

El objetivo de este *Manual Operativo* es facilitar a las comunidades organizadas de la ciudad y del campo, el establecimiento y operación de Centros de Acopio de donativos en especie.

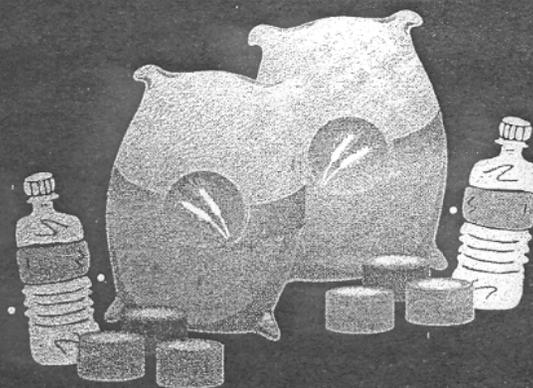
Los Centros de Acopio son espacios de solidaridad que establecen las comunidades organizadas para recibir y resguardar los bienes en especie que la población y diversas instituciones acostumbran entregar como donativo en favor de víctimas de desastres y calamidades, así como ofrecer condiciones para su canalización con eficiencia.

Este *Manual* fue elaborado por *Cáritas Emergencias, A. C.*, en colaboración con académicos del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, y contó con financiamiento del Instituto Nacional de Solidaridad.

CENTROS DE ACOPIO COMUNITARIOS

## CENTROS DE ACOPIO COMUNITARIOS

Mario Garza • Alejandro de Hoyos • Fernando Pliego



HV630  
G37

EJ 1 (4744)  
E/B. No. 1

**Indesol**

**MANUAL OPERATIVO  
PARA  
CENTROS DE ACOPIO COMUNITARIOS**

Mario Garza Salinas  
Alejandro de Hoyos Yáñez  
y  
Fernando Pliego Carrasco



Coordinación: Fernando Pliego Carrasco

Texto: Mario Garza Salinas  
~~Alejandro de Hoyos Yáñez~~  
Fernando Pliego Carrasco

Diseño de la portada: Cynthia Trigos Suzán  
Revisión de la redacción: Marcela Pineda Camacho  
Formación del texto: María G. Escoto Rivas

© Cáritas Emergencias, A. C.  
© Instituto de Investigaciones Sociales,  
Universidad Nacional Autónoma de México  
© Mario Garza Salinas  
© Alejandro de Hoyos Yáñez  
© Fernando Pliego Carrasco

Se permite la reproducción total o parcial de este *Manual Operativo*, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente a los autores y a la institución responsable de la edición.

Primera edición: 2001  
Tiraje: 1 000 ejemplares

ISBN: en trámite

HECHO EN MÉXICO

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
OBJETIVO GENERAL DE UN CENTRO DE ACOPIO COMUNITARIO .....	9
I. POLÍTICAS GENERALES .....	11
1. Políticas de información .....	11
2. Políticas para el manejo de los donativos .....	11
3. Políticas para la coordinación del personal y del público en general .....	13
4. Políticas para la entrega de los donativos a la población damnificada .....	15
II. UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL INMUEBLE .....	17
1. Ubicación .....	17
2. Requerimientos físicos y de seguridad .....	17
III. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL VOLUNTARIA .....	19
1. Actividades de comunicación masiva .....	19
2. Actividades de promoción de la participación social voluntaria .....	20
3. Actividades de coordinación con otras instituciones y organizaciones .....	21
IV. ORGANIGRAMA Y ÁREAS DEL CENTRO DE ACOPIO .....	23
V. FUNCIONES DEL RESPONSABLE OPERATIVO .....	27
1. Funciones de coordinación del personal .....	27
2. Funciones de control de los donativos .....	28

3. Funciones de comunicación con la Coordinación	
General del Centro de Acopio .....	29
4. Funciones de seguridad .....	30
5. Funciones de limpieza y orden .....	31
VI. PROCEDIMIENTOS .....	33
1. Área de recepción y descarga .....	34
2. Área de selección .....	42
3. Área de clasificación .....	49
4. Área de empaque y embalaje .....	50
5. Área de etiquetado y almacenaje .....	52
6. Área de carga y salida para el transporte .....	57
7. Área de manejo de desperdicios .....	65
VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	67
VIII. SECCIÓN DE ANEXOS .....	69
1. Recibo de donativos .....	69
2. Registro de la entrega de productos peligrosos .....	70
3. Inventario. Registro de entradas .....	71
4. Inventario. Registro de salidas .....	72
5. Control del transporte .....	73
6. Inventario general .....	74
7. Hoja de registro de voluntarios .....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	76

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de que las comunidades organizadas (vecinales, escolares, parroquiales, obreras, campesinas, estudiantiles, etcétera) interesadas en apoyar a la población que ha sufrido algún tipo de desastre o calamidad, cuenten con un instrumento práctico que les ayude al establecimiento y operación de un Centro de Acopio de donativos en especie, Cáritas Emergencias, A. C., en colaboración con académicos del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, elaboró este *Manual Operativo para Centros de Acopio Comunitarios*.

El objetivo general de un Centro de Acopio Comunitario es recibir y brindar resguardo a los bienes en especie que la población y diversas organizaciones e instituciones entregan como donativo en favor de víctimas de desastres y calamidades, así como ofrecer condiciones para que su canalización se realice con eficiencia.

En este *Manual* se exponen con precisión las principales actividades que, en opinión de los autores, necesitan llevar a cabo las comunidades para la organización operativa de su propio Centro de Acopio.

Las definiciones y procedimientos establecidos en el *Manual* fueron adaptados a las condiciones que, consideramos, privan en muchas comunidades organizadas en el nivel urbano y rural, así como a los recursos con que cuentan. Por tanto, su contenido no está diseñado para aplicarse en bo-

degas y Centros de Acopio de tipo profesional, como son los manejados por los gobiernos e instituciones internacionales de ayuda humanitaria para situaciones de emergencia, donde el *Sistema de Administración de Suministros Después de los Desastres, SUMA*, creado por la Organización Panamericana de Salud,<sup>1</sup> es de gran utilidad.

Se trata, más bien, de un documento que fue elaborado para servir a personas y organizaciones que no son especialistas en la atención de emergencias. Incluye, desde luego, varias recomendaciones presentadas por el *SUMA* y otros sistemas de manejo profesional de donativos, pero también las provenientes de numerosas experiencias comunitarias, incluyendo la larga experiencia que los autores han adquirido en la coordinación y administración de cooperativas y centros de abasto en ambientes populares.

El *Manual* está dividido en ocho apartados: en el primer apartado se presentan las políticas generales que deberían seguirse al abrir, operar y cerrar el Centro de Acopio. El segundo se refiere a la ubicación y características que debe tener un Centro de Acopio. El tercero aborda todos los aspectos relacionados con la comunicación y difusión del Centro de Acopio.

En el cuarto apartado se encuentra el organigrama del Centro de Acopio, con sus respectivas áreas para atender las diferentes funciones que se requieren para captar o recibir los donativos. En el quinto se describen las funciones que deberá realizar quien esté a cargo del Centro de Acopio. El

<sup>1</sup> Organización Panamericana de Salud, 1998, *Sistema de Administración de Suministros Después de los Desastres, SUMA*, Washington, D. C.; también se puede consultar Pan American Health Organization, World Health Organization, 2000, *Manual for the Logistical Management of Humanitarian Supplies*, Washington, D. C.

sexto expone los procedimientos que se asignan a cada una de las diferentes áreas del Centro de Acopio, tales como: recepción y descarga, selección, clasificación, empaque y embalaje, etiquetaje y almacenaje, así como la carga y salida de los donativos.

En el séptimo apartado se incluye un glosario de los términos más frecuentes que se utilizan; se considera indispensable contar con él para que el personal que labora en un Centro de Acopio entienda las definiciones y se familiarice con ellas, con el fin de facilitar el trabajo. Finalmente, en el octavo se incluye la sección de Anexos, que contiene una serie de propuestas de los diferentes formatos que se requieren para los procedimientos descritos.

Las definiciones y procedimientos que incluye el *Manual* son esencialmente indicativos y se presentan a manera de propuesta. No pretendemos, de ningún modo, que constituyan reglas rígidas de algún tipo especial. Más bien, a cada comunidad interesada le tocará hacer las adaptaciones correspondientes a sus circunstancias y experiencia particulares, si así lo considera necesario. Los autores estaremos siempre muy agradecidos por los comentarios que nos hagan llegar los lectores con el propósito de mejorar el contenido en las próximas ediciones.

Los autores agradecemos el apoyo brindado por Cáritas Emergencias, A. C., y por el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, para el desarrollo de este *Manual*. En especial, la amplia experiencia de Cáritas ante situaciones de emergencia resultó invaluable para la elaboración de los contenidos que ahora presentamos.

Desde luego, es importante señalar que los contenidos que se presentan en este *Manual* son de responsabilidad exclusiva de sus autores, y no reflejan necesariamente el punto de vista oficial de Cáritas Emergencias, A. C., o del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.

### **OBJETIVO GENERAL DE UN CENTRO DE ACOPIO COMUNITARIO**

Recibir y brindar resguardo a los bienes en especie que la población y diversas organizaciones e instituciones entregan como donativo en favor de víctimas de desastres y calamidades, así como ofrecer condiciones para que su canalización se desarrolle con eficiencia.

## I. POLÍTICAS GENERALES

En este apartado se presentan las directrices básicas para la operación del Centro de Acopio Comunitario.

### 1. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

- Para que los donadores identifiquen y localicen con facilidad al Centro de Acopio, deberá instalarse carteles con su nombre y dirección en varios lugares visibles (por ejemplo, alrededor de la bodega y en templos, escuelas y paradas de camión).
- El Centro de Acopio deberá mostrar (a la entrada y en lugar visible) letreros grandes que indiquen el horario de trabajo.
- En el frente del local deberá señalarse (con letreros grandes y en lugar visible) los procedimientos o números de teléfono disponibles para hacer llegar sugerencias.

