

Antes de la distribución

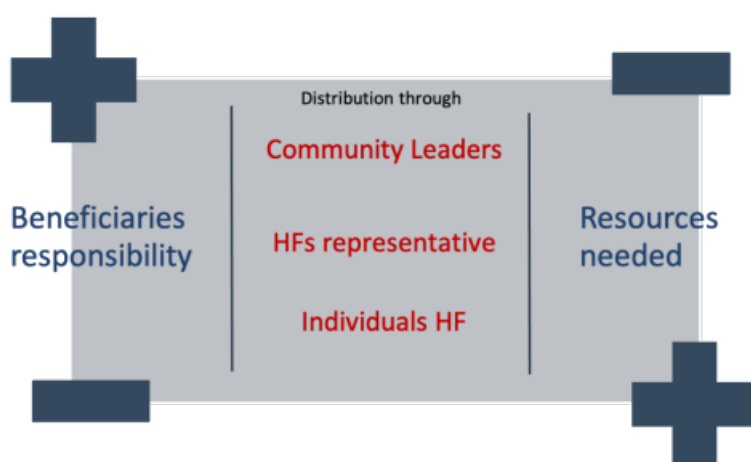
En los días previos a la distribución, las organizaciones de ejecución deben pensar en la forma de organizar y gestionar la distribución de manera eficaz, eficiente, segura y respetuosa con las necesidades de los beneficiarios.

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	• Necesita menos personal. • Menos infraestructuras, emplazamientos, estructuras de distribución, carreteras. • Menos transporte necesario para la distribución.	• 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	• 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.	• 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.

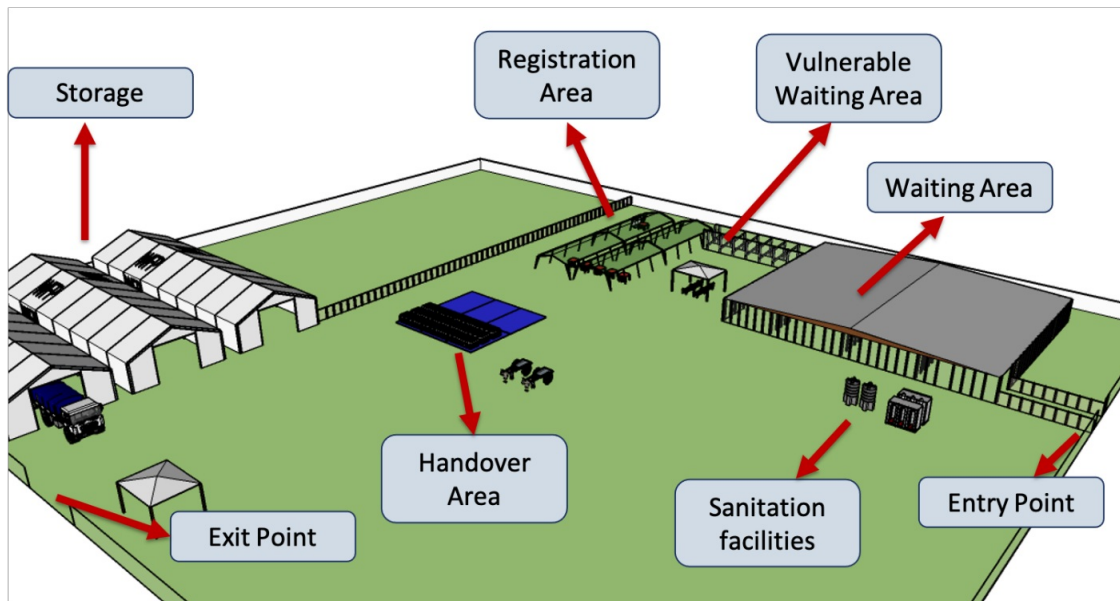
En general, los lugares de distribución deben:

- 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:

