver cómo se realiza la distribución. • Mayor facilidad para medidas especiales. |
| Desventajas | <ul style="list-style-type: none"> • Desplazamientos más largos a los hogares. • Posibles problemas de multitudes. • Dificultad para que los beneficiarios vean la distribución. • Difícil acceso para los grupos más débiles. | <ul style="list-style-type: none"> • Se necesita más personal y transporte. • Se necesitan más estructuras, carreteras, accesos y lugares despejados para la distribución. |

Fuente: ACNUR

Ubicación

Una serie de factores determinarán la ubicación y el número de centros de distribución. Entre ellos cabe destacar el número de refugiados y la cantidad en cada lugar, sus ubicaciones y la distancia entre cada lugar, y la disponibilidad y ubicación de recursos, como lugares de almacenamiento.

Por regla general, es mejor que los puntos de distribución estén lo más cerca posible de los beneficiarios. En el caso de poblaciones dispersas, los beneficiarios no deberían tener que desplazarse más de 5 km cada vez. Al mismo tiempo, el terreno, las condiciones y la inseguridad pueden requerir que los puntos de distribución se establezcan a menos de 5 km. Si no es posible situar el centro a poca distancia a pie,

deben tomarse medidas para transportar a los refugiados hasta y desde el centro. Al seleccionar los puntos de distribución, deben tenerse en cuenta los factores que afectan al acceso físico de las personas vulnerables, como la seguridad física de las mujeres, que pueden verse amenazadas, si los beneficiarios tienen que pasar cerca de un campamento militar o policial, la capacidad de las personas discapacitadas para recorrer largas distancias, la imposibilidad de desplazarse en la oscuridad. Las tensiones locales entre grupos étnicos o religiosos también deben tenerse en cuenta a la hora de determinar qué grupos recibirán ayuda y en qué lugares.

El lugar elegido debe cumplir algunas condiciones para facilitar la correcta instalación de la distribución. Los sitios de distribución deben:

- Ser accesibles para camiones u otros vehículos utilizados para el transporte de los artículos distribuidos.
- No estar demasiado expuestos al viento o al sol.
- En la medida de lo posible, estar libres de insectos y otros vectores.
- No ser propensos a las inundaciones.
- Ser fáciles de asegurar y evacuar en caso necesario.
- Estar indicados claramente en el idioma apropiado.
- No contener escombros ni otros elementos perjudiciales.

Lo ideal es que los puntos de distribución estén situados lejos de zonas concurridas, como mercados u hospitales, en recintos cerrados, como patios de colegios, que permitan al equipo de distribución controlar la entrada y la salida, y evitar el hacinamiento. Los equipos de distribución también pueden crear sus propios recintos cerrados con estacas y cuerdas u otros materiales locales, en los que los organismos de ayuda pueden tener que invertir en personal adicional de control de multitudes para garantizar el orden dentro del recinto. Los puntos de distribución nunca deben estar cerca de cuarteles ni instalaciones militares, ni en lugares que obliguen a los beneficiarios a desplazarse a zonas altamente militarizadas o a atravesarlas.

Organización de centros de distribución

Los lugares de distribución deben estar contruidos de tal manera que las distribuciones y la recogida de productos básicos puedan llevarse a cabo de forma segura, eficiente y ordenada. ACNUR recomienda al menos un lugar de distribución por cada 20.000 personas y dos personas encargadas de la distribución por cada 1.000 beneficiarios, sin incluir a los monitores ni al personal de seguridad.

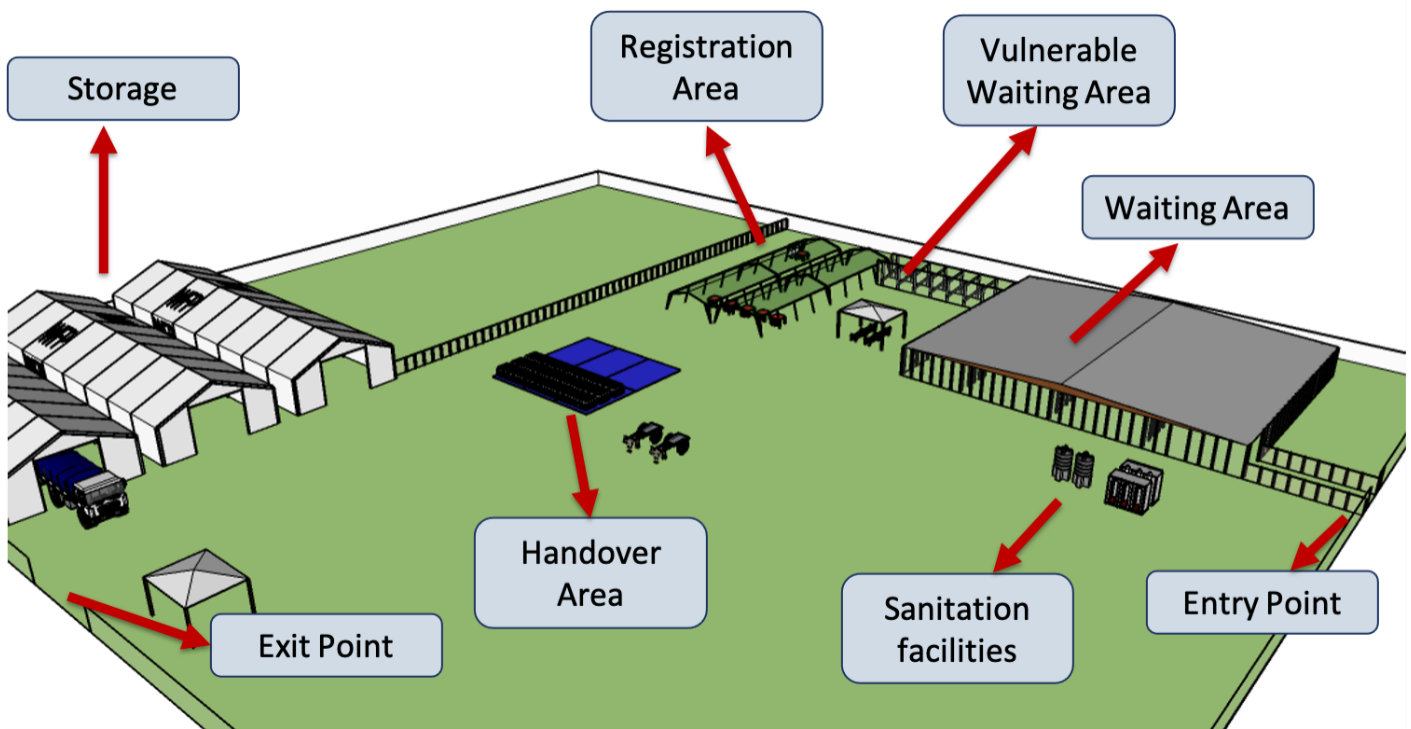
En general, los lugares de distribución deben:

