

Kits de ayuda humanitaria

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño



Pilar Molina de la Maza

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile
para optar al título profesional de Diseñador.

PROFESOR GUÍA: José Manuel Allard

Julio 2016
Santiago, Chile



AGRADECIMIENTOS

A todos aquellos que se vieron involucrados en la realización de este proyecto, ya sea dando apoyo intelectual, técnico o académico.

CIGIDEN:

El desarrollo de este proyecto de título contó con el respaldo de CIGIDEN, proyecto n° 15110017, Fondap 2011.

CMPC CARTONES

También se agradece el auspicio de Envases Roble Alto, en el desarrollo de prototipos.

Y finalmente, gracias, Bicampeones**.

TABLA DE CONTENIDOS

01. INTRODUCCIÓN

02. CATÁSTROFES NATURALES

- 09 Definición
- 10 Chile, país de catástrofes
- 11 Etapas de un desastre

03. AYUDA HUMANITARIA

- 15 Ayuda humanitaria
- 16 Contexto de emergencia
- 17 Solidaridad
- 18 Solidaridad en Chile
- 19 Percepción de apoyo social

04. PROBLEMÁTICA: EL DESASTRE DESPUÉS DEL DESASTRE

- 23 Comportamiento convergente
- 24 Emergencia, catástrofes de daños y requerimientos
- 24 Solicitud de ayuda humanitaria
- 26 Recolección de productos
- 27 Centros de acopio
- 28 Transporte y cuello de botella
- 29 Convergencia material
- 29 Distribución donaciones
- 30 Consumo

05. CASOS DE ESTUDIO DE CONVERGENCIA MATERIAL

- 33 Internacionales
- 34 Nacionales
- 37 Resumen problemática

06. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

- 41 Oportunidad de diseño
- 42 ¿Qué? - ¿Por qué? - ¿Para qué?
- 43 Objetivos
- 44 Requerimientos
- 45 Impacto del proyecto
- 46 Usuarios
- 47 Distintos escenarios de implementación

07. ANTECEDENTES Y REFERENTES

- 51 Manuales de ayuda humanitaria
- 52 Kits nacionales
- 53 Kits internacionales
- 47 Referentes

08. DESARROLLO DEL PROYECTO

- 57 Mapa del proyecto
- 58 Funcionamiento — Service blueprint
- 60 Alianzas estratégicas

09. KITS

- 67 Estándar para la gestión de ayuda humanitaria
- 68 Catastro kits
- 71 Clasificación kits

10. SISTEMA GRÁFICO DE INFORMACIÓN

- 85 Identidad de marca
- 86 Sistema gráfico
- 88 Pictogramas
- 105 Códigos de color

11. SISTEMA DE ROTULACIÓN

- 109 Lista de contenidos
- 110 Testeo lista de contenidos
- 114 Rediseño etiqueta
- 117 Cintas adhesivas
- 118 Adhesivos (abastecimiento estatal)
- 123 Código de prioridad

12. PACKAGING TERCIARIO

- 127 Cajas de cartón
- 129 Baldes
- 129 Costos

13. IMPACTO PSICOSOCIAL

- 133 Recomendaciones

14. DIFUSIÓN

- 137 Plataforma web
- 140 Audiovisual
- 142 Material de difusión

15. IMPLEMENTACIÓN

- 147 Implementación
- 148 Modelo de negocios

16. CONCLUSIONES

- 155 Pasos a seguir
- 157 Reflexión

17. BIBLIOGRAFÍA

- 161 Referencias Bibliográficas
- 164 Bibliografía Complementaria
- 165 Comunicación Personal

18. ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 30 años los desastres en el mundo han aumentado en 300% y nuestro país no ha estado ajeno a esta realidad. Según un estudio realizado por el Foro Económico Mundial, Chile es el décimo país en la lista de los mejor preparados para enfrentar potenciales riesgos naturales. (EMOL 2013). Frente a esto, se podría suponer que con tantos años de experiencia en el manejo de desastres, la gestión de la respuesta debiese ser óptima, pero la experiencia nos muestra que, si bien se han realizado grandes mejoras a lo largo del tiempo, aún hay aspectos pendientes.

El presente informe retrata la complejidad de la gestión de ayuda humanitaria y los problemas que puede conllevar, lo que la literatura suele llamar «*el desastre después del desastre*», pero esta vez no de origen natural, sino que generado por la acción humana. Pero, ¿en qué punto la ayuda se convierte en un problema?

Expertos en logística humanitaria han determinado que generalmente solo un 5 a 10% de las donaciones que llegan a ser distribuidas son de alta prioridad. (Jaller, 2014). El fenómeno de la **convergencia material** demuestra que el impacto de las donaciones no es solo positivo, sino que pueden generar una avalancha de nuevas problemáticas, como la llegada de toneladas de productos que no tienen ninguna utilidad en la zona afectada y que impiden la llegada de los elementos críticos para la supervivencia de la población.

Estos terminan congestionando puntos de entrada, bodegas y zonas aledañas a albergues, generando no solo problemas logísticos, sino que también pueden afectar la salud pública al convertirse en puntos de infección. (Holguín-Veras, Jaller, Wassenhove, Pérez, & Wachtendorf, 2014).

Tomando en cuenta lo anterior, sería un aporte a las políticas públicas generar un estándar para la gestión de ayuda humanitaria, con el cual se pueda resguardar la seguridad de los afectados, asegurando la llegada de un abastecimiento coherente con sus necesidades y evitar los efectos negativos de la convergencia material. Para esto se buscó proyectar soluciones de baja complejidad productiva, pero con un alto impacto en situaciones de emergencia.

2.

Catástrofes Naturales

Definición

Chile, país de catástrofes

Etapas de un desastre

Contexto de emergencia

CATÁSTROFES

NATURALES

Las catástrofes naturales hacen referencia al impacto de un fenómeno o evento natural en términos de pérdidas materiales y vidas humanas. Estos eventos en el escenario local, pueden ser terremotos, tsunamis, inundaciones, aluviones, incendios, erupciones volcánicas y sequías.