### 2. POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE LOS DONATIVOS

- El Centro de Acopio deberá invitar a los donantes, mediante señalización con letrero grande y en lugar visible, a solicitar un recibo que ampare la recepción de su ayuda en especie.

- Sólo se recibirán donativos que no pongan en peligro la salud o la seguridad del personal voluntario que labora en el Centro de Acopio, o de las comunidades de damnificados que se beneficiarán con los productos.<sup>3</sup> Los donativos que por sus características físicas o químicas puedan constituir un grave riesgo para las personas o puedan dañar los alimentos y medicamentos (por ejemplo: insecticidas, pesticidas, alcohol industrial, gasolina, gas o compuestos líquidos de cloro), sólo deberán recibirse cuando el Centro de Acopio cuente con lo siguiente: personal técnico con experiencia suficiente para manejar tales productos, y con conocimiento práctico de las acciones de protección inicial que se necesitan aplicar en caso de presentarse una emergencia; equipos para atender emergencias en primera instancia, así como espacio suficiente para separar físicamente los productos peligrosos de los alimentos, medicinas y demás bienes no peligrosos (en el apartado VI, sección 1.6, se incluye una lista de algunos productos peligrosos).
- Todos los artículos almacenados, sin excepción, deberán clasificarse, empaquetarse y etiquetarse según les corresponda, de acuerdo con los colores establecidos por los criterios internacionales (el lector encontrará los criterios en el apartado sobre "Procedimientos").
- La labor de clasificación de los medicamentos se encomendará a voluntarios que cuenten con antecedentes en preparación médica.
- Los pasillos se mantendrán despejados de cualquier objeto y bien delimitados para facilitar el tránsito en ellos.

<sup>3</sup> Cfr: United Nations High Commission for Refugees (UNHCR), 1997, *Commodity Distribution, A Practical Guide for Field Staff*, versión preliminar.

- Con el fin de contabilizar los artículos disponibles en la bodega del Centro de Acopio, se registrarán diariamente las entradas y salidas de productos, y al terminar la jornada diaria de trabajo se hará un inventario directo para confirmar su existencia física.
- Los artículos sólo podrán salir del Centro mediante autorización por escrito del responsable de la bodega, y deberá llenarse el formato de entrega correspondiente, el cual incluirá la descripción precisa de la cantidad y tipo de artículo, así como los lugares para que aparezcan las firmas del encargado de la bodega, del operador del transporte de carga, y de la persona, organización o institución que recibirán el donativo.
- Cuando el transporte de los donativos se realice mediante el apoyo de terceros (voluntarios o empresas comerciales), también se deberá contar con recibos que amparen tal actividad.
- Por seguridad, se recomienda que los donativos que se capten directamente en la bodega sean sólo en especie, y que quienes deseen aportar donativos en efectivo lo hagan por medio de cuentas de banco que se establezcan para tal fin.

### 3. POLÍTICAS PARA LA COORDINACIÓN DEL PERSONAL Y DEL PÚBLICO EN GENERAL

- Por tratarse de un Centro de Acopio Comunitario, todo el personal voluntario deberá estar debidamente capacitado e informado sobre el conjunto de procedimientos y actividades que se realizan en el Centro para dar cauce a los donativos (desde la recepción hasta la entrega), así como del llenado de todos los formatos. Dicho

requisito es independiente del establecimiento de una división del trabajo en las funciones y tareas asignadas.

- En las circunstancias que lo ameriten, se podrá contratar personal especializado para el desarrollo de determinadas actividades (por ejemplo, seguridad o manejo de cargas pesadas).
- El personal deberá portar una credencial de identificación con fotografía reciente, colocada en lugar visible, y durante todo el tiempo que permanezca en el Centro de Acopio.
- Se llevará el registro del personal de la bodega así como del personal ajeno a ella.
- Se fijará un horario de entrada y otro de salida, el cual tendrá que ser respetado por todo el personal.
- Será responsabilidad de todo el personal mantener limpia la bodega y los pasillos, despejados de cualquier obstáculo.
- Queda prohibida la entrada a la bodega a toda persona ajena que no porte la autorización debida.
- Queda estrictamente prohibida la entrada en la bodega con bolsas, maletas, mochilas, etcétera; el objetivo de esta medida es para evitar cualquier malentendido.
- Todo el personal estará bajo la responsabilidad del encargado del Centro de Acopio.
- Se prohíbe el uso de los materiales de cocina y el consumo de los alimentos almacenados.
- Todo el personal deberá trabajar en equipo y estar disponible para realizar cualquier tipo de funciones.
- Queda prohibido fumar y comer dentro de la zona asignada para la bodega del Centro de Acopio.

#### 4. POLÍTICAS PARA LA ENTREGA DE LOS DONATIVOS A LA POBLACIÓN DAMNIFICADA

- Sólo se distribuirán los productos que hayan sido acordados previamente con los representantes de las comunidades de damnificados o de las organizaciones que trabajan directamente con ellas; esta directriz se fundamenta en cuatro razones básicas. La primera -la más importante- es la exigencia de abrir espacios a las comunidades afectadas para que participen directa y activamente en la gestión de las soluciones que requieren para atender sus problemas; se trata de una cuestión de respeto a sus derechos humanos.<sup>3</sup>

Las otras razones son las siguientes: la necesidad de hacer participar a los liderazgos locales en la gestión de las ayudas, debido al mayor conocimiento que tienen de los problemas;<sup>4</sup> la dinámica tan cambiante de las necesidades de la población damnificada,<sup>5</sup> así como la preocupación de evitar el desperdicio de recursos y productos que resulta de la donación de bienes innecesarios, especialmente cuando se trata de artículos escasos que podrían ser muy útiles en otras comunidades.

- Sin embargo, es muy importante que los acuerdos y la entrega de los productos se haga en favor de representantes comunitarios y organizaciones locales que garanticen su distribución justa y transparente, que privilegien a los grupos en situación más vulnerables, y que no

<sup>3</sup> Kate Mackintosh, 2000, *Principles of Humanitarian Action in International Humanitarian Law*, Overseas Development Institute, Reino Unido, pp. 6-7.

<sup>4</sup> Programa de Entrenamiento para el Manejo de Desastres, 1992, *Visión general sobre el manejo de desastres*, p. 95, editado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.

<sup>5</sup> Pan American Health Organization, World Health Organization, 2000, *Manual for the Logistical Management of Humanitarian Supplies*, op. cit., p. 2.

utilicen los donativos para reforzar estructuras de control o dominación dentro de las comunidades.<sup>6</sup>

- Los donativos deberán atender las necesidades básicas y fundamentales de la población damnificada, así como evitar la generación de conflictos o problemas innecesarios con sus tradiciones culturales y de convivencia.<sup>7</sup> Por lo anterior, no deben canalizarse bienes suntuarios o de otro tipo que fomenten actitudes negativas dentro de las comunidades,<sup>8</sup> como serían la discriminación o la segregación sociales (por ejemplo: donar equipos eléctricos o alimentos de mejor calidad sólo a una parte de la comunidad).
- En el caso de los alimentos, deberá privilegiarse el donativo de los que tengan altos contenidos de nutrimentos<sup>9</sup> (por ejemplo, cereales y leguminosas), y que sean compatibles con las costumbres alimentarias de las comunidades.<sup>10</sup> Se recomienda lo anterior con el fin de evitar perjuicios en la salud de la población o el desperdicio de los productos (por ejemplo: no debe donarse leche a comunidades rurales que no están acostumbradas a consumirla de manera regular).

<sup>6</sup> Cfr: United Nations High Commission for Refugees, 1999, *Handbook for Emergencies*, 2a. ed., UNHCR, capítulo 13: "Commodity Distribution".

<sup>7</sup> Ibid., pp. 119-121.

<sup>8</sup> En la comunidad internacional existe una preocupación creciente para evitar los impactos negativos de la ayuda humanitaria en casos de desastre y emergencia. Al respecto, se puede consultar: Organization for Economic Co-operation and Development, 1999, *Guidance for Evaluating Humanitarian Assistance in Complex Emergencies*.

<sup>9</sup> World Health Organization, United Nations High Commissioner for Refugees, Red Cross and Red Crescent Societies and World Food Programme, 2000, *The Management of Nutrition in Major Emergencies*, WHO - OMS.

<sup>10</sup> Cfr: United Nations High Commission for Refugees, UNHCR, 1997, *Guidelines for Estimating Food and Nutritional Needs in Emergencies*, versión preliminar, punto 24; United Nations High Commission for Refugees, 1989, *Supplies and Food Aid Field Hand Book*, UNHCR, Ginebra, capítulo 1, punto 1.1.2.

## II. UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL INMUEBLE

### 1. UBICACIÓN

El Centro se establecerá en un lugar seleccionado con suficiente antelación, de manera que reúna los requisitos necesarios para su funcionamiento. Los lugares pueden ser espacios como los siguientes:

- Áreas de estacionamiento
- Patios
- Pasillos
- Bodegas
- Auditorios
- Atrios de templos
- Salones de escuelas, centros comunitarios o templos.

### 2. REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y DE SEGURIDAD MÍNIMOS

- Techado o cubierto con una lona.
- Con pisos preferentemente de cemento, cerámica u otro material firme.
- Libre de infiltraciones de agua (por ejemplo, de goteras) y alejado de zonas inundables.

- Alejado de drenajes que puedan contaminar los donativos.
- Con espacio suficiente para mover y clasificar las mercancías, y facilitar las labores de limpieza.
- De fácil acceso para los donantes y para el transporte de carga; asimismo, deberá ubicarse cerca de una zona de estacionamiento, con el propósito de facilitar las maniobras de recepción, descarga y carga de los donativos.
- Fresco y ventilado, y con buena iluminación natural o artificial.
- Libre de plagas o contaminación.
- Con espacio suficiente para disponer de la basura y no contaminar a los donativos.
- Con condiciones razonables de seguridad, que permita resguardar los donativos.
- De fácil evacuación en caso de incendio.
- Y deberá tener un botiquín de primeros auxilios, varios extintores y, cuando sea posible, teléfonos para emergencias.