- Ser suficientemente seguros como para garantizar que no se roben ni sustraigan objetos.
- Estar cerca de puntos de agua y tener instaladas letrinas separadas para hombres y mujeres.
- Ser suficientemente grandes como para almacenar mercancías in situ y ofrecer refugio para hacer cola durante los retrasos o la lluvia.
- Estar cerca de instalaciones de descanso para los trabajadores de la distribución.
- Estar contruidos cerca de vegetación o árboles, que proporcionen sombra y actúen como cortavientos.
- Estar provistos de sillas o bancos para las personas que no puedan hacer cola.
- Ser seguros para mujeres y niños.

Disposición del sitio

La composición del trazado de un lugar de distribución dependerá de factores como el terreno disponible, el tiempo previsto para el día de distribución, el sistema de distribución, el tamaño de la población afectada y las estructuras permanentes disponibles. Los sitios de distribución deben tener:

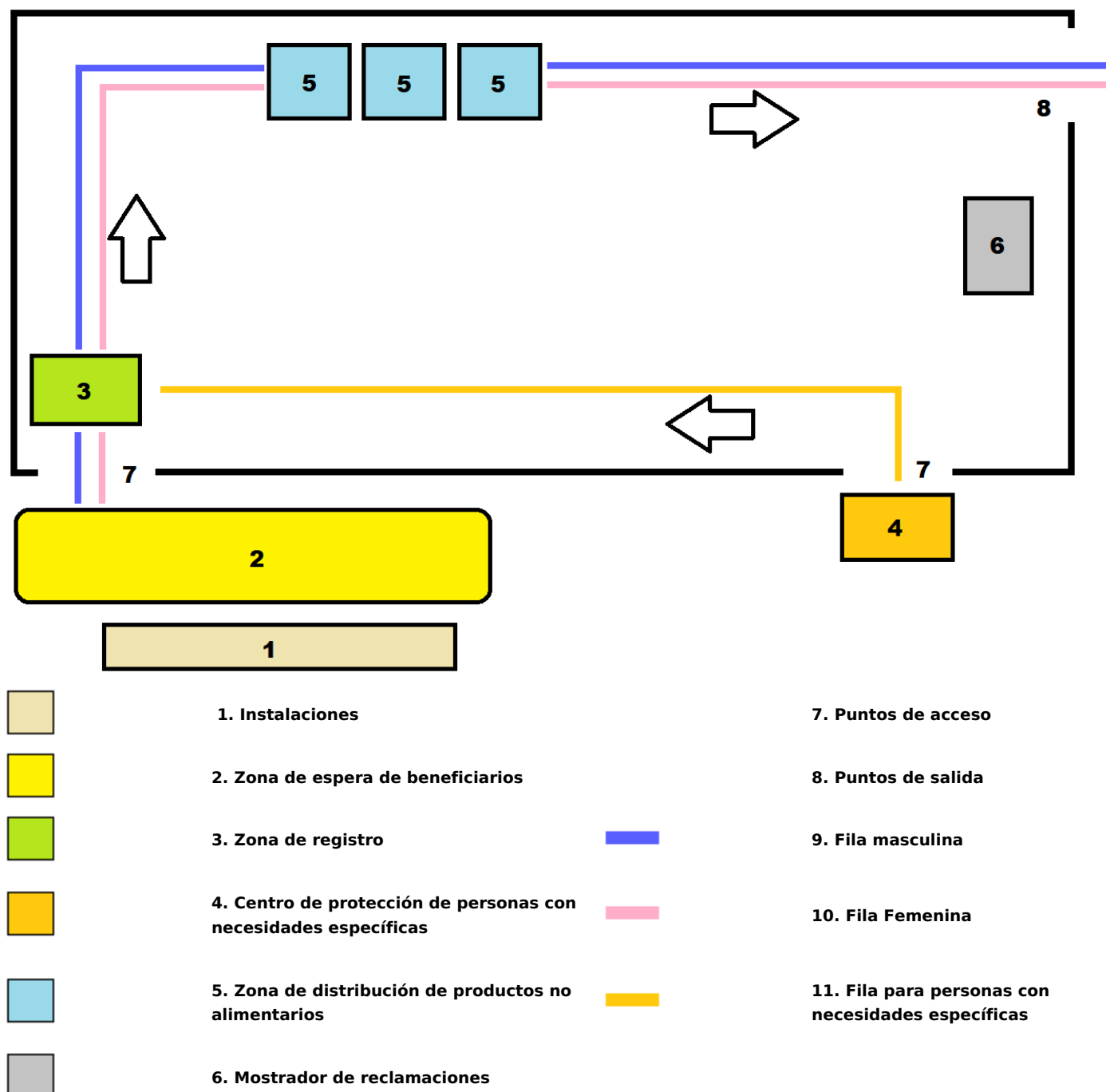
- Puntos de entrada y salida separados.
- Una zona de espera (*un lugar en el que las personas pueden esperar antes de ser llamadas para su distribución*).
- Una entrada y una zona de espera separadas para los casos vulnerables y de personas con necesidades especiales, asegurando una presencia de protección que ayude a identificarlos y remitirlos a las instancias correspondientes.
- Una zona de registro.
- Una zona de entrega de objetos.
- Una zona de almacenamiento para las mercancías y el equipo (*edificios permanentes, tienda, camión o espacio abierto claramente señalado*).
- Instalaciones para el personal: letrinas y fuente de agua, pero también una zona de descanso para una pausa de 10 minutos alejada de la multitud y resguardada del sol o del frío.
- Instalaciones para la población: letrinas, agua, espacio de descanso cubierto.
- La presencia de un servicio de reclamaciones, si éste es el método elegido para tramitarlas.



