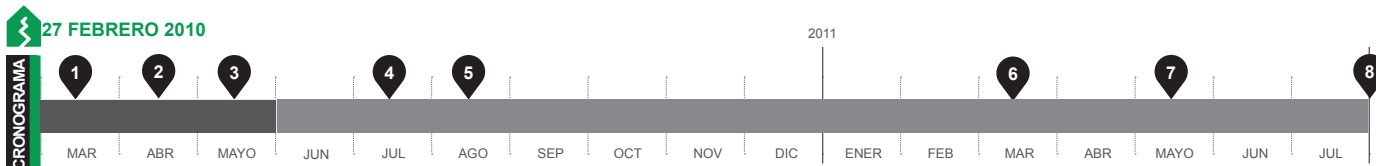


ESTUDIO DE CASO

CHILE 2010 / TERREMOTO

DESASTRE	Terremoto, 27 de febrero de 2010	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
NÚM. DE VIVIENDAS DAÑADAS O DESTRUIDAS	Más de 200.000	Después de distribuir artículos no alimentarios a 10.000 hogares, se entregó una tarjeta plástica con banda magnética a los hogares damnificados por el terremoto. Estas tarjetas tenían una validez de 30 días a partir de la fecha de fabricación y podían canjearse en 40 tiendas de materiales de construcción y artículos para el hogar previamente designadas en las regiones afectadas.
POBLACIÓN BENEFICIARIA DEL PROYECTO	10.000 hogares	
TAMAÑO DE LAS VIVIENDAS	Variable	
COSTO DE LOS MATERIALES POR HOGAR	375 dólares EE.UU. por hogar con tarjeta	



- 1 Llegada del especialista en albergues para apoyar al equipo del país.
- 2 Contratación del coordinador del proyecto.
- 3 Inicio del proyecto.
- 4 Firma del acuerdo de asociación con la empresa de apoyo.

PUNTOS FUERTES

- + En general, el proyecto fue bien recibido por los beneficiarios, porque les dio flexibilidad para gastar los recursos como a discreción propia.
- + El equipo del proyecto invirtió tiempo en explicar sus objetivos a los beneficiarios. Los proveedores también fueron capaces de explicar correctamente el proceso a los beneficiarios.
- + Se incentivó a los miembros de la comunidad a que agruparan sus compras para que la entrega de los materiales por los comerciantes fuera gratuita o más barata.

DEFICIENCIAS

- El proceso de selección de los beneficiarios no fue tan claro como esperado. Gran parte de las personas afectadas señalaron que muchos de los que habían recibido asistencia no habían sufrido grandes daños en sus viviendas. Otros observaron que el proyecto había excluido a algunas familias que, a su juicio, tenían

- 5 Primera distribución de tarjetas.
- 6 Aumento del número de hogares beneficiarios.
- 7 Última distribución de tarjetas.
- 8 Conclusión del proyecto.

derecho a la asistencia, lo que generó envidia y resentimiento entre los miembros de la comunidad que no habían recibido tarjetas.

- Debería haberse concedido más tiempo para el uso de la tarjeta, o haber hecho antes la distribución.
- Gracias a la asistencia técnica específica prestada por la Organización A, la mayoría de los techos quedaron reparados de forma segura y correctamente instalados.

OBSERVACIONES

- A lo largo del proyecto deberían haberse vigilado los precios de la canasta de materiales seleccionados en las diversas tiendas. Podría haberse realizado un estudio inicial para comprobar que el proyecto no condujera a un aumento de los precios. Sin embargo, en una evaluación a mitad de periodo, el 80% de las familias beneficiarias opinaron que los precios de las tiendas eran aceptables, y no hubo indicios significativos de que el proyecto hubiera hecho subir los precios.



© Sebastián Klarén

El terremoto causó un maremoto

DESPUÉS DEL TERREMOTO

El 27 de febrero de 2010, un terremoto de magnitud 8,8 sacudió Chile. El epicentro se situó a 60 km al suroeste de la ciudad más cercana en la región del Maule (400 km al sur de Santiago).

El terremoto generó un maremoto a lo largo de 500 km de costa. El terremoto y el posterior maremoto costaron la vida a centenares de personas y causaron grandes daños a viviendas y otras infraestructuras, principalmente en las regiones del Maule y el Biobío. Los sobrevivientes del terremoto tuvieron que pasar los meses del invierno que se avecinaba sin viviendas adecuadas.

Según el Ministerio de Planificación de Chile, en la región más afectada (el Maule) cerca de una de cada cinco personas tenía una vivienda dañada o destruida. El terremoto afectó a cinco ciudades con más de 100.000 habitantes, otras 45 ciudades con más de 5.000 habitantes cada una y más de 900 aldeas, en zonas tanto rurales como costeras.

RESPUESTA DE EMERGENCIA

Durante la fase de emergencia de las operaciones, la organización distribuyó los siguientes artículos no alimentarios:

- Tiendas de campaña (1.587 familias)
- Lonas impermeables (20.650 familias)
- Mantas (44.740 familias)

- Paquetes de materiales de higiene (11.290 familias)
- Paquetes de utensilios de cocina (11.175 familias)
- Baldes (22.370 familias)

Sin embargo, esta primera fase de respuesta fue lenta y no atendió todas las necesidades. Por esta razón, otros enfoques fueron contemplados.