### III. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

El éxito de un Centro de Acopio Comunitario y su capacidad para apoyar a la población afectada por un desastre o calamidad, no depende únicamente del manejo eficiente y con calidad de los donativos que se reciban; también está relacionado estrechamente con la organización de tres tipos de actividades complementarias: comunicación, promoción de la participación social voluntaria, y coordinación con otras instituciones y organizaciones (sociedad civil, gobierno y empresas).

#### 1. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN MASIVA

- Elaborar anuncios escritos o videograbados orientados a sensibilizar e informar a la población sobre los objetivos y actividades que realiza el Centro de Acopio Comunitario, y que informen su localización precisa.
- Los anuncios deberán difundir información precisa sobre el desastre: qué ocurrió, dónde sucedió, a quiénes les afectó y qué se necesita.
- Se hará hincapié en la descripción de lo que específicamente necesitan los damnificados y la manera de empaquetar las ayudas; asimismo, se informará por qué no es conveniente para los damnificados hacerles donativos superfluos o en mal estado (por ejemplo, medicamentos cuya caducidad haya expirado o ropa y mantas viejas).

- Difundir los anuncios en medios de información masiva: radio, televisión, periódicos; o en medios no formales: volantes, convocatorias en asambleas así como en templos, periódicos murales de las escuelas, etcétera. En general, con una buena argumentación se encontrará apoyo gratuito de parte de muchas personas, instituciones y organizaciones que trabajan en los medios de comunicación masiva.
- También se debe informar a las autoridades y a la comunidad en general, de manera periódica y precisa, la cantidad de ayuda colectada, así como los destinos de los envíos.

## 2. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

- Columna vertebral de un Centro de Acopio Comunitario es la colaboración voluntaria de la población. Para contar con ella, es conveniente que los encargados se relacionen con instituciones y organizaciones que podrían brindarles apoyo especial de este tipo; por ejemplo, con Departamentos de Servicio Social de escuelas de educación media superior o universitaria, o con otro tipo de instituciones; por ejemplo, asociaciones religiosas, sindicatos, etcétera.
- En todos los casos, los voluntarios que se presenten deberán ser individuos recomendados por alguna institución u organización de prestigio reconocido, o por personas plenamente identificadas; por ejemplo: el director o maestro de una escuela, el sacerdote de la parroquia, el presidente de la organización de vecinos, etcétera.
- No deberá aceptarse por ningún motivo la colaboración de individuos que carezcan de alguna recomendación

mínima, tengan menos de 12 años, o se presenten en condiciones que pongan en peligro su seguridad o la del resto del personal participante (por ejemplo, que consuman alcohol, drogas o medicamentos depresores).

- Para promover la confianza y el apoyo de los donantes, resulta fundamental establecer y fortalecer el contacto directo con la población que sufrió el desastre, y no desempeñar funciones de intermediario de otras organizaciones o instituciones que no estén trabajando en la zona de emergencia. A los donantes no les inspira confianza que un Centro de Acopio no garantice la canalización directa de los bienes entregados.

## 3. ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES

- Es necesario coordinarse con las autoridades de Protección Civil de su localidad, así como con organizaciones de reconocido prestigio en la atención y apoyo a personas en condiciones de emergencia y extrema vulnerabilidad; por ejemplo, con la Cruz Roja y la Cáritas más cercanas a su localidad.
- También es muy importantes la coordinación con las instituciones públicas de seguridad, en especial con la policía local, pero también con la estatal y federal, así como con las fuerzas armadas. Su apoyo es muy útil para proteger la integridad del personal del Centro de Acopio, y para el buen resguardo y transporte de los donativos.
- La coordinación puede traducirse, entre otros aspectos, en compartir información sobre lo siguiente: monto y tipo de los donativos captados; dirección del Centro de Acopio y del personal responsable; croquis de localización del Centro de Acopio; destinatarios de los donati-

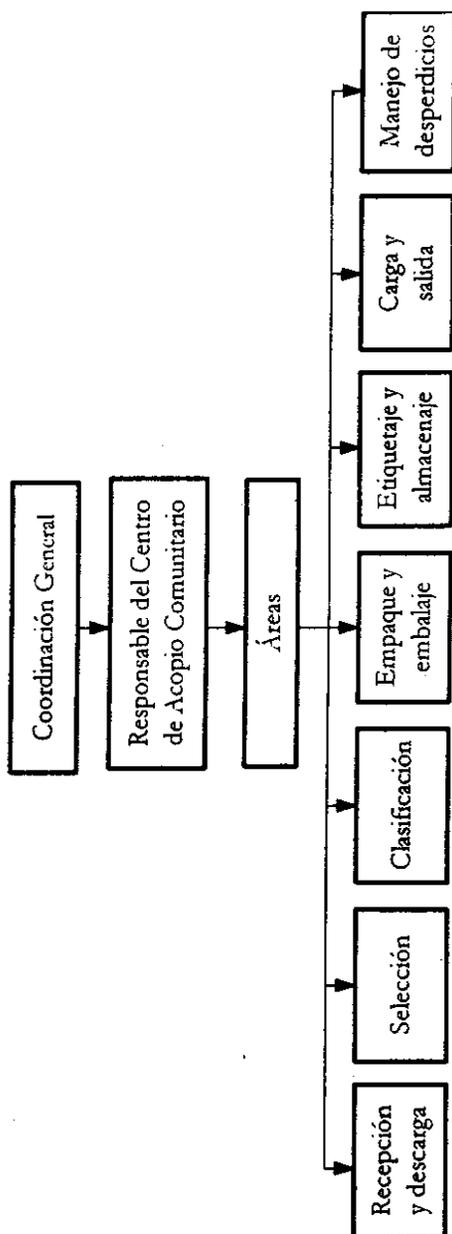
vos; horarios de recepción y entrega, así como medios para establecer una comunicación regular y fluida.

#### IV. ORGANIGRAMA Y ÁREAS DEL CENTRO DE ACOPIO

Para que el Centro de Acopio desarrolle sus actividades, necesita contar con una organización mínima que brinde funcionalidad y agilidad a los diversos trabajos que se realizarán en él (véase la figura 1):

- *Coordinación general*, integrada por los representantes o los titulares de la organización comunitaria que apoya el desarrollo del Centro de Acopio. Según cada caso particular, deben participar las autoridades, los funcionarios o las personas que detentan algún cargo oficial. En las escuelas: directores, subdirectores, maestros y representantes de padres de familia; en las organizaciones vecinales: presidentes y otros miembros destacados de los Comités Directivos; en las parroquias: sacerdotes y miembros del Consejo Parroquial; en los sindicatos: secretarios generales y otros miembros del Comité Directivo, etcétera. Son los principales responsables institucionales del Centro de Acopio, así como los encargados de nombrar a su Coordinador o Responsable operativo, y de supervisar sus actividades.
- *Coordinador o Responsable operativo*: es la persona encargada del funcionamiento diario del Centro de Acopio y de todas sus áreas operativas. De él depende el personal voluntario o asalariado que trabaja en el Centro; se recomienda que también participe en la Coordinación General.

Figura 1  
Organigrama



- *Áreas de funcionamiento del Centro de Acopio.* Para llevar a cabo de manera eficiente y con calidad las distintas actividades que requiere un Centro de Acopio, se necesita dividir las en siete Áreas específicas:

1. Recepción y descarga de los donativos.
2. Selección.
3. Clasificación.
4. Empaque y embalaje.
5. Etiquetado y almacenaje.
6. Carga y salida.
7. Manejo de desperdicios

Considerando el espacio reducido que las comunidades asignarán generalmente a la instalación de su Centro de Acopio, tales áreas compartirán frecuentemente el mismo inmueble; sin embargo, es necesario que su localización dentro de dicho inmueble permita distinguirlas de manera muy clara, porque en ellas se llevarán a cabo actividades de características muy diferentes, las cuales no deben mezclarse para evitar confusiones y deficiencias en el control de los donativos; en especial, es muy importante que el área de "Manejo de desperdicios" se ubique en un lugar propio y lo bastante apartado de las demás áreas para que no contamine a los donativos.

En los siguientes apartados del *Manual*, el lector hallará una descripción precisa de los objetivos y tareas asignados a cada área.

## **V. FUNCIONES DEL RESPONSABLE OPERATIVO**

### **I. FUNCIONES DE COORDINACIÓN DEL PERSONAL**

- Promover un ambiente de compañerismo dentro del Centro, y solucionar todo tipo de conflicto que pudiera presentarse.
- Vigilar la entrada y salida del personal que trabaja en la bodega, así como la permanencia de personas autorizadas dentro de las instalaciones.
- Capacitar a todo el personal (voluntario o asalariado) sobre el manejo de los donativos.
- Supervisar la participación, registro, asistencia y desempeño tanto de los voluntarios como del personal asalariado del Centro de Acopio.
- Supervisar que el personal haga uso del equipo de seguridad mínimo.
- Vigilar que el personal trabaje en condiciones adecuadas de salud física y mental.
- Apoyar al personal para que reciba asistencia médica en casos de enfermedad o emergencia.