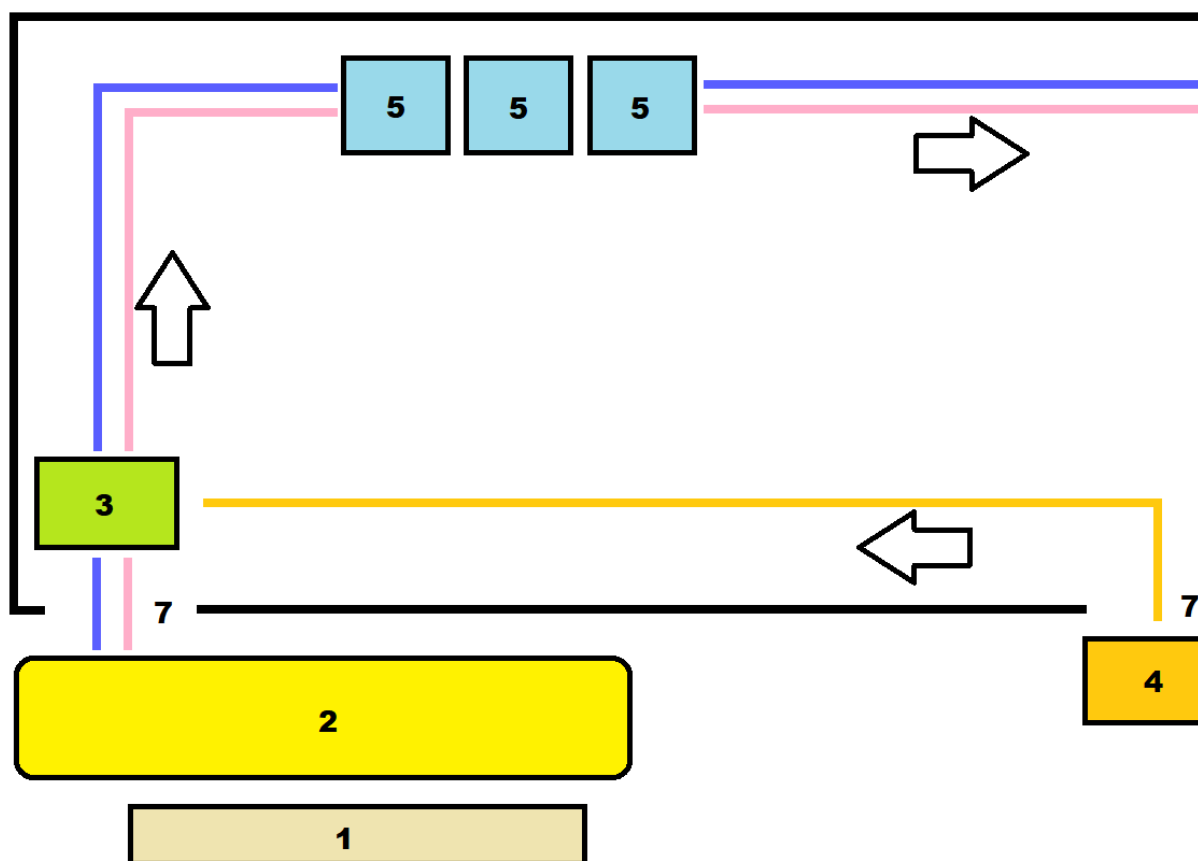
- Puntos de entrada y salida separados.
- Una zona de espera (*un lugar en el que las personas pueden esperar antes de ser llamadas para su distribución*).
- Una entrada y una zona de espera separadas para los casos vulnerables y de personas con necesidades especiales, asegurando una presencia de protección 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:



 1. Instalaciones	 5. Puntos de acceso
 2. Zona de espera de beneficiarios	 8. Puntos de salida
 3. Zona de registro	 9. Fila masculina
 4. Centro de protección de personas con necesidades específicas	 10. Fila Femenina
 5. Zona de distribución de productos no alimentarios	 11. Fila para personas con necesidades específicas
 6. Mostrador de reclamaciones	

Personas con necesidades específicas

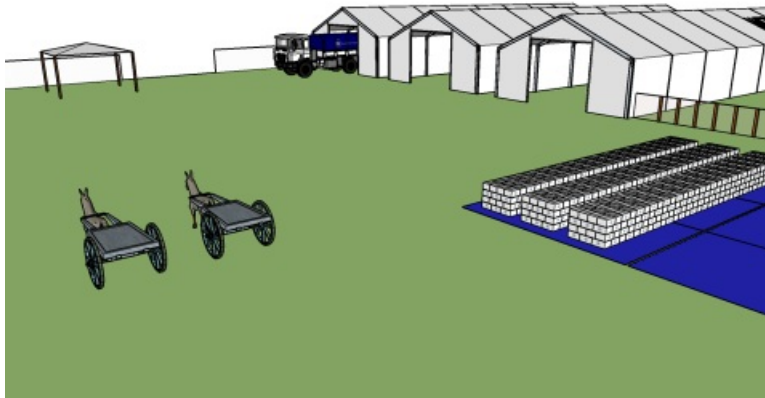
Debe hacerse un esfuerzo adicional para garantizar que la distribución sea accesible para todos los beneficiarios y que se cubran las posibles necesidades especiales. Los beneficiarios con necesidades especiales pueden consistir en personas mayores, niños pequeños, personas con movilidad reducida o madres 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