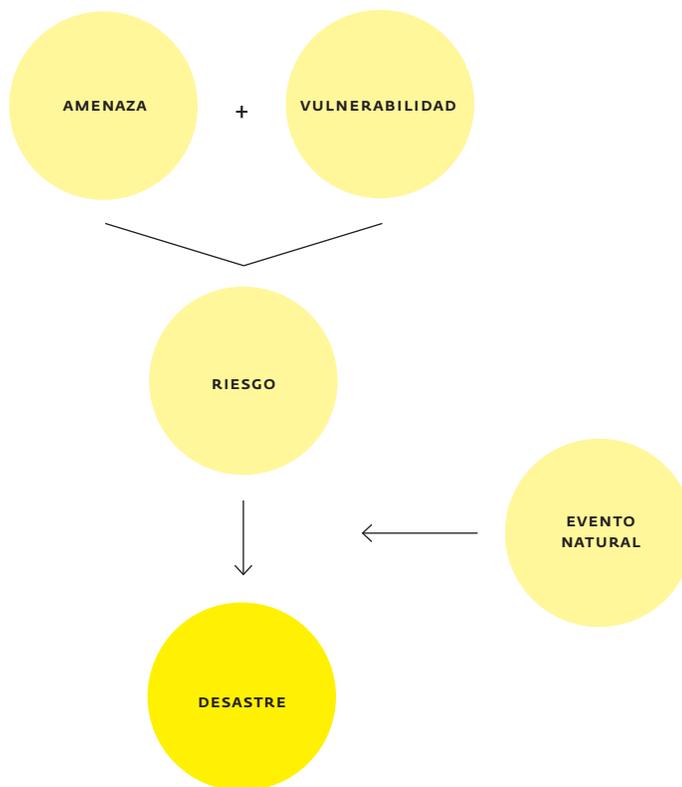
Los desastres no son naturales de por sí, sino que son los fenómenos o los eventos los naturales. Lo que determina un «desastre natural» es la conjugación entre el riesgo —determinado por la suma de una amenaza y la vulnerabilidad— y un evento.

La amenaza se define por un proceso o fenómeno natural que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos o daños ambientales.

La vulnerabilidad se define por las características y las circunstancias de una comunidad, sistemas o bienes que lo hacen susceptibles a los efectos perjudiciales de una amenaza. Al juntarse una amenaza con la vulnerabilidad se genera una comunidad o zona de riesgo. (UNISDR, 2009)

Finalmente es la vulnerabilidad de la población de los países la que incide directamente sobre la magnitud de los efectos del desastre. Estos visibilizan desigualdades económicas y sociales, y son el resultado de riesgos no manejados que entorpecen y alteran gravemente el funcionamiento normal de una comunidad o sociedad. No solo causan efectos devastadores en el momento en que se producen, sino que también afectan el desarrollo de la zona afectada a largo plazo.

La poca preparación para manejar situaciones de emergencia genera una avalancha de nuevas problemáticas provocadas, ya no por el evento natural en sí, sino que por la acción humana. Una débil capacidad de gestión de desastres por parte de autoridades y comunidades, la carencia de recursos humanos, técnicos y materiales de las sociedades afectadas contribuyen en el impacto hacia la población. (Ministerio de Vivienda y Urbanismo 2013)



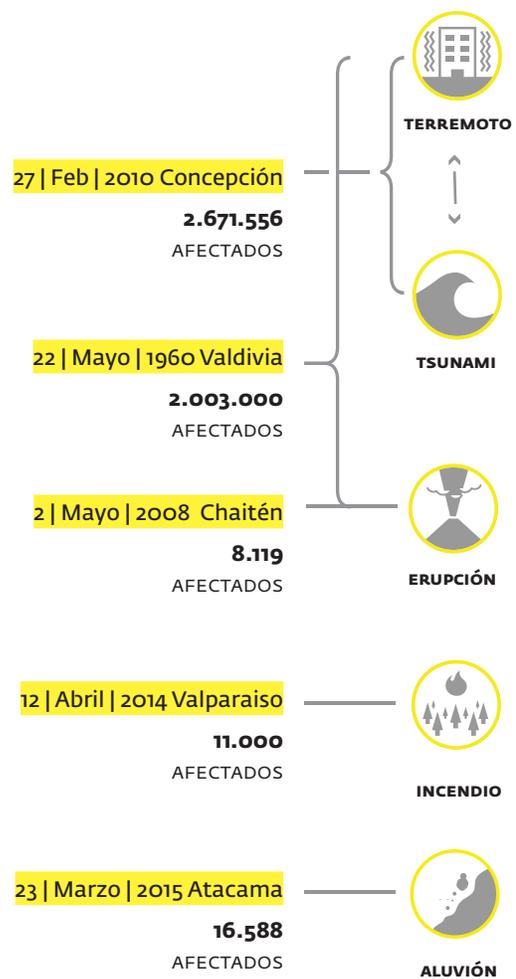
CHILE, PAÍS DE CATÁSTROFES

El expediente de Chile cuenta con grandes desastres del tipo hidrológicos, climatológicos y geofísicos, siendo estos últimos los de mayor ocurrencia y que han resultado más nocivos para nuestro territorio. Tsunamis, sismos, erupciones volcánicas y derrumbes pertenecen a esta clasificación, siendo el gran terremoto y tsunami de Valdivia, en 1960, el sismo más potente en la historia de toda la humanidad.

El evento del 27 de febrero del 2010 fue un punto de inflexión en materia de manejo de riesgos. Luego de este evento se cuestionó bastante el actuar del gobierno y autoridades a distintos niveles, siendo críticos con las capacidades que tenemos, para enfrentar estas situaciones. Se hicieron visibles algunas debilidades y se vieron deficiencias en la coordinación de las distintas organizaciones que trabajan para restablecer los servicios .

Con el aumento de desastres en la historia reciente, hemos podido dar cuenta de la importancia de las experiencias vividas como mecanismo de aprendizaje y necesitamos tener la capacidad de traducir esto a herramientas reales para preparar a la comunidad, al gobierno y otras instituciones para poder enfrentar eficazmente las catástrofes naturales.

MAYORES CATÁSTROFES EN CHILE



ETAPAS DE UNA CATÁSTROFE

El manejo de riesgo se divide en 4 etapas para organizar la reacción de los distintos agentes involucrados:

MITIGACIÓN:

Esta fase se preocupa de ver los aspectos que minimicen el desastre, como establecer zonas seguras, analizar zonas de riesgo, realizar un análisis de vulnerabilidad y educar a la población. En esta fase es cuando se establecen normas y códigos para construcciones anti-sísmicas, obras de encauzamiento de ríos, etc.

PREVENCIÓN:

Esta fase incluye una serie de medidas y acciones previas cuya finalidad es evitar los daños que pudieran provocar los fenómenos naturales y los daños originados por diversas actividades humanas. Es el caso de los planes de preparación, entrenamientos, simulacros y sistemas de emergencia.

RESPUESTA:

Se relaciona con actividades desarrolladas inmediatamente después de ocurrido el evento, durante el periodo de emergencia. Comprende varias acciones tales como evacuación de áreas afectadas, rescate y asistencia sanitaria de las víctimas y otras, dependiendo del tipo de catástrofe, ejecutadas durante el tiempo en que la comunidad se encuentra desorganizada y los servicios básicos no funcionan. Esta etapa puede durar desde semanas hasta 3 meses.