Algunas de las principales características son:

- Un espacio de distribución claramente delimitado.
- Diferentes filas para hombres y mujeres si es necesario y cuando sea culturalmente apropiado.
- Una estructura sencilla que facilite el flujo de beneficiarios a través del punto de distribución; organizar progresivamente a las personas en filas individuales.
- La fase de inscripción puede servir para organizar a los beneficiarios en función de los tipos de oferta (por ejemplo, agrupando familias de distintos tamaños).
- Un flujo unidireccional de beneficiarios: evitar los flujos de personas que se solapen o la necesidad de que las personas se desplacen en contra del flujo natural de distribución.
- Espacio despejado entre el lugar donde esperan las personas y las pilas de productos básicos para su distribución.
- La zona de espera y registro debe estar a la sombra y disponer de aseos en caso de que los beneficiarios tengan que esperar durante largos periodos de tiempo. Lo ideal sería que hubiera suficientes letrinas para la multitud, aunque tal medida no resulta práctica cuando existe un gran número de personas congregadas en el lugar. Una distribución rápida ayudará a compensar la escasez de sombra o de instalaciones, además de evitar que los beneficiarios tengan que esperar demasiado tiempo.
- Es importante disponer de una fuente de agua, sobre todo cuando hace calor.

Un esquema general podría ser el siguiente:



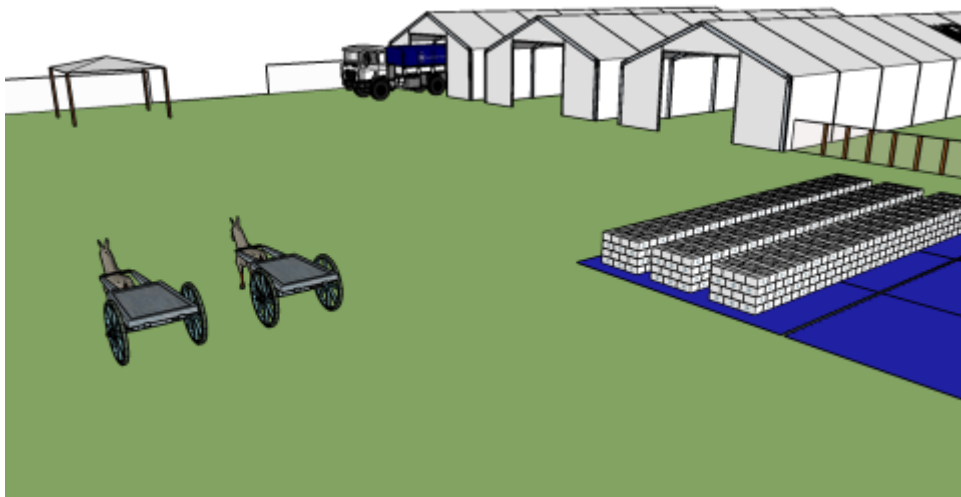
Personas con necesidades específicas

Debe hacerse un esfuerzo adicional para garantizar que la distribución sea accesible para todos los beneficiarios y que se cubran las posibles necesidades especiales. Los beneficiarios con necesidades especiales pueden consistir en personas mayores, niños pequeños, personas con movilidad reducida o madres lactantes, entre otros, que podrían requerir cualquier otro tipo de asistencia especial o estar en situación de riesgo.

Pueden aplicarse algunas medidas para garantizar que se preste un apoyo especial sin marginar ni menoscabar a los beneficiarios:

- Eliminar las barreras físicas.
- Preparar colas rápidas y zonas de espera específicas.
- Formar al personal y dotarlo de recursos para ayudar a personas con necesidades específicas.
- Facilitar el transporte de artículos pesados o incómodos desde el lugar de distribución hasta los hogares individuales con carretillas, carros tirados por burros o grupos de apoyo comunitario.

Zona de distribución con carretillas para ayudar a las personas con necesidades específicas a llegar a su lugar de origen:



Equipos de distribución

El tamaño de un equipo de distribución debe estar vinculado al tamaño de la distribución. Generalmente, cuanto mayor es la distribución, mayor es el equipo. Como mínimo, los equipos de distribución deben contar con lo siguiente:

- Un jefe de equipo, que será el principal punto de contacto para las comunicaciones con los dirigentes comunitarios y los beneficiarios.
- Un punto de coordinación logística que se ocupe de la descarga, el recuento de artículos, el almacenamiento temporal y la disposición de los kits.
- Un punto de coordinación de seguridad responsable de supervisar la situación de seguridad y tomar decisiones, en consulta con el equipo cuando sea posible, sobre la evacuación del personal o el abandono de los suministros.
- Un punto de coordinación de quejas para tratar los problemas in situ a medida que surjan.
- Un punto de coordinación de protección, si es posible, para ayudar a identificar los casos vulnerables, facilitar su desplazamiento a través del punto de distribución y derivar a las personas a los servicios adicionales que necesiten.

El resto del equipo suele estar formado por personas contratadas localmente que pueden desempeñar las siguientes funciones:

- Traductores.
- Controladores de multitudes.
- Enumeradores para apoyar el registro.
- Demostradores (si es necesario, para mostrar el uso de una mercancía concreta).
- Cargadores o envasadores de kits.
- Seguridad, según sea necesario.

Todo el personal de distribución debe ser visible, tanto para el resto del personal como para los beneficiarios, mediante el uso de gorras, chalecos u otros materiales de visibilidad, y disponer del equipo necesario para realizar su trabajo.

Los equipos deben estar formados por personas de ambos sexos y ser sensibles al contexto político, estar formados y sensibilizados, así como informados y comprometidos con los códigos de conducta y las medidas de protección aplicables.

La entrega de alimentos o productos básicos es un momento muy delicado, sobre todo si no se gestiona bien. El personal debe estar familiarizado con la organización general de la distribución y comprender su papel, ser capaz de responder a las preguntas o de redirigirlas y contar con formación para saber qué hacer en caso de problemas de funcionamiento o incidentes importantes. El personal que trabaja en primera línea o que trata directamente con los beneficiarios debe recibir una formación específica.