© Mirna Suárez

Pese a la resistencia inicial del Gobierno,

APLICACIÓN DEL PROYECTO

Se decidió aplicar un sistema de bonos, utilizando una tarjeta plástica con banda magnética.

El sistema de bonos complementaba la entrega de los artículos de emergencia, permitiendo mejorar las soluciones habitacionales mediante la compra de diferentes artículos para el hogar, así como de materiales para la reconstrucción de las viviendas dañadas. El valor monetario de la tarjeta (equivalente a 375 dólares EE.UU.) se estableció tomando en consideración el sueldo mínimo legal de ese momento.

La organización enseñó tanto al personal de los proveedores participantes como a los beneficiarios a utilizar las tarjetas. En una evaluación del proyecto, los titulares de las tarjetas opinaron, en general, que el personal de las tiendas participantes tenía un buen conocimiento del proyecto.

Con el fin de difundir el catálogo de productos de las tiendas participantes en el proyecto a la población damnificada con acceso limitado a medios de transporte, los empleados de las tiendas fueron a las comunidades afectadas.

Se estableció una asociación con el programa de responsabilidad social empresarial de una firma chilena. Esta firma verificó los datos de los beneficiarios, imprimió la documentación pertinente y creó un servicio telefónico permanente para responder a todas las preguntas sobre el uso de la tarjeta.

También se estableció un servicio telefónico para que los beneficiarios pudieran verificar el balance de la tarjeta e informarse sobre la ubicación de las tiendas participantes.

La validez de la tarjeta fue incorporada en la banda magnética por el fabricante, pero cada tarjeta llevaba también impresa la fecha de caducidad. Debido al tiempo necesario para distribuir las tarjetas, algunos beneficiarios tuvieron menos tiempo para comprar materiales.

SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Los criterios para seleccionar a los beneficiarios fueron muy amplios, y tomaron en consideración a las familias que habían recibido paquetes de socorro. No se realizó ninguna evaluación detallada de los daños ni de las necesidades. En la práctica, el proyecto se basó en las listas de beneficiarios

proporcionadas por las autoridades locales y los dirigentes comunitarios, junto con las listas facilitadas por el propio personal del proyecto. Estas listas se habían confeccionado durante la distribución de los suministros de socorro en marzo y abril de 2010, algunos meses antes de la distribución de las tarjetas.

En algunos casos, los datos de las listas no eran exactos, lo que causó errores tipográficos y la subsiguiente anulación de las tarjetas en los lugares de distribución. Durante las distribuciones, aparecieron familias que reclamaban por no haber sido incluidas en el proyecto. Estas familias fueron puestas en una lista de espera, y se les informó que habría una segunda distribución en la comunidad en una fecha posterior.

Asimismo, pudo presentarse el caso en que algunos sectores de la población afectada pudieran quedar excluidos por no tener buenas relaciones con los dirigentes comunitarios o por vivir en lugares situados entre una comunidad beneficiaria y otra.

SOLUCIONES TÉCNICAS

Una vez recibidas las tarjetas, los usuarios tenían un mes para utilizarla. Estaban permitidas las compras parciales, lo que significaba que podían hacer varias compras pequeñas durante el mes, o una compra grande por el valor total de la tarjeta.

En una fase posterior, las tarjetas se entregaron junto con las directrices para la reparación inicial de las viviendas, en consonancia con un acuerdo para la colaboración futura, firmado entre la organización y el ministerio pertinente del Gobierno. En un examen provisional del proyecto, aproximadamente el 80% de los informantes declararon que tenían los conocimientos necesarios y habían hecho ellos mismos las reparaciones con los materiales comprados con la tarjeta; el 17% respondió que había pagado a otra persona para que hiciera las reparaciones; y el 4% señaló que no tenía los conocimientos necesarios y que habría deseado que se le hubiera capacitado para poder hacer personalmente las obras.

CONCLUSIÓN DEL PROYECTO

En un principio, el proyecto estaba destinado a ayudar a 8.400 hogares, pero esta cifra aumentó posteriormente a 10.000 familias. La aplicación duró un año, de mayo de 2010 a mayo de 2011. El cierre del proyecto tardó más, debido a que algunas transacciones no pudieron realizarse hasta el recibo de todas las facturas.

Tarjeta Red

Reconstruyendo sueños

¿EN QUÉ CONSISTE?
La TARJETA RED (Reconstrucción y Desarrollo) de Cruz Roja es una ayuda en dinero para que las familias afectadas por el terremoto puedan mejorar las condiciones de habitabilidad de sus viviendas.

¿DÓNDE?
Este beneficio sólo puede ser utilizado para adquirir materiales en la Red de Ferreterías MTS, que cuenta con locales en todo el país.

¿CÓMO?
Son las propias familias las que deciden qué elementos adquirir para mejorar su calidad de vida.

RECUERDE:
La Tarjeta RED es personal e intransferible. Debe presentar su carné de identidad al momento de realizar su compra.

OTROS BENEFICIOS:
La Tarjeta RED también le permite acceder a descuentos y promociones en la Farmacia Salcobrand. Guarde su tarjeta y preséntela.





Los miembros del equipo, una línea telefónica y carteles explicaron el funcionamiento del proyecto.