

Uniendo logística y tecnología para una ayuda efectiva

por H. Wally Lee y Marc Zbinden

La logística enlaza a todos los participantes en el proceso de entrega de la ayuda.

Durante una emergencia, los departamentos de logística tienen la misión primordial de procurar y transportar comida, objetos no comestibles y donaciones en especie (solicitadas y no solicitadas), desde el llamamiento hasta la entrega; mientras que simultáneamente hacen un seguimiento de los bienes y la información financiera a lo largo de la cadena de ayuda. La disponibilidad de información puntual y precisa, es clave. Una operación efectiva depende de que su director esté consciente de los cambios de las necesidades en el campo y que los comunique a los donantes. A pesar de ser el conducto que conecta los donantes con los beneficiarios, los logísticos son raramente participantes activos en la adquisición y aplicación de las soluciones de tecnologías de información (TI) relacionadas con operaciones de auxilio.

El panorama de la tecnología de la ayuda

El modo en que es utilizada la tecnología de la información, varía enormemente entre las organizaciones humanitarias de socorro.

El panorama de la tecnología en el sector humanitario es muchas veces demasiado fragmentado, limitando la disponibilidad de información oportuna y precisa. Las organizaciones tanto compran grandes paquetes comerciales prefabricados, que necesitan extensos ajustes para hacerlos trabajar a la medida, como también crean pequeñas soluciones caseras para cada sitio en el campo. En el primer ejemplo, las variables dinámicas y el contexto de la ayuda no están retratados. Los ajustes necesarios para afrontar este problema resultan muy caros, y no dejan lugar a hacer actualizaciones rutinarias del software. Por otro lado, los intentos de hacer crecer las soluciones caseras rara vez dan buen resultado y dependen frecuentemente de la experiencia pasajera del personal informático de las organizaciones.

A pesar de las grandes inversiones hechas por las organizaciones, la información sobre el origen y destino del dinero, comida y provisiones no comestibles y donaciones en especie,

no es fácilmente accesible para los que tienen que tomar las decisiones en tiempo real. Además, aún predominan los procesos manuales, no estandarizados y propensos a errores. Los recursos de TI que podrían mejorar el acceso a la información, reportes y aprendizaje, con frecuencia no son utilizados de la mejor manera. Algunas de las deficiencias de los sistemas de información de ayuda actuales son:

- La información tiene que ser escrita en múltiples formularios, e introducida en múltiples hojas de cálculo.
- El control del presupuesto es inadecuado; como consecuencia, los fondos pueden ser malgastados.
- El uso de los fondos no es rastreado hasta el extremo pedido por los donantes.
- Los procedimientos de adquisición son difíciles de hacer cumplir; falta integridad.
- El seguimiento y rastreo de embarques se realiza manualmente, utilizando hojas de cálculo.
- No hay una base de datos central del historial sobre los precios pagados, tiempo de tránsito y cantidades recibidas/compradas.
- Los informes se hacen manualmente. Por lo tanto, se hacen pocos informes y análisis de rendimientos, más allá de lo necesario para hacer saber a los donantes acerca de la cantidad de material de ayuda entregado, en una operación dada.

Aprovechando la tecnología

Las organizaciones de ayuda humanitaria tienen una necesidad común de sistemas de información integrados, que sean completos, oportunos y transparentes. Deberían actuar como un depósito de información, e integrarse con otros sistemas como por ejemplo finanzas y recursos humanos. En un panorama como éste, los tomadores de decisiones tendrían acceso a una información valiosa antes, durante y después de una operación de ayuda. En la página opuesta se muestra una instantánea de las posibilidades.

Las nuevas tecnologías de la información permiten el diseño modular, para conectar sistemas existentes e introducir nuevos y así proveer visibilidad e información acerca de toda la cadena de abasto humanitaria.

El Software de la Logística Humanitaria

El Instituto Fritz ha utilizado las tecnologías más recientes y ha trabajado conjuntamente con logísticos, para construir un sistema de rastreo desde el origen hasta el destino; especialmente diseñado para el contexto dinámico de la ayuda humanitaria. Está basado en las mejores prácticas del sector comercial y adaptado a los requerimientos humanitarios, a través de una extensa investigación con diversas organizaciones humanitarias líderes. Actualmente implementado en la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, el Software de la Logística Humanitaria (SLH) se está poniendo a la disposición de otras organizaciones de ayuda humanitaria gratuitamente. Su modularidad permite que sea usado como una herramienta estructural, que puede incorporar sistemas actuales que sostienen la cadena de abasto humanitaria y llenan los vacíos funcionales que puedan existir.

El SLH consiste de cuatro módulos principales: movilización, adquisición, transporte y seguimiento, y reporte. Se conecta con los sistemas financieros, para proveer una visión en tiempo real de los costes, compras y donaciones en especie en la cadena de auxilio. Una vez introducida la información, ésta pobla todos los módulos relevantes.

El módulo de movilización sigue simultáneamente las necesidades de los beneficiarios y las solicitudes de fondos de las agencias, reconciliándolas con donaciones. El módulo de adquisición controla las órdenes de compra, realiza análisis de ofertas competitivas y reconcilia bienes recibidos respecto a facturas en espera de ser pagadas. El módulo de transporte y seguimiento, permite la consolidación de provisiones para el transporte y permite el seguimiento automático de los principales hitos en este proceso. Con el paso del tiempo, los módulos de adquisición y transporte se convierten en un depósito de información sobre el desempeño de los proveedores y transportistas. Finalmente, el módulo de reporte

ofrece informes detallados estándares y especiales para los donantes, así como para los tomadores de decisiones internos.