Colocación previa de suministros

Lo ideal sería que el día anterior a la distribución se depositaran en el recinto de distribución productos suficientes para la misma. Las cantidades preparadas previamente se basan en cálculos anteriores basados en el número de beneficiarios que se atenderán y la ración acordada. Se debe preparar hasta un 5% más de mercancías para hacer frente a daños, errores de recuento o beneficiarios adicionales.

Comunicación con los beneficiarios y las comunidades de acogida

Para poder realizar una distribución satisfactoria y sin problemas, resulta fundamental proporcionar a la población beneficiaria prevista toda la información necesaria antes de la distribución.

La organización distribuidora es responsable de informar debidamente al destinatario sobre qué, cuándo, dónde y cómo se distribuirán los artículos, y qué criterios determinarán quién los recibirá. La lógica empleada en las primeras fases de una emergencia de aparición rápida será diferente a la aplicada en una crisis prolongada.

La clave para cualquier organismo es buscar el mejor enfoque para llegar a la población afectada asegurándose de que todas las personas vulnerables tengan la información más precisa posible sobre la distribución.

Los anuncios previos a la distribución deben:

- Llegar a todos los grupos de población utilizando múltiples canales de comunicación.
- Implicar especialmente a las mujeres y a los comités de distribución (si ya existen) para evitar que la información se difunda únicamente a través de los dirigentes de la comunidad, que podrían tener su propia agenda política.
- Utilizar diferentes metodologías y medios, como reuniones con grupos de beneficiarios (incluidos los de riesgo), carteles y mensajes con imágenes, paneles informativos, radio, megáfonos y otras medidas.
- Utilizar la lengua local y llegar también a los analfabetos.
- Permitir comprender plenamente los mensajes y dar su opinión.

Durante una campaña de información, es necesario indicar claramente:

- Que la distribución es gratuita.
- Cómo pueden denunciar los refugiados cualquier abuso por parte del personal que gestiona las distribuciones.
- Quién recibirá los productos que se van a distribuir y los criterios de selección (si procede).
- Qué artículos tienen derecho a recibir los refugiados (calidad y cantidad).
- Cuándo se producirán las distribuciones (fecha y hora).
- La ubicación de los centros de distribución y las zonas (poblaciones) que cubrirá cada uno.
- Cómo se organizarán las distribuciones y cómo deben comportarse quienes las reciban.
- La finalidad y el uso de los artículos distribuidos (para evitar usos indebidos o efectos no deseados).
- Cuándo están previstas las futuras distribuciones y su frecuencia, para que los refugiados puedan planificarlas con antelación.

El día anterior a la distribución

Antes de iniciar la distribución, el equipo debe asegurarse de que se disponga de todas las estructuras, productos y equipos y de que estén claros los procedimientos operativos; de esta forma, se permitirá agilizar el proceso de distribución y reducir las posibilidades de que se produzcan desórdenes o problemas en el lugar.

El jefe de equipo debe asegurarse de que todos los que participan en la distribución conozcan su función, lo que se espera de ellos y tengan conocimientos suficientes sobre el ejercicio en sí. Es obligatorio celebrar una sesión informativa para el equipo básico, y se deben dar instrucciones detalladas a personal específico, como las personas implicadas en el control de multitudes, el equipo de registro o el equipo de gestión de quejas.

The Shelter Cluster ha elaborado una lista de comprobación a modo de guía:

Lista de comprobación para el día anterior a la distribución

◇ El jefe de equipo debe informar al equipo básico de distribución de lo siguiente:

- El número y tipo de artículos que se distribuirán por hogar.
- Función específica de cada miembro del equipo durante la distribución.
- El proceso de distribución (un recorrido por el sitio).
- Las horas de inicio y fin de cada jornada, así como las pausas (por ejemplo, el almuerzo), según lo acordado de antemano.
- El mecanismo de presentación de quejas.
- Cómo deben plantearse las cuestiones o preocupaciones a lo largo del día.
- Medios para obtener información sobre el proceso; por ejemplo, reuniones nocturnas para debatir cómo va la distribución, cualquier problema, lagunas, etc.

◇ Asegurarse de que los organizadores disponen de las listas de inscripción necesarias para el primer día de distribución.

◇ Asegúrese de que todos los miembros del equipo disponen de un equipo de comunicaciones funcional (radio VHF, teléfonos móviles, etc.) y saben cómo comunicarse entre sí.

◇ Garantizar que todo el personal local necesario, incluida la mano de obra diaria, ha sido identificado y conoce sus responsabilidades y las horas de inicio y finalización de cada jornada.

◇ Confirmar que se ha notificado el reparto a los beneficiarios, según el plan.

◇ Si es posible, preparar previamente todos los suministros en las cantidades adecuadas en el lugar de distribución (o cerca); la organización de distribución puede necesitar contratar seguridad para vigilar los artículos durante la noche.

◇ Tener preparados los siguientes elementos para la distribución (según sea necesario):

- Agua potable para el equipo de distribución
- Botiquín de primeros auxilios
- Almohadilla de tinta
- Cutter/cuchillas (para las existencias)
- Megáfono (si es necesario)
- Lápices
- Cinta adhesiva/cuerda adicional
- Bandera o materiales de visibilidad, si están disponibles
- Chalecos o brazaletes para trabajadores ocasionales
- Formularios de inscripción vacíos, si procede
- Una perforadora
- Mesa y sillas para el personal y las personas vulnerables

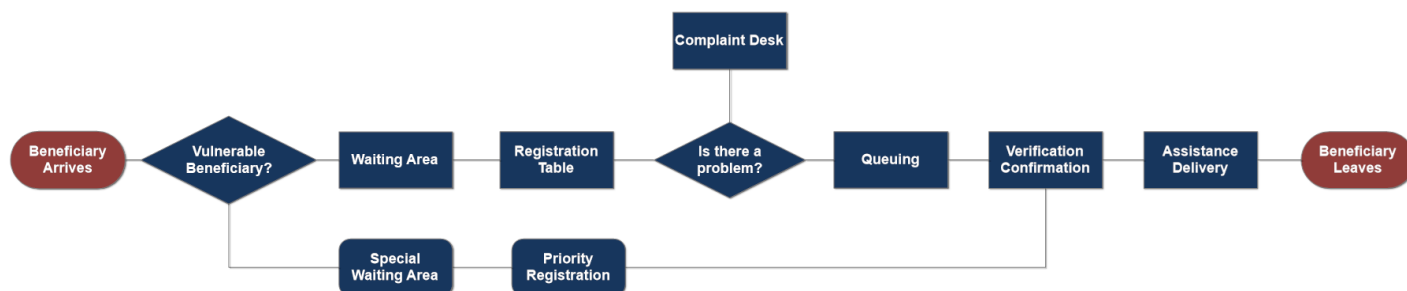
◇ Si corresponde, asegurarse de que los vehículos están llenos de combustible y en buen estado de funcionamiento.