## 2. FUNCIONES DE CONTROL DE LOS DONATIVOS

- Supervisar el registro preciso de todos los donativos que se vayan recibiendo, considerando tanto cantidades como tipos de productos, y entregar los recibos correspondientes a los donadores.
- Supervisar la selección de los donativos.
- Vigilar el ordenamiento y clasificación de los donativos.
- Verificar que los bultos, bolsas, cajas –así como demás formas de empaque que se hayan seleccionado- vayan acompañados de sus etiquetas correspondientes.
- Inventariar lo almacenado y lo que no sirvió (esto último con el fin de cuantificar los desperdicios).
- Para el control de los inventarios y la elaboración de informes, el responsable deberá estimar el volumen y el peso de los artículos; asimismo, recurrir a cálculos matemáticos con el fin de realizar la cuantificación lo más acertadamente posible. Este procedimiento resulta determinante en el éxito de la operación, porque servirá para decidir el tipo y el tamaño de transporte que se requerirán para enviar la carga a la zona del desastre.
- Supervisar y garantizar el control absoluto de todas las salidas de los donativos de la bodega, mediante el registro del tipo de productos y de las cantidades. Además, tomar los datos generales de identificación de los transportes que salen con ayuda humanitaria: compañía, nombre del operador, placas del transporte, marca y modelo del vehículo y, en su caso, de la caja del remolque, así como destino que se le ha asignado. Para realizar dicha tarea, puede utilizar el “Formato de Control de Transportes” que se propone en el apartado de Anexos.

- Supervisar de manera personal el cierre de la caja del camión y aplicar los sellos correspondientes, tanto en puertas como en las correas que amarran la lona protectora, con el fin de garantizar que no sean abiertos durante el trayecto.
- Elaborar diariamente los registros de entradas y salidas de donativos del inventario; para ello, utilizará las formas correspondientes (“Registro de Entradas del Inventario” y “Registro de Salidas del Inventario”).
- Elaborar el inventario general de productos, mediante la contabilización física de todos los productos almacenados en la bodega del Centro de Acopio, y reportar el estado del inventario a la Coordinación General del Centro de Acopio (utilizar forma “Inventario General”). Esta actividad tiene que realizarse forzosamente todos los días, hasta que termine la emergencia o se levante el Centro de Acopio.
- Mantener un control estricto del material de trabajo (insumos) que se proporcionen, con el fin de evitar los extravíos y garantizar la disponibilidad permanente de los recursos.
- Identificar y registrar los alimentos que están muy próximos a caducar o los artículos que requieran de un tratamiento o cuidado especial; también deberá reportar todo ello a la Coordinación General.

## 3. FUNCIONES DE COMUNICACIÓN CON LA COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO DE ACOPIO

El responsable operativo deberá promover una estrecha comunicación con la Coordinación General del Centro de Acopio, al menos una vez por día, con la finalidad de:

- Acordar el tipo de productos y las cantidades de ayuda humanitaria que se donarán, así como su destino final.
- Reportar las necesidades de personal o los insumos para el trabajo.
- Presentar problemas de funcionamiento y analizar opciones de solución.
- Reportar el estado de los inventarios (entradas, salidas y contabilización física).
- Informar, en general, de cualquier situación importante que se presente durante el tiempo que el Centro de Acopio preste servicio.
- Una vez a la semana, el responsable operativo entregará a la Coordinación General del Centro de Acopio copias de los recibos que amparan las entradas de donativos, la selección de lo que sirvió y lo que no sirvió, así como los embarques y destinos; todo ello con la finalidad de respaldar las actividades desarrolladas y de proteger los principales documentos de control.

#### 4. FUNCIONES DE SEGURIDAD

- Vigilar que en la bodega no se almacenen materiales peligrosos y que cuente con equipo en buenas condiciones para apagar incendios.
- Tramitar ante las autoridades locales de Tránsito y Policía, en acuerdo con la Coordinación General del Centro de Acopio, la protección directa de la bodega y la escolta dentro de la ciudad o poblado de los vehículos que transportan los donativos, al menos hasta la salida a la carretera; asimismo, gestionar ante dichas autoridades la autorización para que los transportes de produc-

tos puedan maniobrar fuera de sus zonas y en horarios normales de tránsito.

#### 5. FUNCIONES DE LIMPIEZA Y ORDEN

- Supervisar que el mantenimiento del Centro de Acopio se encuentre siempre en óptimas condiciones de limpieza y orden.
- Supervisar que se recolecte la basura en un lugar suficientemente aislado de los productos en buen estado del Centro de Acopio; asimismo, comunicarse con las autoridades locales de limpieza para su recolección regular.

Para desarrollar estas y otras actividades, es conveniente que el Responsable operativo del Centro de Acopio disponga de espacios físicos propios, en especial para:

- Guardar y archivar los diversos formatos de registro que diariamente se utilizan para el manejo contable del Centro de Acopio: recepción de donativos; registro de entradas y salidas del inventario; cartas de las comunidades que recibieron productos, etcétera.
- Guardar la papelería que utiliza regularmente el Centro de Acopio.
- Guardar y proteger insumos de trabajo de tamaño reducido (marcadores, guantes, fajas, etcétera).

Asimismo, por motivos de seguridad, recomendamos guardar copias o fotocopias de los principales registros contables en un espacio alternativo al Centro de Acopio; pueden ser las copias que deben entregarse regularmente a la Coordinación General.

## VI. PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentarán de manera sucinta las siete áreas o procedimientos básicos que se requieren para instalar y operar de manera eficiente un Centro de Acopio Comunitario:

- Recepción y descarga.
- Selección.
- Clasificación.
- Empaque y embalaje.
- Etiquetado y almacenaje.
- Carga y salida para el transporte.
- Manejo de desperdicios.

Para aplicar tales procedimientos, la Coordinación General del Centro de Acopio deberá decidir, previamente, los acuerdos básicos de operación, a saber: pertinencia de la apertura, lugar de la bodega, nombre del responsable, personal de apoyo mínimo, horarios de trabajo, recursos materiales de apoyo inicial, y mecánica de operación (por ejemplo, en conformidad con lo establecido en este *Manual*).

## 1. ÁREA DE RECEPCIÓN Y DESCARGA

Es el procedimiento para recibir los donativos. Puede delegarse a un grupo de voluntarios debidamente identificado que permanece en el "exterior" del Centro de Acopio Comunitario; o bien, esta actividad puede ser realizada de manera complementaria por personal profesional.

### 1.1 Insumos de trabajo durante la descarga

Para el procedimiento de recepción y descarga, así como de todos los demás procedimientos de manejo de los donativos, el personal deberá contar con determinados insumos para cuidar su salud y seguridad; algunos son imprescindibles y otros, optativos.

#### a) Insumos de seguridad imprescindibles

**Tapabocas:** La exposición prolongada al polvo, ácaros (procedentes de la ropa usada) o químicos (polvo de jabón, talcos, etcétera) puede intoxicar rápidamente a los voluntarios dedicados al manejo de las mercancías (en cualquiera de los procedimientos de descarga, selección, clasificación, empaque y entrega); incluso desencadenar reacciones alérgicas que pueden ocasionar fiebre, choque anafiláctico e incluso la muerte. Por lo anterior, es *indispensable* que el personal dedicado a las tareas antes mencionadas utilice tapabocas.

**Guantes:** por razones similares a las anteriores, así como para prevenir cortaduras, contagio de hongos, manchas de pintura o de productos semejantes, intoxicaciones cutáneas y otra serie de riesgos, todo el personal que participe en el manejo de las mercancías (Áreas de Re-

cepción y descarga, Selección, Clasificación, Empaque y Carga y salida) deberá utilizar guantes. Según el tipo de trabajo que se desempeñe, será recomendable el uso de guantes de cuero o carnaza, pero en algunos casos bastarán los de látex o quirúrgicos.

**Faja:** para prevenir daños en la columna o evitar hernias.

**Diablito:** para ayudarse en el transporte de las mercancías.

**Tarimas:** para proteger la mercancía de la humedad del suelo.

#### b) Insumos optativos o complementarios

— Carritos de supermercado

— Impermeable

— Calzado de seguridad

— Patines

— Montacargas

— Rampas para descarga y carga de mercancías.

### 1.2 Material contable para el registro de la recepción y descarga de los donativos

- Formato de "Recibo de donativo" (original y copia): para entregar a cada donante y amparar la ayuda correspondiente (véase la propuesta de formato en el Anexo). Los formatos deberán enumerarse de manera progresiva y las copias se guardarán en una misma carpeta, ordenándolas de manera consecutiva.

Se recomienda que este formato tenga una leyenda como la siguiente:

El Centro de Acopio se reserva la facultad de cambiar o desechar los donativos que, por sus características de peligrosidad, mal estado, deterioro o caducidad, puedan plantear un riesgo para la salud e integridad física de la población damnificada.

**1.3 Actividades principales de recepción y descarga**

- Instalar una mesa desmontable para recibir la ayuda (Mesa de Recepción).
- Dar la bienvenida al donador e indicarle en dónde debe estacionar su camión o automóvil para dejar provisionalmente los artículos; en caso de que no cuente con vehículo, también se le señalará en dónde dejar provisionalmente sus artículos.
- Conducir al donador a la Mesa de Recepción.
- En la Mesa de Recepción, el responsable de ella se presentará por su nombre, ofrecerá asiento al donante y le preguntará cortésmente en qué consiste el donativo.
- Se ayudará al donante a descargar y transportar su donativo hasta la Mesa de Recepción. En este momento se verificará con precisión el contenido del donativo.
- Se elaborará el formato "Recibo de donativos" correspondiente, en original y copia, y se entregará el original al donante (véase ejemplo en la figura 2). Recuerde que deberá cancelar los espacios que no se hayan utilizado; no olvide asentar las firmas requeridas.