RECUPERACIÓN:

Se trata de restaurar el área afectada a su estado previo al desastre, a mediano y largo plazo. Normalmente dura varios meses, pero puede llegar a durar años. (ONEMI, Plan Nacional de Protección Civil. 2002)

Esta memoria se enfoca principalmente en lo ocurrido en la etapa inmediatamente después del evento, en el periodo de emergencia, por lo que se centra en las problemáticas presentes en la etapa de **respuesta**, donde intervienen profesionales y personas encargadas de gestionar la **ayuda humanitaria**.



3.

Ayuda

Humanitaria

—

Definición

Principios humanitarios

Contexto de emergencia

Solidaridad

Solidaridad en Chile

Percepción de apoyo social

AYUDA HUMANITARIA



IMPACTO POSITIVO

- ♦ SUPERVIVENCIA
- ♦ PERCEPCIÓN DE APOYO SOCIAL



IMPACTO NEGATIVO

- ♦ CONVERGENCIA MATERIAL

La ayuda humanitaria es un conjunto diverso de acciones de ayuda a las víctimas orientadas a aliviar su sufrimiento, garantizar su subsistencia, proteger sus derechos fundamentales y defender su dignidad. Puede ser proporcionado por actores nacionales o internacionales y consiste en la provisión de bienes y servicios básicos para la supervivencia, que son abrigo, agua potable, alimentos, atención sanitaria —que incluye servicios de salud y medidas de higiene y salubridad—. Las intervenciones suelen estar presentes en un tiempo acotado hasta poder volver a la normalidad de la comunidad. (Abrisketa & Pérez).

RAHCH

Debido a la gran variedad de organizaciones involucradas en la ayuda humanitaria, surgió a raíz del terremoto del 27 de Febrero del 2010, la RAHCH – Red de Ayuda Humanitaria en Chile. (www.rahch.cl)

OTROS

Fuera de esta red, existen aún más instituciones y agrupaciones que son parte importante de la respuesta. Todas estas agrupaciones funcionan independientemente en las distintas fases de la ayuda humanitaria para asegurar el alivio de la población afectada.

INTEGRANTES RAHCH

- ADRA Chile – Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales
- Asociación Chilena pro Naciones Unidas (ACHNU)
- Asociación de Guías y Scouts de Chile
- Caritas Chile
- Corporación K-SAR Chile (búsqueda y rescate con perros)
- Cruz Roja
- Equipo Metodista de Ayuda Humanitaria – EMAH Chile
- ONG de Psicólogos Voluntarios
- Red Nacional Voluntarios de Chile
- World Vision
- Nueva Acrópolis
- Asociación Nacional de Organizaciones No Gubernamentales
- Cuerpo de Socorro Andino
- Cuerpo de Voluntarios de los Botes Salvavidas de Valparaíso
- Asociación de Patrullas de Ski de Chile
- Ejército de Salvación
- ONG SAR Chile
- Emergencia Animal – IFAW GAAP
- Desafío Levantemos Chile
- ONG Inclusiva
- INJUV

OTROS

- Defensa Civil
- Techo para Chile
- Iglesias y parroquias
- Centros de alumnos (colegios y universidades)
- Hogar de Cristo
- Particulares

CONTEXTO DE EMERGENCIA

El contexto crítico posterior a una catástrofe natural tiene una serie de problemáticas asociadas que van a determinar la manera en la cual las distintas organizaciones van a entregar ayuda a la población afectada.

1— NECESIDAD DE REFUGIO:

Se abren albergues y se generan campamentos para los afectados que no puedan regresar a sus hogares, entregando un lugar donde resguardarse. Existen diversas complicaciones para los damnificados respecto al refugio:

CONDICIONES CLIMÁTICAS:

Las bajas temperaturas pueden resultar fatales cuando no existen las condiciones para refugiar a los afectados, se presentan casos en que la hipotermia resulta mortal para grupos etarios de riesgo como adultos mayores e infantes. «*Acá nació una guagua hace 20 días y otra persona perdió una guagua, por el frío...*» (Albergados Campamento AFI. (26 de Mayo 2014. Entrevistados por Carrasco N.)

SEGURIDAD Y FALTA DE PRIVACIDAD

Los albergues, refugios y campamentos que se arman, son espacios donde llegan a convivir muchas familias, a veces desconocidas entre ellas, condiciones bajo las cuales la privacidad se ve mermada, lo que pone en riesgo su seguridad. «*Es importante no dejar a los niños solos por riesgo de abuso sexual... la falta de privacidad en espacios comunitarios es un factor de riesgo*» (Figuroa, Comunicación Personal, 25 Septiembre 2015)

2— NECESIDAD DE HIDRATACIÓN

Con los servicios cortados se hace necesario el abastecimiento de agua embotellada. También puede pasar que hay fuentes de agua, pero contaminada, por lo que la población

tiene la necesidad de potabilizarla cuando el abastecimiento no alcanza para suplir sus necesidades.

3— NECESIDAD DE ALIMENTACIÓN

La pérdida de los bienes y la falta de comercio local dificulta la alimentación de los afectados. Generalmente se hace entrega de alimentos no perecibles, pero muchas veces se desatienden factores como la falta de combustible y utensilios para su preparación, especialmente los primeros días. Las necesidades de los grupos más vulnerables como lactantes y adultos mayores tampoco son siempre tomados en cuenta.

4— SANEAMIENTO E HIGIENE

La falta de agua potable y servicios higiénicos, hace que se genere un ambiente propicio para enfermedades infecciosas y distintos tipos de plagas de insectos y roedores. La humedad en eventos de tsunamis, inundaciones o aluviones también propicia la generación de hongos que pueden afectar la salud de los albergados.

5— SALUD MENTAL:

Parte de la asistencia que se le entrega a los damnificados está en brindar apoyo psicológico. Se presentan muchos casos de stress post traumático, y 1 de cada 7 de estas personas quedan con secuelas emocionales patológicas. Para la gente lo más traumático o lo que más daño genera es sentir la desprotección de la comunidad. (Figuroa, 2014) Los niños son un grupo de riesgo en este sentido, siendo más vulnerables a presentar secuela.

SOLIDARIDAD

Las distintas organizaciones de ayuda humanitaria funcionan en base al voluntariado y las donaciones —tanto materiales como de dinero— de miles de personas. Para entender las motivaciones detrás de las donaciones, los autores del artículo «Eight Mechanisms That Drive Charitable Giving» exponen que existen 8 mecanismos que mueven generalmente a las personas para realizar acciones solidarias:

1 — CONCIENCIA DE LA NECESIDAD:

En la medida en que se pueda empatizar y hacer conciencia sobre las necesidades de las personas, los donantes se motivan a realizar actos solidarios.