◇ Si corresponde, asegurarse de que los equipos anteriores se han cargado en los vehículos.

Adaptado de Shelter Cluster, Directrices para la distribución de kits de refugio y productos no alimentarios

Día de distribución

Una vez que todos los miembros del equipo de distribución estén en sus puestos el día de la distribución, se hayan abordado todas las posibles preguntas o preocupaciones del personal, los productos básicos estén en su sitio y los beneficiarios se hayan reunido en la zona de espera, podrá comenzar la distribución.



Registro y verificación

El primer paso durante la distribución es el registro y control de los beneficiarios. El registro es la fase en la que se confirma que los beneficiarios previstos cumplen los requisitos. También es el momento en que el equipo de distribución puede asegurarse de que la distribución esté documentada y de que los recursos distribuidos tengan un beneficiario identificable al final de la cadena.

Existen tres metodologías diferentes para el registro:

- Listas de distribución manuales
- Tarjetas de distribución
- Control biométrico o digital

Para evitar duplicaciones y omisiones de registros, es preferible que el registro y la verificación tengan lugar al mismo tiempo, asegurando una adecuada segregación de funciones entre las distintas partes. Los programas con personal limitado suelen combinar en un solo equipo el proceso de recopilación, tratamiento y verificación de los datos de inscripción. Sin embargo, para minimizar la manipulación de datos y el fraude, es importante separar dichas tareas.

El personal responsable del registro y verificación debe asegurar los siguientes pasos:

- Formar al personal implicado en el proceso de registro, definir la composición del equipo y la división de tareas, tener en cuenta los posibles retos entre los encargados de recopilar la información y los encuestados (como las barreras

lingüísticas y las normas de género).

- Definir las funciones y tareas (recogida de datos, depuración de datos, tratamiento de datos y copias de seguridad) en procedimientos de trabajo normalizados.
- Formar a los equipos en todos los elementos del proceso de registro de participantes: principios de protección de datos, consentimiento informado y flujos de trabajo.
- Explicar los objetivos del registro y destacar los riesgos para la seguridad de los datos y las estrategias para mitigarlos.
- Presentar los procedimientos de trabajo normalizados y los protocolos aplicables.
- Realizar una comprobación de las aptitudes tras la formación y abordar cualquier laguna de conocimientos.
- Supervisar el proceso de registro y proporcionar tutoría y retroalimentación. Al principio del proceso de registro, los equipos deben comprobar periódicamente la calidad de los datos recopilados (es decir, campos en blanco, uso diferente) para detectar posibles lagunas.

Listas de distribución manuales

Se utilizan sobre todo para pequeñas y medianas distribuciones en intervenciones "únicas" diseñadas para abordar una necesidad específica. Esta metodología consiste en la recogida y registro de la información de los beneficiarios manualmente en papel utilizando un formulario estándar para obtener los datos básicos. Este proceso simplificado facilita la aplicación y el flujo de las distribuciones ad hoc o por primera vez, sin embargo, toda la información recopilada debe depurarse y tratarse de forma manual en una fase posterior; asimismo, como el registro manual es propenso a errores humanos, el proceso de seguimiento y presentación de informes puede resultar complejo.

Es probable que una lista de distribución manual sólo contenga los nombres de los beneficiarios y algunos datos sobre los hogares, pero no permite realizar de forma cuantitativa un seguimiento de las personas. Lo ideal sería que los beneficiarios presentaran algún documento de identidad que coincidiera con la lista, pero esto no siempre es posible, sobre todo en las primeras fases de una emergencia. El método de la lista manual también utiliza con frecuencia huellas dactilares o una firma como fuente de verificación, que no pueden verificarse en tiempo real y en gran medida sólo pueden utilizarse para resolver reclamaciones de fraude o uso indebido a posteriori.

Tarjetas de distribución

Las tarjetas de distribución se suelen utilizar en campamentos o en situaciones en las que son habituales las distribuciones cíclicas. Las tarjetas de distribución también resultan de utilidad cuando la lista de beneficiarios es coherente. Esta metodología utiliza la creación y distribución de tarjetas de plástico u otro material duradero. Para facilitar el proceso, las organizaciones que participan en la distribución identificarán a las personas o familias que suelen recibir productos mediante un procedimiento de registro formal, y proporcionarán a cada persona o familia una tarjeta de distribución. Las tarjetas de distribución pueden incluir un número de serie o un código de identificación que haga referencia a hogares concretos y que contenga toda la información recopilada durante el registro. El número de serie o los códigos de identificación y la información correlativa del beneficiario se mantienen en un sistema independiente, normalmente una base de datos electrónica a través de la cual se pueden buscar rápidamente los números. Pueden utilizarse listas en papel en algunas situaciones en las que no se pueda acceder a una base de datos informática, pero es importante que dichas listas contengan números de identificación o de serie, y que los datos recogidos en el punto de distribución se vuelvan a introducir posteriormente en una base de datos.

Aunque un sistema de tarjetas requerirá cierta inversión en bases de datos, así como tiempo para recopilar información, preparar, emitir y distribuir las tarjetas, esta metodología facilita enormemente el proceso de registro, especialmente si la tarjeta puede ser leída por un código de barras o una máquina similar. Lo ideal sería que las tarjetas fueran acompañadas de otra fuente de verificación en el momento de la distribución para garantizar la identidad del beneficiario.