**Figura 2**  
**RECIBO DE DONATIVO**  
**Centro de Acopio Comunitario "San Juan"**

Fecha: 10-Sep-2001 Número de folio: 1417

Datos del donante:  
Nombre: Jorge Ramírez González  
Calle: Cerrada Colima, Núm. 18, Int. 4  
Colonia: Atlapa  
Teléfono: 55-55-55-55 C.P.: 03100  
Localidad: México Estado: Distrito Federal

Datos del donativo en especie:

<i>Artículo</i>	<i>Cantidad</i>
Aceite	10 litros
Frijol	15 kilos
Detergente	4 kilos
Pastillas de cloro	4 cajas con 100 pastillas c/u
xxx	xxx

Centro de Acopio

Firma de recibido Firma del donante

- Se informará verbalmente o se entregará un volante para especificar qué calamidad ocurrió, dónde ocurrió, quiénes están afectados y el tipo de ayuda que solicita el Centro de Acopio Comunitario, así como las recomendaciones generales de cómo empacar los donativos y el horario de recepción.

- Al terminar de descargar, una vez que el proceso de registro del donativo haya terminado, se darán las gracias al donador y se le despedirá para ayudar a otro en el proceso de entrega-recepción.
- Cuando el donativo sea de grandes dimensiones, para trasladarlo se recomienda ocupar cargadores profesionales. *No deberán ocuparse, por ningún motivo*, voluntarios que no estén entrenados como cargadores para descargar objetos superiores a 20 kilogramos aproximadamente, como son costales de granos y mobiliario pesado, así como tampoco donativos que por su peligrosidad (por ejemplo, botellones de vidrio) o volumen planteen algún riesgo en su manejo.
- Este personal profesional podrá contratarse por horas o por tiempo completo, y debe brindárseles algún tipo de seguridad para recibir atención médica, en caso de que sea necesario.
- Se designará un rol de guardias para garantizar que siempre haya una persona recibiendo los donativos.

#### ***1.4 Conteo y recepción administrativa del donativo***

Considerando que la recepción de cada donativo estará acompañada del recibo correspondiente, es importante tener mucho cuidado en la manera de cuantificar éstos, ya que las estimaciones aventuradas pueden dar origen a malos entendidos y comprometen la transparencia del trámite.

Por lo anterior, el responsable de la Mesa de Recepción, de común acuerdo con el donante y previa verificación conjunta de los bienes, determinará tanto el tipo de donativo como la cantidad del mismo, y lo registrará en el formato "Recibo de donativos".

Cuando no se cuente con los datos exactos sobre la cantidad del donativo (por ejemplo, en los casos donde no se conoce el peso de un bulto de granos o la cantidad de ropa), se le asignará una descripción aproximada de tipo general (por ejemplo: "tres bultos medianos de arroz", "cuatro costales grandes de ropa usada", etcétera).

#### ***1.5 Agradecimiento y constancias***

Al terminar el llenado del "Recibo de donativo", el responsable de la Mesa dará las gracias al donador y le informará que se elaborarán constancias de participación en las labores de ayuda que presta el Centro de Acopio Comunitario, una vez terminada la emergencia; asimismo, le notificará que el Centro de Acopio presentará un informe final sobre el total de donativos recibidos y su destino.

Los medios de distribución de las constancias y del informe final estarán en función de los recursos y situaciones particulares de cada Centro de Acopio; por ejemplo: para el caso de las constancias, se puede contratar el servicio de correo; para los informes, éstos pueden colocarse en un lugar público de importancia local o bien publicarse en medios de comunicación escrita. En cualquier caso, es importante que los donantes conozcan, al terminar la entrega de sus ayudas, los medios que se utilizarán para distribuir las constancias así como el informe final.

#### ***1.6 Restricciones para productos peligrosos***

En un Centro de Acopio Comunitario no deberán recibirse, en términos generales, donativos que por sus características físicas o químicas pudieran plantear un riesgo grave para las personas que laboran ahí, para las comunidades que se

beneficiarán de las actividades del Centro, o para la calidad de los alimentos y medicamentos. Lo anterior, en virtud de que el personal está integrado básicamente por voluntarios y es muy probable que no disponga de los conocimientos y experiencia que se requieren para manejar dichos productos. Asimismo, cabe la posibilidad de que el área destinada a bodega no cuente con espacio suficiente para aislar de manera adecuada los productos peligrosos y evitar así que los alimentos y medicamentos resulten contaminados. Por otra parte, tampoco es de esperarse que disponga, además de los extintores, de otros equipos para atender emergencias en primera instancia.

Por lo anterior, si el Centro de Acopio Comunitario no cuenta con personal y equipo especializados, así como con espacio suficiente para el manejo de donativos peligrosos, dichos productos no deberán aceptarse físicamente. Desde luego, hay que exponer con tacto estas razones a los donantes, para que las comprendan y no se sientan tratados con descortesía.

Es práctica común que se reciban productos aparentemente en buen estado; sin embargo, cuando se someten a una mejor inspección, se descubre que resultan peligrosos, debido a que han caducado, se hallan en mal estado o adolecen de otras deficiencias. Por ello, en el siguiente procedimiento de trabajo, en el "Área de selección", se verificará nuevamente la utilidad y pertinencia de los donativos recibidos.

Algunos ejemplos de productos peligrosos que no deberían recibirse en términos generales son los siguientes:

- Compuestos líquidos con cloro
- Amoniaco
- Potasa cáustica y sosa cáustica

- Desinfectantes industriales
- Gases inflamables (propano, butano y otros)
- Gasolina, diésel y combustóleo
- Aceites industriales y para automóvil
- Alcohol industrial y bebidas alcohólicas
- Naftalina
- Cerillos y encendedores
- Fertilizantes
- Insecticidas, plaguicidas y herbicidas
- Celuloides y películas para cine.

Cuando ocurre una calamidad, algunos compuestos líquidos con cloro son muy útiles para potabilizar el agua destinada al consumo humano. Sin embargo, también pueden derramarse fácilmente y contaminar los alimentos y medicamentos (sobre todo durante el transporte de donativos); en ciertas condiciones especiales pueden incluso generar gases tóxicos y compuestos peligrosos para la salud y seguridad de las personas. Por lo anterior, si no se cuenta con el personal y equipo especializados que hemos mencionado, recomendamos que *sólo se acepte la donación de pastillas de cloro*.

Si está interesado en conocer más detalles sobre los productos de tipo peligroso, le recomendamos consultar la *Guía norteamericana de respuesta en caso de emergencia*, publicada conjuntamente por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de México, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos, y el Departamento de Transporte de Canadá.

## 2. ÁREA DE SELECCIÓN

Son las acciones que separan *lo que sirve de lo que no sirve* en los artículos recibidos; se realiza antes de clasificar los donativos y de hacerlos ingresar contablemente en la bodega del Centro de Acopio.

Este procedimiento es muy importante porque “Sucede a menudo que suministros totalmente inútiles consumen la atención y los recursos a expensas de otros artículos de primera necesidad debido a un bien intencionado pero equivocado impulso de solidaridad de los donantes”.<sup>12</sup>

### 2.1 Insumos de trabajo durante la selección

Antes de seleccionar lo que sirve de lo que no sirve, el personal deberá contar con los mismos insumos que se señalaron para el área de Recepción y descarga, con el objetivo de cuidar su seguridad y salud.

#### a) Insumos imprescindibles

- Guantes (según el caso: de carnaza, lona, látex o quirúrgicos)
- Fajas
- Tapabocas
- Diablitos
- Tarimas.

<sup>12</sup> Organización Panamericana de Salud, 1998, *Sistema de Administración de Suministros Después de los Desastres, SUMA, Módulo de Bodega*, Washington, D. C., p. 4.

#### b) Insumos optativos o complementarios

- Carritos de supermercado
- Impermeable
- Calzado de seguridad
- Patines
- Montacargas.

### 2.2 Material contable para el registro de los donativos que deben ser desechados o destruidos

- Formato de “Registro de la entrega de productos peligrosos”, original y copia, para dejar constancia por escrito de los bienes donados que por características de caducidad, mal estado o peligrosidad en general, deben ser desechados o destruidos en colaboración con las autoridades gubernamentales competentes (puede hallarse la propuesta de formato en el Anexo).

### 2.3 Procedimiento para la selección de los donativos

Una de las dificultades habituales que enfrenta el manejo de un Centro de Acopio Comunitario es que los donantes regalarán a veces (con buena voluntad) bienes que no son útiles ni necesarios para los damnificados; incluso, en ocasiones, bienes que pueden plantear algún tipo de peligro.

Esta situación puede dar origen a problemas como los siguientes:

- Los bienes ocupan espacio de almacenamiento, mano de obra, recursos de transporte y tiempo, que siempre son escasos en momentos de emergencia.

- Pueden ocasionar daños a los damnificados mismos, incluso poner en grave peligro su salud y su seguridad.
- Los donantes y los medios de comunicación pueden recibir una impresión negativa.

Por lo anterior, el Responsable operativo del Centro de Acopio deberá procurar no recibir, en la medida de sus posibilidades, donativos que no sean explícitamente adecuados y oportunos; también deberá explicar con tacto a los donantes, la inconveniencia de aceptar su amable apoyo, y recomendarles que lo canalicen a algún otro destino, para que sea aprovechado en función de un tipo distinto de necesidades.

Cuando no sea posible evitar la recepción de este tipo de donativos, el personal del Centro de Acopio procederá a separarlos de las mercancías que sí son útiles y pertinentes para los damnificados, mediante el procedimiento de selección.

Los principales criterios para seleccionar *lo que sirve de lo que no sirve* son los siguientes:

#### **a) Caducidad**

Es habitual que los donadores tomen artículos de sus alacenas o botiquines que, por no ser de utilidad para ellos, destinan para donativo sin verificar que su caducidad no haya expirado.

Apartar este tipo de donativos es más importante en situaciones de emergencia que en condiciones normales, porque las personas damnificadas por un desastre a menudo se encuentran más débiles y en condición especialmente vulnerable a posibles intoxicaciones.

Salvo opinión en contrario de un médico o especialista en alimentos, todos los alimentos cuya caducidad haya expirado deberán desecharse y destruirse.