2 — SOLICITUD:

Se refiere a simplemente solicitar ayuda, pero la manera en que es solicitada influye en la respuesta de los donantes, y para estos las ONG tienen distintas estrategias como campañas, cartas, vinculación con los medios de comunicación, etc.

3 — COSTO Y BENEFICIO:

Cuando el costo —o la percepción de costo— de donar disminuye, las donaciones incrementan. Por otro lado, muchas veces existen otros beneficios directos en algunos servicios de caridad, como premios a aquellos que aporten.

4 — ALTRUISMO:

La motivación básica para las actividades solidarias es que a los donantes realmente les importe el fin último de la institución o del beneficio de los receptores. El altruismo busca los resultados tangibles de las acciones que un individuo realiza.

5 — REPUTACIÓN:

Se refiere a las consecuencias sociales positivas —intangibles— de las acciones solidarias para quien dona.

6 — BENEFICIOS PSICOLÓGICOS:

Beneficio intangible que los donantes se otorgan a si mismos mediante la donación. Existe una respuesta positiva emocional al donar que alivia sentimientos de culpa y genera alegría empática.

7 — VALOR:

Se refiere a los valores que impulsan las organizaciones sin fines de lucro, y como la gente considera estos un medio para mejorar situaciones y «hacer un mundo mejor».

8 — EFICACIA:

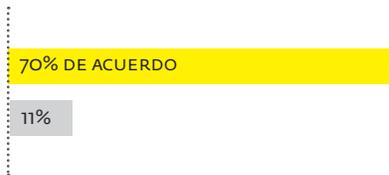
Relacionado con la percepción que tienen los donantes de que sus contribuciones están haciendo un cambio real en la vida de las personas. En ese sentido, cuando la gente no percibe que sus donaciones van a tener un impacto real, es menos probable que donen. (Bekkers & Wiepking, 2010).

SOLIDARIDAD

EN CHILE

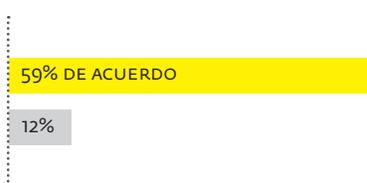
Para contextualizar con la realidad nacional, se revisó un estudio de solidaridad de la Fundación Trascender, titulado «Estudio Nacional de Voluntariado» del año 2014, en el cual se da cuenta del perfil del donante chileno. A continuación se muestran algunos datos extraídos de éste, para profundizar en la cultura de donación local.

SOLAMENTE DAR DINERO, NO ES SER SOLIDARIO



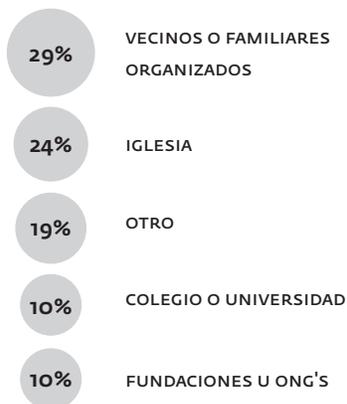
La gente declara que cree que solo donar dinero no califica a una persona como «solidaria». Esto quiere decir que consideran las donaciones materiales y el voluntariado como mayores determinantes de una persona solidaria.

NO SE EN QUE SE USA EL DINERO QUE APORTO



El no saber el destino de las donaciones es algo que genera bastante incertidumbre y puede modificar el comportamiento de las personas y llevarlos a dejar de donar o también lleva a agruparse particularmente para gestionar ayuda humanitaria extra-oficialmente.

¿A TRAVÉS DE QUÉ GRUPO REALIZA SU ACTIVIDAD DE VOLUNTARIADO?



Acá se puede ver que mucha gente realiza actividades solidarias y de voluntariado de manera independiente a las instituciones oficiales de ayuda humanitaria, como lo son las ONG. Lideran la lista agrupaciones que no tienen el nivel conocimiento técnico que tienen instituciones especializadas en gestión de desastres.

PERCEPCIÓN DE APOYO

SOCIAL

«LA PERCEPCIÓN DE APOYO SOCIAL ES UNO DE LOS PRINCIPALES DETERMINANTES EN SECUELAS EMOCIONALES EN LAS PERSONAS»

(Figueroa, Comunicación Personal, 25 Septiembre 2015)

el rol de la ayuda humanitaria también tiene un rol psicosocial, tanto para los donantes como los beneficiarios.

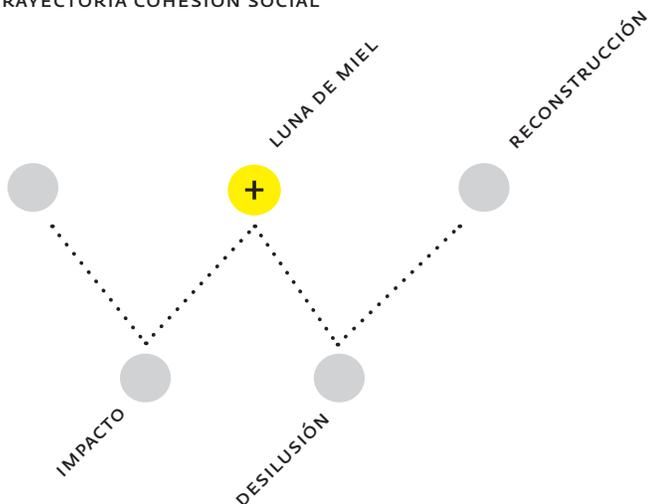
Desde un punto de vista sociológico, una catástrofe es un acontecimiento trágico, donde ocurren situaciones anormales e inesperadas que generan diversas situaciones de crisis humanas que afectan la estructura y organización social de distintas formas. Se pierden vidas humanas, viviendas, empleo y muchos otros aspectos que generan en la población inseguridad, desconfianza y afectan la salud psicológica de las personas.

«Lo que suele cambiar en una crisis en la comunidad, es la cohesión social, la cual tiene una trayectoria característica en forma de W. Hay un periodo en que la cohesión social baja inicialmente, que se llama fase de «impacto», luego viene una fase que se llama «luna de miel» donde la cohesión aumenta mucho... Chile ayuda a Chile, todos llevamos colchones, todo el país está enfervorizado tratando de ayudar al prójimo.» (Figueroa, 2012)

En la fase de luna de miel aumenta la cohesión social, a causa de la percepción de apoyo a través de las donaciones en las cuales se ve materializada la preocupación nacional por las víctimas de la catástrofe, lo que genera que los niveles de incertidumbre disminuyan.