Control biométrico o digital

El registro biométrico hace referencia al proceso de seguimiento de los destinatarios de la distribución mediante características biométricas únicas de las personas. Los rasgos biométricos pueden incluir huellas dactilares, rasgos oculares o faciales, todo ello capturado automáticamente por un software de reconocimiento y vinculado a la persona en cuestión con una base de datos de beneficiarios instalada en un servidor. Podría incluso utilizarse una base de datos biométricos en diferentes puntos geográficos si el beneficiario está en un proceso de migración o desplazamiento. Aunque muchos sistemas de seguimiento biométrico aún están en fase de desarrollo debido a los altos niveles de sofisticación y gestión de datos que requieren, el uso de esta tecnología va en aumento. Un sistema biométrico no sólo reduce los errores de introducción y duplicación, sino que también facilita los controles de actualización, copia de seguridad, elaboración de informes, supervisión y auditoría.

Cada vez que se utilicen datos biométricos para hacer un seguimiento de los beneficiarios, las organizaciones deben tener en cuenta las implicaciones sociales y políticas del seguimiento biométrico, y situar las cuestiones de protección al más alto nivel. La información que puede rastrear a una persona en múltiples lugares y en el tiempo también puede utilizarse para atacar a personas vulnerables, y puede ser objeto de escrutinio por parte de las fuerzas del orden, los ejércitos e incluso agentes no estatales. Antes de poner en marcha un proceso de registro biométrico, los organismos deben consultar la opinión de profesionales del ámbito de la protección, así como informarse ante las instituciones gubernamentales locales acerca de las leyes que rigen la recopilación de datos biométricos.

Seguridad

Las medidas de seguridad utilizadas en una distribución deben definirse en función de los riesgos existentes, los cuales pueden consistir en el robo a pequeña escala o incluso los ataques coordinados a gran escala, por lo que la misma actividad en distintos lugares tendrá un factor de riesgo diferente.

Los lugares de distribución pueden convertirse rápidamente en lugares caóticos, abarrotados y potencialmente peligrosos tanto para el personal sobre el terreno como para los beneficiarios, especialmente cuando hay largos tiempos de espera o escasez de productos básicos. La seguridad en las distribuciones suele ser responsabilidad de las autoridades gubernamentales. Sin embargo, en algunas situaciones de conflicto, las autoridades locales encargadas de hacer cumplir la ley no pueden considerarse neutrales, y es posible que se necesiten otros mecanismos de control de multitudes. Una vez que se han producido desórdenes graves, poco pueden hacer los actores humanitarios que llevan a cabo la distribución, salvo garantizar la seguridad del personal de distribución, normalmente mediante la evacuación.

A menudo, los equipos de distribución pueden prevenir dichas situaciones mediante una buena selección y diseño del emplazamiento, siguiendo los procedimientos operativos y situando personal de control de multitudes suficiente y formado estratégicamente en todo el recinto para facilitar el flujo a fin de en la medida de lo posible los largos periodos de espera y tratar los fraudes o casos de engaño de forma rápida y transparente.

Durante un plan de distribución, los equipos de programa, logística y seguridad deben trabajar juntos para definir dichas normas.

- La primera capa de una medida de mitigación en materia de seguridad es la implicación de la comunidad: resulta clave contar con el apoyo de los dirigentes locales para difundir las normas y criterios de distribución. Los equipos especiales

que se comunican con las comunidades también desempeñan un papel fundamental a la hora de informar a la población sobre las actividades y los criterios de asistencia.

- La presencia de fuerzas de seguridad debe respetar de forma estricta un uso progresivo de la fuerza a la hora de gestionar las multitudes. La fuerza sólo debe aplicarse cuando sea absolutamente necesario, y de acuerdo con el nivel de amenaza.
- Tenga preparado un plan de contingencia y una estrategia de evacuación.
- La información es clave: una buena visibilidad y el compromiso constante de la comunidad ayudan a mantener a las personas bajo control, especialmente en caso de escasez o cambios en la cesta de alimentos o en los sistemas de distribución.
- Tenga en cuenta las necesidades mínimas de confort de las personas: agua, sombra, acceso a saneamiento.
- Designe a una persona como responsable de las decisiones de seguridad in situ. Asegúrese de que el resto del personal tenga constancia de dicha persona. Ésta debe ser fácilmente visible.
- Proporcione al personal medios de comunicación como radios, silbatos o establezca otro método para señalar una emergencia.

Mecanismo de reclamación y retroalimentación

Es importante reconocer las preocupaciones y quejas de los beneficiarios y, al mismo tiempo, remitir a otras instancias a las personas con problemas específicos para acceder a los servicios de distribución. Debe existir un sistema de quejas o comentarios que garantice que éstas se registren, se documenten y se traten en consecuencia. Debe instalarse un centro de ayuda de forma visible y accesible sin impedimentos, el cual deberá a su vez estar alejado de la zona de espera para garantizar la intimidad y un apoyo personalizado. Es aconsejable nombrar a un representante del comité de distribución en el centro de ayuda. En los centros de ayuda se debe ofrecer atención en la lengua de la población receptora y lo ideal es que el personal proceda de la comunidad local

Es importante diferenciar entre quejas y preguntas. A lo largo de una distribución, es muy probable que los beneficiarios, autoridades u otras personas se acerquen al personal para plantear cuestiones como:

- Falta de familiaridad con los procedimientos de distribución y su ubicación.
- Extravío, pérdida o datos incorrectos en tarjetas de racionamiento.
- Artículos defectuosos o alimentos de mala calidad.
- Declaraciones falsas para recibir más artículos o alimentos.

Se recomienda encarecidamente dar instrucciones al personal más cercano a la multitud sobre cómo responder a las preguntas y cómo remitirles al centro de ayuda en caso necesario. Responder eficazmente a las preguntas y quejas tendrá una repercusión directa en el número de problemas de seguridad que puedan surgir en el futuro.

Cierre y periodo posterior a la distribución

Las organizaciones distribuidoras también son responsables del cierre y la limpieza adecuados del lugar de distribución. Por lo general, ello implica la limpieza de cualquier residuo, la resolución de cualquier problema pendiente, la remuneración a los trabajadores ocasionales y la puesta en marcha de un plan para informar y supervisar los resultados de la distribución.

Conciliación

Tras la distribución, los equipos de almacén y distribución deben conciliar y acordar el número correcto de artículos expedidos y distribuidos, así como detectar problemas como: distribución excesiva y errores en las hojas de ruta, problemas de registro y robos, u otras discrepancias. Cuanto menor sea el tiempo transcurrido entre la actividad y la conciliación, más fácil resultará encontrar errores. El equipo de distribución tendrá que presentar un informe de actividad que requiere el uso de datos del almacén, por lo que la conciliación constituye una parte obligatoria del proceso.