Asimismo, deberán desecharse alimentos o artículos de uso personal que hubieran sido expuestos a algún tipo de contaminante químico (jabón, pintura, combustible, etcétera) o que vengan empacados en recipientes que en algún momento se destinaron a almacenar sustancias tóxicas (costales de fertilizante, tambos de aceite, botes de pintura, etcétera). En este último caso, se solicitará el auxilio de las autoridades gubernamentales competentes (Protección Civil, Secretaría de Salud, Ejército o Secretaría de Agricultura) para proceder a su incineración, pues resulta habitual que en los tiraderos de basura se recuperen para comercializarlos o destinarlos al consumo humano o animal (alimentos).

En el caso de los medicamentos, deberá notificarse a la Secretaría de Salud o al Ejército para determinar el procedimiento de destrucción que proceda. Los medicamentos cuya caducidad haya expirado no deberán tirarse, por ningún motivo, directamente a la basura.

#### **b) Presentación**

Por razones relacionadas con brindar facilidades para la distribución de los donativos en la zona de desastre, es conveniente separar los artículos y alimentos según criterios de presentación. Por lo anterior, en la medida de lo posible, no deberán mezclarse semillas a granel con semillas empacadas, bidones de agua con botellas, latas grandes (porciones restauranteras) con raciones personales (latas chicas), frijoles enlatados con frijoles en grano, harina con maíz o trigo en grano, distintas variedades de un mismo grano (frijol negro con frijol pinto), etcétera.

**c) Daño físico**

Es indispensable que los artículos que presenten un daño físico (golpes, cortaduras en el empaque, etcétera) sean separados y reparados antes de proceder a empacarlos. Una botella que filtra líquido, un costal de jabón que permite el escape del polvo, y en general cualquier artículo con daño físico, puede arruinar otros artículos en buen estado durante el transporte y averiar los embalajes.

Por lo anterior, cuando dichos objetos no puedan ser reparados y pongan en riesgo la integridad del resto de la carga, será preferible desecharlos o canalizarlos a otro tipo de beneficiarios locales.

NOTA: los artículos envasados en contenedores de cristal deberán ser embalados invariablemente en empaques que puedan contener los vidrios en caso de que se rompan. No deberán enviarse si no se cumple este requisito, porque se corre el riesgo de que el personal encargado de bajar la carga del camión sufra alguna cortadura o, por lo menos, se pierda el contenido.

**d) Pertinencia**

A pesar de lo "llamativo" o "asombroso" que pueden ser algunos donativos (por ejemplo, aparatos de música, videocassetes, macetas, cuadros, mochilas, etcétera), no deberán enviarse a zonas de desastre los bienes que puedan originar conflictos, sea por no tener un uso inmediato, por favorecer actitudes de prestigio, o por estorbar en los centros de distribución locales. --

Este tipo de donativos en buen estado, pero inservible por motivos de logística, deberá canalizarse de manera inmediata a instituciones asistenciales locales o de tipo semejante, con el fin de no entorpecer la operación del Centro de Acopio Comunitario.

**2.4 Registro contable de los donativos peligrosos o que no sean útiles****a) Registro de donativos peligrosos**

En el caso de los donativos seleccionados como "peligrosos", por su mal estado, caducidad expirada o cualquier otra característica que pueda dañar la seguridad o salud de las personas, deberá procederse diariamente a destruirlos en colaboración con las autoridades competentes.

Para realizar dicho acto, el Responsable operativo del Centro de Acopio registrará las mercancías en el formato de "Registro de la entrega de productos peligrosos", y le dará salida del Centro de Acopio (véase propuesta de formato en el Anexo).

Tales mercancías peligrosas no deberán ingresar nunca en el inventario del Centro de Acopio, así como tampoco en las áreas de almacenaje de las mercancías en buen estado.

Los formatos de "Registro de la entrega de productos peligrosos" deberán contener una descripción resumida del tipo y cantidad de bienes peligrosos, sus características negativas generales, el nombre de la institución encargada de su destrucción, así como la firma de su titular o responsable, y la rúbrica del encargado de la bodega. Los formatos deberán

enumerarse de manera progresiva y archivarse en una misma carpeta.

Para ahorrar tiempo en el llenado de estos formatos, se recomienda que sólo se utilice uno por cada operación de destrucción; por ejemplo, un formato cuando una carga completa de medicamentos cuya caducidad haya expirado se entregue a las autoridades de Salud de la localidad, o un formato cuando los alimentos en mal estado sean recogidos por el servicio de basura del municipio o delegación política.

#### **b) Registro de donativos no útiles pero en buen estado**

Cuando no sea posible evitar la entrada de donativos que no sean útiles para los damnificados, pero que estén en buenas condiciones, es necesario canalizarlos lo más rápido posible a instituciones y organizaciones de tipo asistencial que pudieran hacer un buen uso de ellos. Para tal fin, deben hacerse ingresar en el inventario del Centro de Acopio como cualquier otro artículo en buen estado, pero en el rubro "Donativos no útiles", mediante la "Forma de entradas del inventario" (véase la propuesta en el apartado de Anexos).

Estos "Donativos no útiles" se almacenarán en la bodega en una zona separada del resto de los donativos útiles para los damnificados, y no pasarán por los procedimientos que comúnmente se siguen: "Área de empaque y embalaje" y "Área de etiquetaje y almacenaje". Posteriormente, cuando haya tiempo disponible, se les canalizará a instituciones asistenciales locales mediante el "Área de carga y salida", según las indicaciones generales establecidas.

### **3. ÁREA DE CLASIFICACIÓN**

Después de la selección inicial de los donativos, los que sean útiles y pertinentes para los damnificados deberán clasificarse en grupos básicos como los siguientes (entre otras formas de clasificación posibles<sup>13</sup>):

- Agua y bebidas
- Alimentos
  - Perecederos (granos, azúcar, etcétera)
  - No perecederos (latas)
- Calzado (se amarran por pares con las mismas agujetas o con cinta canela)
- Cobertores
- Materiales de construcción
- Medicamentos y equipos de salud
- Mobiliario para el hogar
- Herramientas y equipos de trabajo
- Ropa (mujer, niñas, hombre, niños, bebés)
- Utensilios de cocina.

Para realizar la clasificación de los productos, se recomienda que el personal utilice los insumos de trabajo que ya se señalaron en otras ocasiones. También se recomienda incluir la clasificación "Donativos no útiles", para distinguir las

<sup>13</sup> Esta clasificación tiene, inicialmente, un número mayor de opciones que la recomendada por la Organización Panamericana de la Salud (*Cfr. Manual for the Logistical Management of Humanitarian Supplies, op. cit., p. 36*); sin embargo, consideramos que es más práctica para las comunidades, porque no requiere disgregar después las opciones en subgrupos más específicos.

mercancías que anteriormente fueron seleccionadas como "no pertinentes" para los damnificados, pero que se hallan en buen estado.

#### 4. ÁREA DE EMPAQUE Y EMBALAJE

Aquí se empaquetarán todos los donativos para que, en la etapa siguiente, sean etiquetados y almacenados en la bodega; todo ello con el fin de facilitar su embarque posterior.

##### 4.1 Insumos de trabajo

###### a) Insumos imprescindibles

- Guantes (según el caso: de carnaza, lona, látex o quirúrgicos)
- Fajas
- Tapabocas
- Diablitos
- Tarimas.

###### b) Insumos optativos o complementarios

- Carritos de supermercado
- Impermeable
- Calzado de seguridad
- Patines
- Montacargas.

##### 4.2 Insumos especiales para empaque y embalaje

- Bolsas de polietileno
- Cajas (preferentemente de cartón)
- Costales
- Cinta canela
- Rafia
- Agujas
- Cuchillas o navajas con mango.

Algunos de estos insumos, como los costales y tarimas, a menudo pueden conseguirse por medio de donativos si se les solicita a compañías embotelladoras y refresqueras.

##### 4.3 Procedimientos de empaque y embalaje

###### a) Armado de cajas

Es importante tomar en cuenta que las cajas de cartón serán sometidas a manejos rudos y posiblemente serán expuestas a la intemperie, por lo cual se recomienda pegarlas con cinta canela o cuerdas (rafia o mecate), tanto alrededor como en distribución en cruz.

###### b) Cosido de costales

Con frecuencia los costales han sido usados y proceden de donativos de las industrias grandes, con los consiguientes residuos en su interior (por ejemplo, de embotelladores de refresco: con residuos de azúcar, y de panificadoras: con residuos de harina). Cuando ésta es la situación, el costal deberá voltearse al revés, para evitar que los residuos del

contenido original entren en contacto con los artículos que habrán de ser transportados. Desde luego, en términos generales, sólo deben utilizarse costales limpios.

Al terminar de llenar el costal, deberá cerrarse, para lo cual se cose con aguja capotera e hilo de rafia. Ningún costal deberá enviarse si no ha sido cerrado de la manera antes indicada, pues generalmente otros procedimientos de cerrado no resisten el manejo que se les aplica (transporte en animales de carga, estibas, etcétera).

### c) "Amarre" de una estiba

Al colocar costales o cajas unos sobre otras, a menudo se caen o se mueven, con el consiguiente daño que se causa a los productos, lo cual constituye un riesgo para los cargadores, para el personal que labora dentro de la bodega y, en su caso, para los operarios de los montacargas.

Por lo anterior, al estibar (encimar) costales o cajas, es indispensable que se acomoden unos sobre otros, de tal manera que se traslapen, para "amarrar" la carga. Lo anterior se logra básicamente poniendo alternativamente las "capas o niveles" de manera transversal y longitudinal.

## 5. ÁREA DE ETIQUETADO Y ALMACENAJE

Dentro de esta zona se etiquetarán con colores los donativos previamente empacados y embalajados, para facilitar su identificación, y se almacenarán en la bodega; asimismo, se registrarán los bienes en los inventarios de entrada correspondientes.

## 5.1 Insumos de trabajo

### a) Insumos imprescindibles

- Guantes (según el caso: de carnaza, lona, látex o quirúrgicos)
- Fajas
- Tapabocas
- Diablitos
- Tarimas.