Según el psiquiatra Rodrigo Figueroa, experto en gestión psicosocial de crisis, cuando tú regalas algo no solo es el valor del objeto, que es el único valor que va en un billete, pero cuando tú regalas un objeto va el valor monetario más el significado del objeto, con la preocupación de las personas, un valor no solo para quien lo recibe sino para quien lo da. (Figueroa, Comunicación Personal, 25 Septiembre 2015)

TRAYECTORIA COHESIÓN SOCIAL



Finalmente, las donaciones materiales tienen un rol importante en la cohesión social y la percepción de apoyo y, por lo tanto, evitan las secuelas post traumáticas en la comunidad afectada y son un factor relevante para la resiliencia de la población.

«Pero no es del todo negativo, de las experiencias difíciles y de los desastres también salen experiencias enriquecedoras, concepto nominado por la psicología positiva como resiliencia y crecimiento post-traumático, respuestas que pueden explicar en parte el crecimiento que ha tenido el país tanto a nivel de confección de políticas públicas, movimientos de solidaridad e identidad nacional.»

(Schonhaut, 2013, pg. 24)

La literatura habla de que el terremoto de Chillán de 1939 marcó un punto inicial en las campañas de ayuda humanitaria como medida para aliviar la situación de la población afectada. De esa fecha en adelante, se han generado incontables campañas solidarias por parte, tanto de Organizaciones no Gubernamentales como grupos que se organizan particularmente, y tal como se plantea en el artículo «Terremotos, solidaridad y movilización nacional» de Luisa Schonhaut publicado en 2013, los terremotos han logrado **moldear positivamente las políticas públicas e identidad nacional**.

En este informe se plantea que en base a la vasta experiencia del pueblo chileno respecto a la gestión de ayuda humanitaria en catástrofes naturales y, entendiendo las problemáticas en vinculación con las prácticas y características locales, se pueden generar políticas públicas y estándares nacionales respecto a las donaciones que desde la disciplina del diseño puedan ayudar a avanzar en la respuesta ante emergencias.

RESILIENCIA:

Capacidad de la comunidad expuesta a una amenaza para resistir, absorber adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz. (UNISDR)

4.

Problemática:

El desastre después del desastre

Comportamiento convergente
Emergencia
Catástros de daños
Requerimientos y necesidades
Solicitud de ayuda humanitaria / Difusión
Recolección de productos
Recepción en centros de acopio
Transporte
Convergencia material
Distribución
Consumo

**«While the response is heartwarming,
some of that is also helping create a
second disaster after the disaster»**

(Holguín-Veras et al 2014. p. 4)

COMPORTAMIENTO

CONVERGENTE

Los desastres ocasionan tal daño y escasez local que se hace necesario movilizar recursos para suplir las necesidades básicas de la población afectada, generando una gran convergencia de personal, información y material hacia el área impactada, lo que es llamado **comportamiento convergente**, término acuñado en el primer estudio realizado en torno a esta problemática en 1957, realizado por Fitz y Mathewson.

La **convergencia de información** incluye símbolos, imaginarios y mensajes de procedencia tanto oficial del gobierno, autoridades locales, como no oficial de los medios de comunicación, redes sociales y del boca a boca de la población. Toda esta información juega un rol muy importante en el comportamiento de los donantes y de los beneficiarios de la ayuda humanitaria, desencadenando muchas veces más problemas que soluciones cuando es manejada irresponsablemente.

La **convergencia de personal** se refiere al alto flujo de voluntarios que viajan a ayudar a la zona afectada, quienes son vitales para la respuesta ante la emergencia, pero hay un punto en el cual el flujo es tan grande que hay más personas queriendo ayudar que tareas por realizar, provocando congestión y a la vez quedan en la misma situación de escasez temporal en la que quedaron los afectados de los desastres, necesitando albergue, abrigo, alimento y agua, por lo que se incrementa aún más el requerimiento de recursos.

La tercera arista del comportamiento convergente y la que más problemas genera, es la **convergencia material**, la cual se define por un gran flujo muy heterogéneo de donaciones materiales que en un corto tiempo llegan a las zonas afectadas y que sobrepasan las capacidades de gestión, generando una serie de problemáticas logísticas. (Bronfman, comunicación personal, 22 Septiembre 2015)

A continuación se detalla el fenómeno de convergencia material y el impacto negativo que tiene en la gestión de ayuda humanitaria.



EL DESASTRE DESPUÉS

DEL DESASTRE



01 — EMERGENCIA

Una vez ocurrido un fenómeno natural, el gobierno puede declarar estado de emergencia o de catástrofe, cuando las condiciones lo indiquen. Posterior a esto, se empiezan a movilizar las distintas organizaciones de ayuda humanitaria.

02 — CATASTROS DE DAÑOS

Las distintas instituciones que trabajan en la gestión de desastres se preocupan de desarrollar un estudio en terreno para evaluar los daños provocados. Existen distintos protocolos e informes que se realizan para poder evaluar cuales son los requerimientos específicos de las personas que quedaron en una situación vulnerable en una emergencia. (Millán, 2015)

Dentro de los problemas de una mala gestión de desastre, está la mala comunicación que puede existir entre las distintas organizaciones de ayuda humanitaria. La dificultad está en que cada institución hace sus propias evaluaciones y que, si bien existen esfuerzos por coordinar la respuesta, muchas veces existe duplicidad de acción generando aún más congestión.

03 — REQUERIMIENTOS

Luego de desarrollar los levantamientos de información, cada institución traduce estos datos en requerimientos y necesidades de la población afectada para poder articular su respuesta. Conocer esta información hará posible determinar con mayor detalle el flujo de donaciones necesario para ajustarse a las necesidades de la población.

04 — SOLICITUD DE AYUDA

Las distintas organizaciones que funcionan como centro de acopio difunden a través de varios medios las campañas solidarias y en que forma se puede ofrecer ayuda. Las redes sociales, medios digitales, televisión y radio son los principales medios y la manera en que la información es transmitida y el criterio editorial detrás de los datos que se exponen influye fuertemente en el comportamiento de los donantes. Pueden tener un efecto negativo cuando exacerbando algunas solicitudes, contribuyendo a la convergencia de información en gran medida al fenómeno de convergencia material. Frente a esto la gente responde de una manera sesgada, terminando en mucha atención a cierto sector o necesidad y otros desatendidos.