A continuación se indican todas las cifras que deben tenerse en cuenta:

- Cantidades expedidas desde la fuente y recibidas en el punto de distribución.
- Cantidad distribuida.
- Resto que queda después de la distribución o que figura como devolución de la distribución.
- Resto registrado en origen tras la recepción de las devoluciones.
- Cualquier pérdida registrada.

Presentación de informes

Después de una distribución, es esencial que la organización distribuidora informe interna y externamente sobre la intervención y sus resultados, de forma que todas las

partes interesadas conozcan los resultados, incluidas las deficiencias o lagunas en el número de población atendida. En general, cada informe debe incluir información sobre qué productos se distribuyeron, en qué cantidades, a qué poblaciones, en qué zonas y en qué periodo de tiempo. Si no se han cubierto todas las necesidades de la comunidad durante el ejercicio, se recomienda que la organización distribuidora incluya el porcentaje de necesidades totales cubiertas. Debe señalarse cualquier problema que se haya producido durante la distribución, sobre todo si puede afectar a la capacidad de los socios para operar en la zona en el futuro. En la medida de lo posible, se adjuntarán al informe fotografías con pie de foto.

Para unificar los diferentes informes, una buena práctica es acordar y utilizar siempre la misma plantilla. La diseñada por The Shelter Cluster contiene la siguiente información basándose en las plantillas de ACNUR:

| Objeto | Descripción |
|--|---|
| Organización distribuidora | Indique el nombre de la organización que organizó la distribución. |
| Emplazamiento(s) y ubicación | Cumplimente el nombre del lugar de distribución (por ejemplo, nombre de una escuela) y su ubicación (gobernación, distrito, pueblo o barrio). |
| Fecha(s) de distribución | Indique las fechas exactas de la distribución, inclusive (por ejemplo, del 4 al 7 de enero de 2017). |
| N.º de beneficiarios | Indique el número total de beneficiarios atendidos a través de la intervención, desglosado por sexo y edad. |
| Raciones | Especifique los productos que debía recibir cada hogar, incluyendo si se entregaron paquetes diferentes a familias de distinto tamaño (por ejemplo, 3 mantas por familia de 6, 1 pastilla de jabón por persona). |
| Recuento inicial de existencias | Indique el número de artículos entregados al inicio de la distribución, enumerados por artículo (por ejemplo, 1.000 mantas, 1.000 colchones, etc.). |
| Existencias distribuidas | Indique el número total de productos distribuidos, enumerados por tipo (por ejemplo, 850 mantas, 850 colchones, etc.). |
| Existencias restantes | Indique el número de productos restantes, si los hay, enumerados por tipo (por ejemplo, 150 mantas, 150 colchones, etc.). Lo ideal es que este número sea igual al recuento inicial de existencias menos las existencias distribuidas. |
| Porcentaje de necesidades cubiertas | Dé una estimación de las necesidades cubiertas. Si hubiera escasez de existencias, esta cifra sería inferior al 100%. Del mismo modo, si hay recién llegados, el equipo podría indicar que se han cubierto las necesidades previstas en la evaluación, pero que han surgido otras nuevas. |
| Enfoque de distribución | Detalle cómo se estableció y gestionó la distribución. |
| Problemas encontrados durante la distribución | Enumere los problemas surgidos durante la distribución, como fraudes, problemas de acceso, reclamaciones de exclusión, etc. |

Objeto**Descripción****Plan de seguimiento**

Enumere las acciones que la organización tiene previsto emprender a posteriori, por ejemplo, un seguimiento posterior a la distribución o una continuación de la distribución para dar cuenta de las nuevas llegadas.

Evaluación

Tras el cierre total de una distribución, las organizaciones distribuidoras pueden empezar a plantearse la realización de un ejercicio de seguimiento posterior a la distribución (PDM por sus siglas en inglés) para evaluar la eficacia, la idoneidad y la cobertura de la intervención, así como la satisfacción general con la ayuda prestada. Lo ideal es que los PDM evalúen una única respuesta aproximadamente un mes después de que se produzca la intervención. De esta forma, los beneficiarios tienen tiempo para utilizar los artículos proporcionados y dar una opinión útil sobre la calidad; asimismo, debe tenerse en cuenta la posibilidad de que los receptores de la ayuda se hayan trasladado.

De forma paralela, los organismos pueden realizar un estudio de mercado en el que se recojan periódicamente los precios de los productos básicos en los mercados locales. El mercado tiende a distorsionarse en contextos de emergencia o conflicto, y puede haber grandes fluctuaciones de precios provocadas por el momento de las distribuciones, lo que dificulta mucho la interpretación de los datos cuantitativos. Los estudios de mercado permiten revelar las repercusiones de las distribuciones en los vendedores locales, si los artículos se revenden, o incluso si se dispone a nivel local de artículos más baratos o más apropiados para la adquisición o la entrega de vales en efectivo.

Implicación comunitaria en la distribución

Agentes principales

Es importante conocer las funciones y responsabilidades de los principales agentes implicados en las distintas fases de la distribución de productos básicos. En la mayoría de los casos, los agentes principales consisten en:

- **Personas afectadas:** Desplazados internos, retornados, comunidades de acogida u otros posibles beneficiarios de la ayuda.
- **Organismo distribuidor:** Organismo, ONG o cualquier tipo de socio que lleve a cabo la distribución.
- **Donante u organización contribuyente:** Organismo que contribuye con acciones, fondos u otro tipo de apoyo a la distribución.
- **Autoridades gubernamentales:** autoridades locales o nacionales que cubren la zona de intervención.
- **Grupos:** organismo coordinador que puede ayudar en la organización de la intervención.