Conclusión

Una información más detallada y oportuna puede aumentar la efectividad de las decisiones tomadas antes, durante y después de una operación de socorro. Sin embargo, para darse cuenta de este potencial, las organizaciones humanitarias deben desarrollar innovadoras estrategias integradas de tecnología de la información, que incorporen la valiosa perspectiva de la función logística. SLH puede ser un primer paso. Es sólo a través de la colaboración entre funciones y organizaciones, que el verdadero potencial de la información puede ser aprovechado para la ayuda humanitaria.

H. Wally Lee es el Oficial Principal de Tecnología del Instituto Fritz. Email: wally.lee@fritzinstitute.org.

Marc Zbinden es el Director del Programa de Logística del Instituto Fritz. Email: marc.zbinden@fritzinstitute.org.

Para más información acerca del Software de

Preparación para las emergencias	Durante las operaciones	Después de las operaciones
<ul style="list-style-type: none"> ■ Perfil histórico de los tipos de desastres con información geográfica, para predecir con más exactitud las necesidades de los beneficiarios. ■ Desempeño anterior de proveedores (de suministros y de logística) y donantes, para planear una ayuda efectiva y confiable. ■ Precio de mercado y precio histórico por región, para preparar existencias de contingencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reconciliación de las cantidades necesitadas y las cantidades provistas, para adaptarse con precisión a la situación de auxilio. ■ Seguimiento de los costos de cada operación, para calibrar contra las donaciones que llegan. ■ Visibilidad de las existencias en camino y las almacenadas en bodegas, para determinar las necesidades de adquisición 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resultados de las donaciones (utilización y costo administrativo), para mantener la integridad de la relación con los donantes. ■ Desempeño de las operaciones de ayuda, por ejemplo, tiempo transcurrido desde la llamada hasta la entrega. ■ Pérdidas y daños, para efectos de responsabilización y reclamos.

Logística Humanitaria, ver: www.fritzinstitute.org

1. Las conclusiones en este artículo están basadas en una investigación sobre la tecnología que sostiene las cadenas de abasto de diez de las principales agencias humanitarias: la Cruz Roja Americana, CARE USA, Servicios Humanitarios Católicos (Catholic Relief Services), Comité Internacional de

la Cruz Roja, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja, Comité Internacional de Rescate, Médicos sin Fronteras - Bélgica, PMA, UNICEF y Visión Mundial Internacional.

Cartografía humanitaria

por Rupert Douglas-Bate

Para poder servir mejor a aquellos afectados por conflictos y desastres, existe una necesidad real entre las agencias de ayuda de entender mejor los lugares, números y necesidades. Los Sistemas de Información Geográfica (SIG) son sistemas computarizados de cartografía. Actualmente, están siendo utilizados por las agencias de ayuda y desarrollo, para mejorar la toma de decisiones y asistir en la presentación de información relacionada con la salud pública, epidemiología y ayuda humanitaria. Para ser más efectivos, los mapas deben ser:

- Oportunos: los mapas deben estar disponibles para utilizarse en el momento en que una misión empieza. Por lo tanto, valdría la pena visitar su librería local e intentar encontrar mapas de papel del área donde usted estará trabajando. Los formatos de archivo de los SIG pueden actualizarse con información conforme se desarrolle la situación. La presentación de tales mapas en las reuniones sectoriales de coordinación puede tener un efecto electrificante en la comprensión: los mapas hablan más fuerte que las palabras.
- Simples: los mapas que contienen más de ocho colores, son demasia-

do complicados. La escala debe ser apropiada para la situación. Por ejemplo, 1:10,000 para campamentos de refugiados y 1:100,000 para poblados y aldeas circundantes. Una idea probada es dibujar a mano un mapa que tenga el estilo y forma del mapa deseado, pero no aún el contenido. Una vez este mapa objetivo es obtenido, el equipo puede trabajar hacia atrás en términos de diseñar preguntas y estrategias de recolección de datos.

- Precisos: la información sobre las necesidades de los beneficiarios que se plasma en los mapas, es en su mayoría numérica. Por lo tanto, las preguntas para obtener esta información deben pensarse muy cuidadosamente. Una técnica sistemática de encuestas es importante.
- Con sensibilidad cultural: los radios, teléfonos satelitales, vehículos y especialmente los mapas, pueden ser tratados con sospecha por las autoridades locales de gobierno en las zonas de conflicto. La mejor forma de solucionar esto es solicitar a un representante del gobierno, a través de un contrato a plazo fijo, para que trabaje con el equipo de cartografía. Esto ayudará a disipar las sospechas - y mejorar la capacitación.

- Relevantes: dado el advenimiento de los SIG, los mapas pueden ser ahora generados y actualizados rápidamente dentro de los criterios anteriores. Puestas sobre una capa básica del terreno, capas adicionales pueden incluir información tal como números de pobladores, refugio, agricultura, hospitales, agua y tumbas colectivas.
- Planificados y dados a conocer de antemano: los fabricantes de los SIG han donado su software a las agencias de ayuda, pero aprender a utilizar un paquete de SIG es como aprender un nuevo lenguaje: una comprensión básica es alcanzable en un par de meses, pero un conocimiento real puede tomar años. Si le es posible, encuentre algunos voluntarios en la industria o el gobierno que ya estén utilizando SIG, y pregúntales si querrieran trabajar dentro de su organización y ayudar a proveer entrenamiento.

Rupert Douglas-Bate es Director de Desarrollo de Ayuda por Ayuda, una organización caritativa del Reino Unido: www.aidforaid.org.uk Email: rdouglasbate@aidforaid.org.uk

Una versión más larga de este artículo fue publicada originalmente en Aid Workers Exchange: ver www.aidworkers.net/exchange/20030514.html