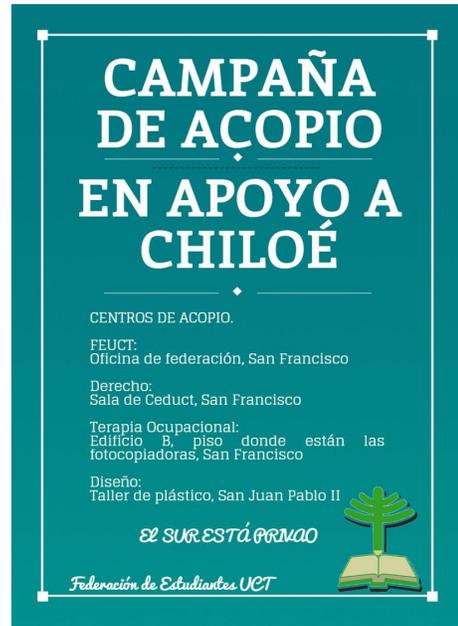
Hay muchos casos del impacto de los medios en la convergencia material alrededor del mundo, como lo fue posterior al ataque de las torres gemelas en el 11 de septiembre del 2001, los noticiarios mostraron como a los perros de rescate se les estaban quemando los pies. Frente a esto, dueños de tiendas de perro, amantes de perros y distintas compañías enviaron zapatos para perros, llegando en gigantescas cantidades, para tan solo 6 perros. (Jaller 2014)

«CLEARLY A SIGNIFICANT PORTION OF THE DISASER RELIEF FLOWS SEEM TO BE GENERATED OR INFLUENCED BY HOW THE MEDIA FRAMES THE NEEDS»

(HOLGUIN-VERAS ET AL 2014. P. 5)

Las redes sociales son el medio más común y democrático en la difusión de las campañas. Desde centros de estudiantes hasta grandes ONG se apoyan en Twitter y Facebook principalmente para llegar a la mayor cantidad de posibles donantes para indicarles que cosas están recolectando y dónde. La especificidad en la solicitud va a ser vital para evitar que lleguen cosas que no se necesitan. Llamados generales como “alimentos” o “útiles de aseo” dejan abierto a los donantes la responsabilidad de decidir que productos llegarán a las zonas afectadas.

En la medida en que no se compartan los datos rescatados de los levantamientos de información, se incrementa las posibilidades de tener un desfase entre las necesidades y las donaciones que efectivamente llegan a terreno. (Jaller, 2014)



La solicitud de la FEUC en el caso de las lluvias de abril de este año, fue efectiva por su especificidad, ya que fueron informados por Techo, sobre los requerimientos que levantaron en terreno.





05 — RECOLECCIÓN PRODUCTOS

En la medida en que las personas son informadas, las donaciones pueden ser mejor guiadas, pero de no ser así, los donantes apelan a lo que tienen más accesible. Junto con esto, existen muchos mitos respecto al donar cosas materiales, como «todo sirve» o «es mejor que sobre a que falte», frente a lo cual las personas tienden a donar cosas en mal estado, incluso deshaciéndose de cosas que para ellos ya no son útiles.

Elena Calvo, quien tiene más de 20 años de experiencia gestionando donaciones en grupos particulares, dice que **«la gente piensa que donar es limpiar la casa»** (Calvo, Comunicación Personal, 2 Noviembre 2015). Con esto se hace notar la importancia de la cultura de donaciones. Muchas de estas personas que donan elementos que no se necesitan no saben que están creando un problema.

(Holgúin-Veras et al 2014)

DONACIONES SIN PRIORIDAD (T13 2014)

colonia abierta



zapatatos sin par



yogurt sin refrigeración





06 — ACOPIO

Los centros de acopio son los lugares que conectan a los donantes con la gestión de ayuda humanitaria. Funcionan como bodegas que reciben los distintos elementos que las personas quieren hacer llegar a los afectados y los embala para su posterior transporte. La heterogeneidad de las donaciones que tienen que ser procesadas en los centros de acopio pueden ser o no pertinentes para el contexto de emergencia. Para describir los distintos tipos de elementos que llegan la Organización Panamericana de Salud (PAHO), clasificó en 3 tipos estas donaciones:

ALTA PRIORIDAD:

Requeridos para su distribución y consumo inmediato. Están relacionados directamente con los elementos básicos para la supervivencia de la población.

BAJA PRIORIDAD:

No se requieren inmediatamente, pero pueden ser almacenados para su consumo más adelante.

SIN PRIORIDAD:

Elementos que nunca debiesen haber sido enviados a la zona afectada. Pueden viajar expirados, en cantidades inapropiadas, sin un destinatario claro, en idiomas no locales o no estar relacionados con la dieta ideal de la población afectada.

No existen estándares para el embalaje del abastecimiento, por lo que va a depender de cada institución. Hay casos en los que las donaciones son embaladas en cajas bolsos o incluso baldes, las cuales pueden estar o no rotuladas. La manera en que estas sean empaquetadas para su transporte, va a ser determinante para como sean gestionadas de este punto en adelante, pudiendo contribuir positiva o negativamente en su manipulación.



BODEGA CRUZ ROJA (ACOPIO)



CASA ELENA CALVO (ACOPIO)
GESTIÓN PARTICULAR DE DONACIONES



07 — TRANSPORTE

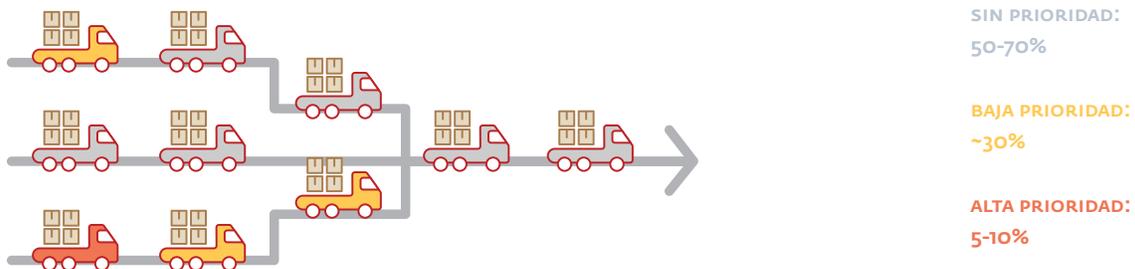
La primera ayuda que llega a terreno, generalmente, no responde a los resultados de catastros formales, que se demoran algunos días, generando un *desfase entre las necesidades y las donaciones*.

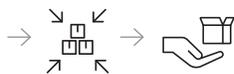
CUELLO DE BOTELLA

Posterior a las primeras 72 horas, las donaciones se empiezan a formalizar, logrando mayor coherencia con las necesidades locales, pero a la vez se hace más difícil su llegada a terreno, ya que las vías de transporte y puntos de acceso ya están congestionados. Este fenómeno es llamado cuello de botella y sucede principalmente por que las donaciones menos críticas exceden las cantidades necesitadas y la capacidad de gestión.