Las funciones y responsabilidades de cada uno de estos agentes principales pueden comprender:

| Agente | Funciones y responsabilidades |
|---|---|
| Personas afectadas | <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia en la planificación de la distribución. • Asistencia en la identificación de personas en situación de riesgo. • Creación de comités con una representación adecuada de mujeres. • Intercambio de información sobre las preocupaciones específicas de los distintos grupos. • Difusión de información sobre los productos básicos y el proceso y sistema de distribución. • Control de multitudes en el lugar de distribución y otra mano de obra ocasional para actividades relacionadas con la distribución. • Ayuda a los miembros vulnerables de la población desplazada. |
| Organismo distribuidor | <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del centro de distribución y de los procesos relacionados con la distribución. • Difusión de información a las poblaciones afectadas. • Gestión y distribución equitativa de los suministros de socorro utilizando el sistema de distribución adecuado. • Participación, inclusión, seguridad y responsabilidad en el proceso de distribución. • Supervisión in situ de los procesos de distribución. • Informes sobre la calidad, cantidad y repercusión de la distribución de productos básicos. |
| Donante u organización contribuyente | <ul style="list-style-type: none"> • Traslado de las existencias sobre el terreno para su distribución (si procede). • Provisión de fondos u otros tipos de apoyo para la intervención. • Orientación sobre cuestiones técnicas cuando proceda, por ejemplo, mecanismos de remisión con fines de protección. • Supervisión del programa de distribución y presentación de informes a los donantes y gobiernos según proceda. |
| Autoridades públicas | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y creación de espacios seguros para la distribución. • Creación de listas iniciales de beneficiarios en consulta con las comunidades (cuando proceda). • Acceso libre y seguro del personal de socorro a los beneficiarios y de éstos a la ayuda. • Consultas sobre la configuración, el enfoque y el proceso de distribución. • Permisos pertinentes. |
| Grupos | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de la distribución y apoyo para lograr capacidad adicional en caso necesario. • Promoción del acceso. • Recepción y revisión de los informes de distribución. • Gestión de la información • Creación de espacios de coordinación intersectorial. |

Comités de distribución

Para asegurar la implicación en el proceso por parte de la población afectada y garantizar la emergencia y efectividad de dicha participación, se ha demostrado que constituye una práctica óptima la creación de comités de distribución. Los comités de distribución tienden a funcionar mejor en entornos estables. En este sentido, lo ideal es que reflejen la proporción de hombres y mujeres existente en la población y que estén representados todos los grupos demográficos. Pueden reunirse tanto antes como después de las distribuciones y en su seno deben poder debatirse libremente todas las cuestiones relacionadas con éstas, las cuales se pondrán en conocimiento del organismo correspondiente. Dichos comités actuarán como enlace entre el organismo encargado de la distribución y la población afectada y contribuirán a:

- Controlar las expectativas poco realistas.
- Garantizar la comprensión general de los procedimientos y restricciones.
- Garantizar la recepción de comentarios de la comunidad o de la población del campamento sobre todas las cuestiones relacionadas con la distribución.

Consideraciones sobre protección

La integración de la protección significa que las organizaciones distribuidoras, los socios, las terceras partes empleadas y el resto de entidades implicadas en la distribución llevan a cabo las actividades de manera que se proteja a las personas de la violencia, la coacción, las privaciones y la discriminación.

La organización distribuidora debe hacer todo lo posible por integrar la protección en cada parte del proceso de distribución, incorporando los cuatro elementos clave en este ámbito, que consisten en:

1. Evitar causar daños y dar prioridad a la seguridad y la dignidad.
2. Garantizar un acceso significativo.
3. Practicar la responsabilidad.
4. Fomentar la participación y la autonomía.

Al planificar la logística de la distribución debe adoptarse un enfoque basado en la protección donde se defienda y destaque la importancia de la imparcialidad y la no discriminación en la satisfacción y solidez de los resultados. Todos los miembros del equipo desempeñan una función en la garantía de la seguridad, la dignidad y la integridad de las personas en la distribución de la ayuda. La coordinación, la equidad y la planificación son cruciales para responder a sus necesidades específicas, valores

culturales, contexto físico y preservación del medio ambiente.

A modo de compendio, se enumeran las consideraciones principales que deben abordarse:

- Los horarios de distribución son seguros para que los beneficiarios puedan desplazarse hasta el punto de distribución y regresar a casa sin exponerse a más riesgos.
- Se puede acceder fácilmente y con seguridad a la ubicación física de la distribución, especialmente frente al riesgo o la amenaza de violencia de género y ataques de grupos armados.
- La distribución de productos básicos está diseñada para respetar e incluir las prácticas culturales y religiosas.
- La metodología de distribución de productos básicos está diseñada para preservar la seguridad y la dignidad.
- Opciones para la entrega a domicilio de materiales de refugio y productos no alimentarios para personas vulnerables (por ejemplo, personas con discapacidad que no pueden acceder al punto de distribución, ancianos, hogares encabezados por niños, etc.) o sistemas mediante los cuales los paquetes de ayuda puedan recogerlos representantes en su nombre.
- Los productos básicos se envasan de forma que se eviten lesiones o tensiones a los beneficiarios. Los artículos distribuidos no deben ser de tamaño o peso excesivos, y deben ser fáciles de manejar para las personas mayores o con discapacidad.
- El suministro de productos no alimentarios adicionales esenciales para la higiene personal, la dignidad y el bienestar, como material sanitario para mujeres y niñas, respeta las tradiciones culturales y religiosas.
- Los mecanismos de reclamación y supervisión forman parte integrante de los planes de distribución.

Herramientas y recursos de distribución

Sitios y recursos

- [Proyecto Esfera, Manual \(2018\)](#)
- [Manual de Estándares de logística universal \(ULS, por sus siglas en inglés\)](#)

- [Guía de distribución de productos básicos del ACNUR](#)
- [The Cash Learning Partnership](#)
- [Proyecto PARCEL](#)
- [Humanitarian Logistics Association](#)
- [Norma Humanitaria Esencial](#)

- [OVERSEAS DEVELOPMENT INSTITUTE, Distribución general de alimentos en situaciones de emergencia](#)
- [NORWEGIAN REFUGEE COUNCIL. Kit de herramientas para la gestión de campamentos. Distribución de alimentos y productos no alimentarios](#)
- [MEDICINS SANS FRONTIERS Guía de bolsillo sobre distribución de productos no alimentarios](#)
- [Distribución de productos no alimentarios de OXFAM](#)
- [Género y productos no alimentarios en emergencias del IASC](#)
- [Libro de bolsillo para operaciones de campo en emergencias del PMA](#)
- [Directrices para reducir los riesgos de protección en las prestaciones en especie de ACNUR](#)