### b) Insumos optativos o complementarios

- Carritos de supermercado
- Impermeable
- Calzado de seguridad
- Patines
- Montacargas.

### c) Insumos especiales para etiquetado

- Marcadores permanentes: rojo, azul, verde, amarillo y negro o gris.
- Etiquetas.

## 5.2 Material para el control contable

- Formato "Registro de entradas del inventario", para asentar contablemente el ingreso de los bienes previamente seleccionados, empacados y embalajados (la propuesta de formato aparece en el Anexo).

### 5.3 Procedimiento de etiquetado y almacenaje

En el procedimiento número 3, "Clasificación", se recomendó la agrupación de los distintos donativos en tipos semejantes, con la finalidad de facilitar su posterior empaquetado. Se propuso una clasificación inicial de 10 grupos diferentes, que puede ser modificada y adaptada a las circunstancias particulares de cada Centro de Acopio.

La experiencia recomienda que, después de esta clasificación y una vez dispuestos los bienes en condiciones de empaquetado o embalaje, se proceda a etiquetar los productos con cinco colores diferentes, con el fin de facilitar su identificación cuando se almacenen en la bodega.

Los colores del etiquetado, según códigos internacionales que acostumbran utilizarse, son los siguientes:<sup>14</sup>

**Rojo:** alimentos de cualquier clase y agua.

**Azul:** ropa y artículos del hogar (incluyendo: calzado, cobijas y cobertores, utensilios de cocina, artículos de aseo personal y para la limpieza del hogar, entre otros).

**Verde:** medicamentos y equipo médico.

**Amarillo:** equipos y materiales de trabajo en general.

**Negro o gris:**<sup>15</sup> herramientas y materiales para construcción (herramientas, picos, palas, hachas, etcétera), así como de resguardo (casas de campaña).

<sup>14</sup> Cfr. *Manual for the Logistical Management of Humanitarian Supplies*, op. cit., p. 45.

<sup>15</sup> Por motivos prácticos se añadió el grupo de color "negro o gris", para separar los donativos destinados a la reparación de las viviendas, de los

Dentro de la bodega se asignará un espacio diferente y de fácil acceso a cada tipo de mercancía, en función de los cinco colores anteriormente señalados; asimismo, se recomienda señalar los espacios de la bodega con el mismo color, para facilitar las operaciones de entrada y salida de donativos.

Los artículos se almacenarán y estibarán por lo menos sobre tarimas, a 10 centímetros del piso. Si se utilizan estructuras de almacenaje, se requerirá el empleo de montacargas.

### 5.4 Registro de la entrada de los donativos en el inventario

Se utilizará el formato "Registro de entradas del inventario" (véase la propuesta en el Anexo) para registrar contablemente los artículos (en cuanto a su tipo y monto) que ya están en condiciones adecuadas para ser canalizados en favor de los damnificados o de instituciones asistenciales. Esto se hará después de los procedimientos previos de selección, clasificación, empaquetado y embalaje, así como del etiquetado de los donativos del público.

El registro de la entrada de los bienes en el inventario se deberá hacer, invariablemente, de manera paralela al ingreso físico de los productos en la bodega; para ello, utilice un formato, o los que sean necesarios, para cada día de operaciones. Los formatos han de enumerarse de manera progresiva y deberán mostrar la fecha correspondiente. En los renglones se asentará de manera clara y muy precisa el tipo de artículos, así como las cantidades que se hacen ingresar en la bodega. Cada ingreso deberá ser firmado por el Res-

bienes que se necesitan para apoyar el desarrollo de actividades laborales (grupo al que se asigna el color "amarillo").

ponsable operativo del Centro de Acopio, o bien por el responsable en turno. Al final del día, se cancelarán los renglones que no se hayan utilizado, y el Responsable del Centro de Acopio asentará su nombre y firma para dar la certificación de "Visto Bueno" en todas las operaciones (véase el ejemplo en la figura 3).

Según la experiencia de los autores (en el manejo de Centros de Acopio Comunitarios y de Cooperativas de Consumo Populares), resulta más práctico y económico utilizar dos formatos diferentes: uno para el registro contable de la entrada diaria de los productos en el inventario, y otro para el registro contable de la salida, debido a que los artículos vienen en presentaciones muy variadas (por ejemplo, en la ropa hay numerosos tipos de prendas, en las latas de alimentos hay tamaños muy variados, y en los granos hay diversas presentaciones) y la agrupación que se hizo previamente -en el "Área de clasificación"- es muy general y no señala pesos y presentaciones específicos.

Figura 3

### REGISTRO DE ENTRADAS DEL INVENTARIO

Centro de Acopio Comunitario "San Juan"

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Artículo	Cantidad	Firma
Atún	6 cajas de 24 latas c/u	Antonio Pérez
Ropa	10 costales con 50 piezas c/u	Antonio Pérez
Agua embotellada	45 garrafones de 4.5 litros c/u	Jorge López
x x x	x x x	x x x
x x x	x x x	x x x
Vo. Bo. Jorge López González		

Por lo anterior, no resulta técnicamente posible realizar operaciones simultáneas en el mismo formato de entrada (suma) y salida (resta) de cada tipo de producto en los inventarios. Para resolver este problema, se necesitaría contar con equipo de cómputo, programas especiales para el manejo de inventario (como el caso del *Sistema de Administración de Suministros Después de los Desastres, SUMA*, desarrollado por la Organización Panamericana de Salud, el cual cuenta con una amplia y precisa lista de clasificación), así como personal dedicado preferentemente a tales actividades. Tales situaciones no se encontrarán, en términos generales, en la mayor parte de los ambientes de tipo comunitario.

### 6. ÁREA DE CARGA Y SALIDA PARA EL TRANSPORTE

En esta área se cargarán los donativos en las unidades de transporte para entregarlos a los damnificados o a las organizaciones que los atienden directamente. También se llevará un control preciso de los medios que se utilicen y se registrará contablemente la salida de los inventarios.

Las actividades que se proponen están pensadas para aplicarse a camiones o unidades de transporte semejantes, especializadas en el manejo de mercancías. Por lo tanto, se debe solicitar a las compañías que presten el servicio, que sus unidades reúnan todos los requisitos que las autoridades han establecido para llevar a cabo tal actividad; asimismo, deberán disponer de seguros que permitan amparar los productos en caso de presentarse una eventualidad.

Cuando se utilice otro tipo de servicios para el transporte de las mercancías (como el empleo de camionetas prestadas por miembros voluntarios de las comunidades), les recomendamos que, además de adaptar las recomendacio-

nes a sus circunstancias particulares, también soliciten a los voluntarios que cuenten con autorización de las autoridades para transportar mercancías, y que sus unidades estén aseguradas contra robos y accidentes.

### 6.1 Insumos de trabajo

#### a) Insumos imprescindibles

- Guantes (según el caso: de carnaza, lona, látex o quirúrgicos)
- Fajas
- Tapabocas
- Diablitos
- Tarimas.

#### b) Insumos optativos o complementarios

- Carritos de supermercado
- Impermeable
- Calzado de seguridad
- Patines
- Montacargas
- Rampas para carga.

### 6.2 Material para el control contable

- Formato "Registro de salidas del inventario", para asentar contablemente el egreso de los bienes de la bodega (en el Anexo se halla la propuesta de formato).

- Formato "Control del transporte", para registrar los vehículos, choferes y destinos asignados a los productos.
- Formato "Inventario general", para levantar el inventario físico de los productos que se encuentran en la bodega.

### 6.3 Procedimientos de preparación

Con suficiente anticipación a la salida de los productos, al menos de tres días, se realizarán las siguientes actividades:

- El Responsable del Centro de Acopio (en acuerdo con la Coordinación General y considerando los productos disponibles) concertará con los responsables de las comunidades damnificadas, o con las organizaciones que trabajan directamente con ellas, el tipo y cantidad de productos que se donarán; lo anterior con el objetivo de atender de la mejor manera posible las necesidades más importantes de la población.
- Se informará a las comunidades beneficiarias o a las organizaciones que trabajan directamente con ellas, el medio de embarque y el día probable de llegada de los donativos; así mismo, se acordará con ellas el lugar de recepción de los productos, y se les solicitará el nombre del responsable de recibirlos, como la necesidad de contar con voluntarios que apoyen los trabajos de descarga.
- Los formatos "Registro de salidas de inventario" deberán llenarse antes de la llegada de los camiones, en original y copia, y se utilizará un formato único para cada comunidad que vaya a recibir donativos (véase la propuesta de formato en los Anexos). Se recomienda realizar dicha tarea el día anterior al embarque, con la finalidad de evitar contratiempos y para programar el número de envíos que puede transportar un mismo camión.

#### 6.4 Procedimientos para la salida y el transporte de los productos

- Cuando lleguen los camiones, el Responsable operativo del Centro de Acopio se presentará y saludará al operador del camión; asimismo, le preguntará dónde está su unidad y la identificará.
- Se le informará al operador el momento y turno que tiene asignado para cargar, como también el tipo de carga y el destino de los productos.
- Con el fin de distribuir adecuadamente el peso y evitar inestabilidad de la unidad, se le preguntará al operador del camión en qué orden desea que se coloquen los productos.
- Por cuestión de usos y costumbres de los choferes, se le preguntará al operador si ya comió; de no haberlo hecho, se le sugerirá dónde hacerlo. También se le pedirá que notifique el lugar donde se halle; esto con el propósito de localizarlo en caso de que se requiera mover la unidad.
- El Responsable operativo del Centro de Acopio llenará, junto con el operador del camión, el formato "Control del transporte" en original y copia (véase la propuesta de formato en los Anexos), y le pedirá la documentación comprobatoria (identificación, licencia, tarjetón, etcétera). En caso de que el operador exhiba documentación que ya ha sido requisitada por el Centro de Acopio en otras ocasiones, se escribirán los datos contenidos en ella previamente a la llegada del camión, para evitar al operador molestias innecesarias.
- Si la documentación comprobatoria no ha sido requisitada con anterioridad, y el operador no cuenta

con los documentos que garanticen una plena identificación, no se deberá cargar en el camión ningún tipo de productos.

