

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.