Los estudios declaran que las donaciones que llegan a terreno tienden a ser de un **50-70% sin prioridad, seguidas por un 30% de baja prioridad, y un 5-10% de elementos de alta prioridad**. Este alto porcentaje de cosas de baja o nula prioridad va a congestionar de tal manera los puntos de ingreso, que los elementos de alta prioridad van a atrasar su trayectoria o incluso se va a impedir su llegada. (Jaller, 2014)

DIAGRAMA CUELLO DE BOTELLA





08 — CONVERGENCIA MATERIAL

La convergencia material es uno de los fenómenos menos estudiados y entendidos que ocurre en estados de emergencia. Se define como el alto flujo extremadamente heterogéneo de donaciones, despachado en un corto lapso de tiempo a un área con espacio, personal y recursos limitados, dificultando la distribución de las donaciones a personas que necesitan satisfacer sus necesidades básicas. (Holguín-Veras. 2014)

El flujo de productos sin prioridad distrae los recursos humanos de hacer tareas críticas en un contexto de emergencia, realizando trabajos de muy poca relevancia, como desempaquetar toneladas de cajas sin rotulación de cosas que finalmente serán desechadas o simplemente congestionarán el área, generando basurales en la zona o contribuirán en el ambiente hacinado de los albergues. La literatura y los expertos en el tema de gestión de desastre hacen referencia a estas problemáticas propias de la convergencia material como el «segundo desastre» o el «desastre después del desastre».

Este problema radica en la negligencia desde los centros de acopio, donde las donaciones debiesen ser correctamente empaquetadas y rotuladas desde un principio, filtrando aquellas que no debiesen llegar.

09 — DISTRIBUCIÓN

Las cargas de los camiones llegan a los lugares de destino, que pueden ser albergues, refugios, áreas de distribución improvisadas en distintos lugares del área afectada, para ser recibida directamente por los beneficiarios o a través de líderes comunitarios u otros voluntarios.

Si son rechazadas o no hay quien las reciba, botan la carga de los camiones con donaciones. Estos se convierten en pilas de basura, elementos que se pudren o que con la lluvia generan hongos y que fácilmente pueden atraer insectos, ratones y brotes de distintos tipos de enfermedades e infecciones, generando problemas a la salud pública.

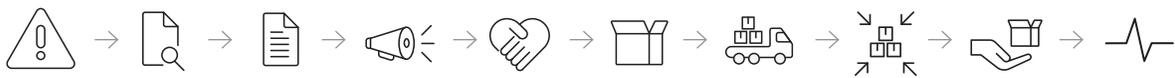
El impacto negativo que causan los elementos de nula y baja prioridad son mayores en los puntos de destino que en los puntos de entrada, por lo que establecer filtros en los puntos de entrada es crítico. (Holguín-Veras et al 2014)



10 — CONSUMO

La mayoría de las donaciones se organizan en cajas por tipología (ej. Cajas con solamente cloro), pero también se organizan por kits, como es el caso de ONEMI.

La manera en que es entregado el abastecimiento va a ser de gran relevancia para la población afectada que ve materializado el apoyo social en estas donaciones, que como se mencionó anteriormente, tiene un rol importante en que no existan secuelas post traumáticas en la población, es por esto que no solamente se trata de hacer llegar la ayuda, sino que hacerlo de la manera más digna y eficaz posible. En eso tiene relevancia la manera en que llegan organizados los elementos y la información que contenga respecto al contenido, bajando los niveles de incertidumbre de la población.



5.

Casos de

Convergencia

Material

INTERNACIONALES

- /Inundación Barranquilla, Colombia. 2011
- /Tornado Missouri, EEUU. 2011
- /Terremoto Tohoku, Japón. 2011

NACIONALES

- /Terremoto 27/F
- /Incendio Valparaíso 2014
- /Aluvión Copiapó
- /Terremoto 16 Septiembre 2015

RESUMEN PROBLEMÁTICA

CASOS DE ESTUDIO

Este flujo tan variado de donaciones radica en la falta de criterios estandarizados para la gestión de donaciones, diversa naturaleza de las organizaciones y la poca cultura de donaciones y desinformación respecto al impacto negativo que pueden generar.

En el estudio «*Material Convergence: Important and Understudied Disaster Phenomenon*» del año 2014, se describen claros ejemplos de las donaciones de baja prioridad que pueden llegar a terreno.

INUNDACIÓN BARRANQUILLA, COLOMBIA (2011)

«Disfraz de tigre, vestidos de novia y de fiesta usados, e incluso 3 banderas españolas. Parece que la gente estuviera aprovechando la oportunidad para deshacerse de toda su basura...

Hemos recibido donaciones degradantes como una caja llena de ropa interior usada... es ofensivo mandar este tipo de cosas a las víctimas...»

Comenta un voluntario de la Cruz Roja en Barranquilla, Colombia en una entrevista realizada por Ovalle en 2011 (Holguín-Veras, et al. 2014, pg. 4)



TORNADO MISSOURI, EEUU (2011)

En el mismo estudio se muestra como la ropa es un problema recurrente, ya que es elemento que muy pocas veces es requerido pero que tiende a ser uno de los más donados por las personas.

«About 70% of what we got was clothing»
«About 70% of the clothing we receive is unusable»

Uno de los encargados de una importante organización en Joplin declaró en estas entrevistas, que 1 de 500 prendas es realmente «usable», y que solo 10-15% de estas prendas se distribuye, agregando que considera que las personas necesitan saber las implicancias de lo que están haciendo al realizar donaciones. (Holguín-Veras, 2014 p.4)

También se retrata que, incluso elementos de primera necesidad, como lo es el agua, puede provocar problemas.

«We have too much water... we don't know what to do with it... we need the space».

TERREMOTO TOHOKU, JAPÓN (2010)

Para el caso del terremoto de Japón ocurrido el año 2011, voluntarios declaran que la gente se quejaba cuando sus donaciones eran rechazadas.

«Individuals interviewed complained about «too many blankets», «too much clothing», «a lot of broken bikes...», «people got offended when we told them that we did not need these goods...» (Holguín-Veras et al 2014)

CASOS NACIONALES:

27/F 2010

Para el caso del terremoto del 27 de Febrero 2010, se empezó a prestar mayor atención en Chile al fenómeno de convergencia material. El 7 de Abril del año 2011, René Gonzales realizó una nota para La Segunda, titulada «Donaciones para el 27F: Contraloría acusa falta de control, aprovechamientos y pérdidas», en la cual se acusa que casi el 100% de las donaciones pasó sin control de las Aduanas y que no se sabe cuánto de la ayuda internacional fue efectivamente consumido por la población.

«El informe de Contraloría cuestiona la inexistencia de un Plan de Contingencia a nivel nacional, pues el Gobierno de Chile no contaba con procedimientos operativos específicos y preestablecidos de coordinación, ante situaciones de catástrofe, que en el caso de este país son de probable ocurrencia, para garantizar un buen manejo de las donaciones.»

La nota también destaca como la Contraloría detectó que hubo 2.800 kilos de harina en riesgo de descomposición en Talca.