- Se procederá a cargar el camión con los donativos y cantidades descritos en el formato o formatos "Registro de salidas del inventario" (un mismo camión puede transportar los productos destinados a una o más comunidades). Los formatos deberán ser firmados en original y dos copias por el responsable del Centro de Acopio y por el operador del camión. El original se quedará en el Centro y las dos copias serán entregadas al operador del camión.
- Es necesario verificar dos veces la información del embarque, a fin de evitar al operador posibles contratiempos durante el trayecto, cuando la carga y la documentación sean revisadas por la Policía Federal de Caminos, el Ejército, la Marina, oficiales de Caminos y Puentes Federales o alguna otra autoridad, así como evitarle contratiempos por no tener claramente identificado el lugar y la persona a quien se entregará la carga.
- Al terminar el procedimiento de carga, el responsable del Centro de Acopio procederá a sellar la caja del camión; si ésta no se encuentra herméticamente cerrada, se colocará invariablemente una lona para proteger los productos.
- Por último, es importante informar al operador del camión que la Coordinación General del Centro de Acopio y las comunidades beneficiadas estarán vigilando su feliz llegada al destino<sup>16</sup>, como también su retorno a la localidad original; asimismo, se le solicitará que, cuando llegue a su destino (o a cada uno de sus destinos), avise

<sup>16</sup> Cfr. *Manual for the Logistical Management of Humanitarian Supplies*, op. cit., pp. 48-49.

inmediatamente al Centro de Acopio, pues, si sufre algún retraso, éste puede deberse a imprevistos (descomposturas, accidentes, malas condiciones del camino, asaltos y otros propios de situaciones de desastre) que requieren tomar medidas de ayuda y dar aviso a la Policía Federal de Caminos, para que lo localice a lo largo de la ruta y facilite cualquier ayuda mecánica, u otro tipo de apoyo que pudiera requerir.

### **6.5 Procedimiento para la entrega de los productos**

- Al concluir la subida de la carga al camión y haber partido hacia su destino, el responsable del Centro de Acopio se comunicará nuevamente con las comunidades beneficiadas para confirmar la entrega próxima de los donativos, el tipo y la cantidad de productos, la fecha probable de llegada, así como los datos generales del camión y del operador.
- También es necesario solicitar nuevamente a las comunidades beneficiadas que se aseguren de contar con personal suficiente para descargar los productos de manera inmediata y evitar así pérdidas de tiempo. Asimismo, solicite que firmen de recibido las dos copias de la forma "Registro de salida de inventario", y que devuelvan una copia al operador del camión.
- El titular de la comunidad beneficiada, y dos personas más, deberán entregar al operador del camión una constancia elaborada por ellos mismos (redactada a máquina o a mano), que certifique la recepción de los productos señalados en el formato "Registro de salida de inventario". Esta constancia deberá contener, por lo menos, los siguientes datos: nombre y dirección de la comunidad que recibe los productos (comunidad agraria, ejido, parroquia, organización vecinal, etcétera);

descripción general del tipo y cantidad de productos recibidos; nombre y firma del titular y de las dos personas de la comunidad; de ser posible, también el sello.

- La copia del "Registro de salida del inventario" y la "Constancia de recepción" deberán ser devueltas al responsable del Centro de Acopio por el operador del camión, quien las archivará en las carpetas correspondientes.

### **6.6 Cálculo de los volúmenes y acomodación de la carga**

Es importante contabilizar previamente las cantidades, pesos y volúmenes de la carga, por las siguientes razones:

- Para determinar la ruta de entregas que deberá seguir el camión entre los diferentes destinatarios; asimismo, para evitar pérdidas de tiempo y recursos debido al reacomodo de los productos.
- Para no rebasar la capacidad de carga del camión y distribuir el peso de manera adecuada, tanto lateral como longitudinalmente; por ejemplo, cargar en primer lugar lo más pesado en el centro-fondo del vehículo y en la parte de abajo, con el fin de mantener el centro de gravedad del camión lo más cercano a las llantas y evitar que la caja se "acueste" y disminuya la estabilidad de la unidad en las curvas. Posteriormente deberá cargarse lo menos pesado y lo frágil en la parte superior.

La colocación de la carga dentro del camión deberá convenirse previamente con el operador, para determinar el mejor procedimiento de distribución del peso; deberá darse seguimiento al acuerdo, así como supervisar a los cargadores para que coloquen de manera adecuada las cantidades, volúmenes y mezcla de artículos.

- Tome en cuenta la siguiente recomendación general: es conveniente que productos, como los detergentes, que pudieran contaminar los alimentos o medicamentos debido al efecto de los movimientos del transporte, se aíslen de los demás donativos; una manera de hacerlo es cubrirlos con plásticos.

Para facilitar la carga de los camiones, en la figura 4 se presentan indicaciones sobre el peso de algunos productos.

Figura 4

<i>Descripción</i>	<i>Peso aproximado</i>
Un costal lleno de grano	50 kilos
Un costal de ropa	20 kilos
Un costal de zapatos	30 kilos
Una caja de agua con 12 botellas de litro y medio	18 kilos
Un litro de cualquier líquido pesa en promedio	1 kilo con 50 gramos
Una caja de huevo llena de latería	45 kilos
Una copa de cobijas con 25 piezas	35 kilos

### **6.7 Elaboración del inventario general de productos**

El Responsable del Centro de Acopio deberá elaborar diariamente el inventario general de productos, mediante la contabilización directa y física de todos los artículos almacenados en la bodega del Centro de Acopio; asimismo, reportará el estado del inventario a la Coordinación General del Centro de Acopio (utilice la forma "Inventario general"). Esta actividad tiene que realizarse inexcusablemente, hasta que termine la emergencia o se levante el Centro de Acopio.

### **7. ÁREA DE MANEJO DE DESPERDICIOS**

El desarrollo de las seis áreas de trabajo que hemos propuesto para la organización de un Centro de Acopio Comunitario, producirá una gran cantidad de basura; por lo anterior, es muy importante establecer una última área de trabajo dedicada exclusivamente a su manejo, que cuente con suficiente espacio para confinar grandes volúmenes de desperdicios, y que esté lo bastante apartada de los productos en buen estado, para así evitar su contaminación.

Esta área deberá ubicarse en una zona de fácil acceso para los servicios públicos de recolección de basura y, de esta manera, evitar el traslado de la basura a través de las zonas donde se encuentren los productos en buen estado.

Deberá contar, cuando menos, con dos tambores metálicos, para el manejo de pedazos de vidrio y en general de desechos pegajosos.

Sin temor a equivocarnos, podemos afirmar que un Centro de Acopio que no cuente con una zona adecuada para el manejo de desperdicios, en pocos días tendrá problemas muy graves.

## VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Almacenaje:** acción de guardar los donativos recibidos, mientras son enviados a su destino.

**Bodega:** espacio físico cerrado que sirve para guardar los artículos que fueron donados.

**Centro de Acopio:** es el conjunto de personas, actividades y recursos materiales que ayudan a la recepción y resguardo de los bienes en especie que la población y diversas organizaciones e instituciones acostumbran donar a favor de víctimas de desastres y calamidades, y que ofrecen condiciones para su canalización con eficiencia y calidad. Todo centro de acopio contará, mínimamente, con un área destinada para bodega.

**Coordinación General:** son los representantes o titulares de la organización comunitaria que apoya el desarrollo del Centro de Acopio; a ellos corresponde el mayor nivel de responsabilidad.

**Damnificados:** personas o comunidades que perdieron sus bienes o las vidas de algunos de sus miembros, como resultado de evento destructivo y, por lo tanto, necesitan apoyo para recuperar sus niveles y modos de vida.

**Donativo:** es aquel producto, especie, artículo, enser o vitualla que los individuos, comunidades e instituciones obsequian para ayudar a la población damnificada.









## BIBLIOGRAFÍA

- United Nations High Commission for Refugees, UNHCR, 1997, *Commodity Distribution, A Practical Guide for Field Staff*, versión provisional.
- United Nations High Commission for Refugees, 1997, *Guidelines for Estimating Food and Nutritional Needs in Emergencies*, UNHCR.
- United Nations High Commission for Refugees, 1999, *Handbook for Emergencies*, 2a. ed., UNHCR, capítulo 13: "Commodity Distribution", y 18: "Supplies and transport".
- United Nations High Commission for Refugees, 1989, *Supplies and Food Aid Field Hand Book*, UNHCR, Ginebra.
- Departamento de Transporte de los Estados Unidos, Secretaría de Comunicaciones y Transportes de México, Transporte de Canadá, 1996, *Guía nortamericana de respuesta en caso de emergencia*, México.
- Mackintosh, Kate, 2000, *Principles of Humanitarian Action in International Humanitarian Law*, Overseas Development Institute, Reino Unido.
- Organization for Economic Cooperation and Development, 1999, *Guidance for Evaluating Humanitarian Assistance in Complex Emergencies*.
- Organización Panamericana de la Salud, 1998, *Sistema de Administración de Suministros Después de los Desastres*, SUMA, Módulo de Bodega, Washington, D. C.
- Pan American Health Organization and World Health Organization, 2000, *Manual for the Logistical Management of Humanitarian Supplies*, Washington, D. C.

- Programa de Entrenamiento para el Manejo de Desastres, 1992, *Visión general sobre el manejo de desastres*, editado por Bibliografía el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.
- World Health Organization, United Nations High Commissioner for Refugees, Red Cross and Red Crescent Societies and World Food Programme, 2000, *The Management of Nutrition in Major Emergencies*, World Health Organization—Organización Mundial de la Salud.