Dentro de las donaciones internacionales se destacan **«galletas vencidas con piojillos; cargamentos de ropa con fecas humanas en su interior; mantas y almohadas enviadas desde España que figuraban el 30 de Junio aún en bodegas del puerto; o productos abiertos, a medio usar, vencidos o cercanos a su fecha de expiración en un envío del gobierno de Ecuador».**

INCENDIO VALPARAISO 2014

«Ese fue el gran problema en Valparaíso, se sobrecargaron todas, absolutamente todas las bodegas de ayuda humanitaria.» (Millán, comunicación personal, 20 Septiembre 2015)

La situación posterior al incendio de Valparaíso es de los casos más claros en nuestro país. De la nota «Las donaciones más inútiles que han recibido los damnificados» realizada el 15 de abril del 2014 por Canal 13, se extraen algunos ejemplos:

«No faltan aquellos que creen que estas son las ocasiones para deshacerse de aquello que no usan o que ya no sirve. Desde vestidos de novia a alimentos que ya no pueden consumirse por estar vencidos, pasando por ropa en pésimo estado e inservible, de todo llegó a los centros de acopio dispuestos para recibir la ayuda de la ciudadanía. En el centro dispuesto por la Cruz Roja fueron dejados artículos tan inútiles como colonias y perfumes, lápiz labial y hasta zapatos y sandalias que no tenían su par.»

Además, la gran cantidad de donaciones de ropa superaron todas las capacidades de gestión:

«Se dictó una resolución sanitaria para prevenir eventuales riesgos para las personas damnificadas y voluntarios. La acumulación de cerca de 15 toneladas de ropa sin clasificar y acopiada en lugares no adecuados constituye riesgo para las personas y comunidades», señaló el Seremi de Salud, Dr. Jaime Jamett en una entrevista al medio elepicentro.cl

ALUVIÓN COPIAPO 2015



HETEROGENEIDAD SOPORTES Y BODEGAS COLAPSADAS

Queda demostrado en este estudio en terreno realizado por Andrés Bronfman —experto en logística humanitaria—, de distintos albergues de Copiapó, como las bodegas quedan completamente colapsadas por donaciones sin identificación gráfica que facilite su manipulación.



POCA CONSISTENCIA EN LA ROTULACIÓN:

Estas fotos corresponden a una coordinación particular entre familiares, vecinos y amigos, quienes hicieron una campaña para recolectar zapatos para las víctimas del aluvión. Entienden la importancia de rotular las cajas, lo que realizan con plumón directamente en las cajas o pegando una hoja carta con cinta de embalaje y escribiendo sobre ella.

TERREMOTO COQUIMBO 2015

ROTULACIÓN:
«MERCADERÍA CRUZ ROJA»



ROTULACIÓN:
«CRUZ ROJA»



ROTULACIÓN:
NADA



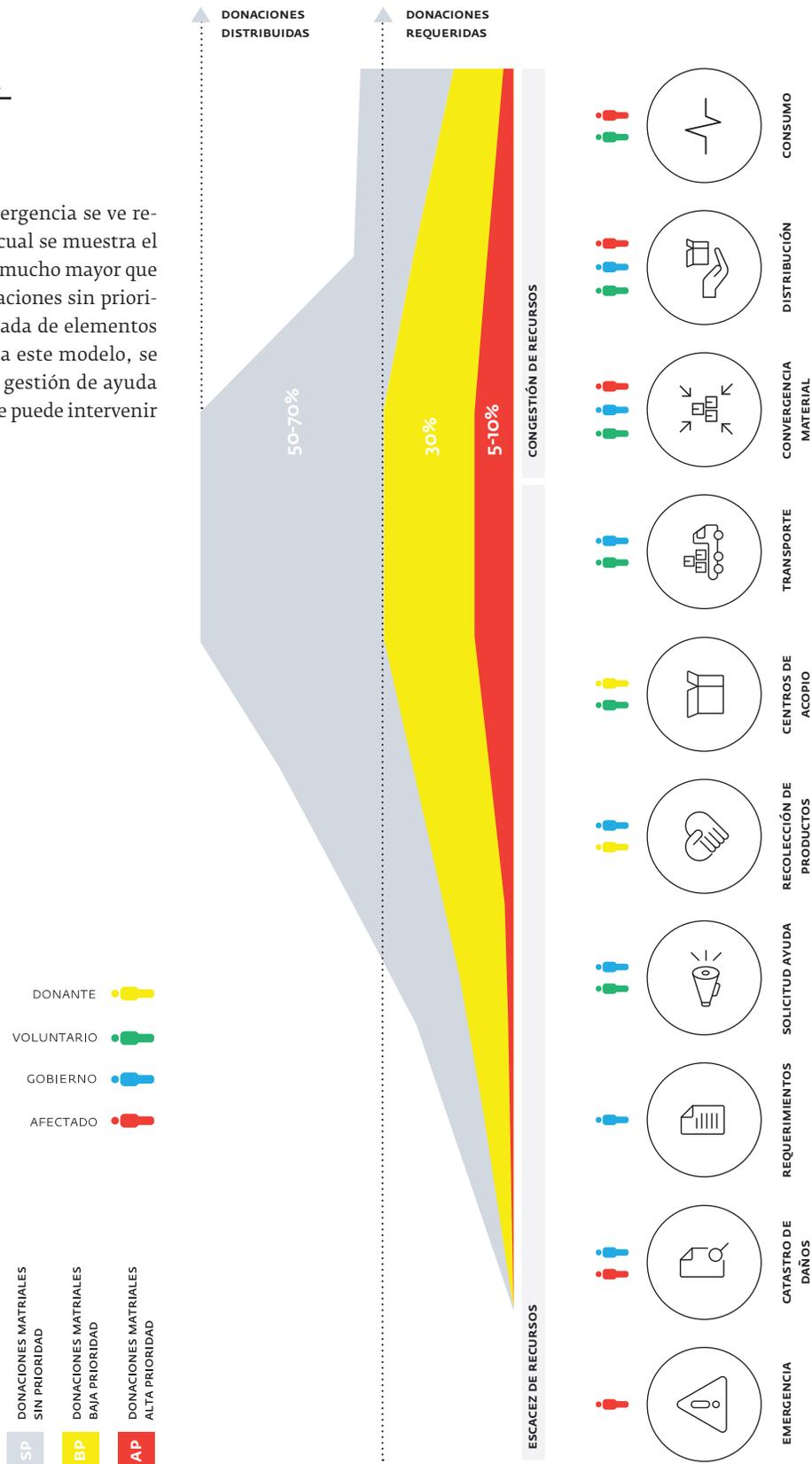
HETEROGENEIDAD DE ROTULACIÓN:

Estas fotos fueron tomadas personalmente el 22 de Septiembre del 2015 en las bodegas de Cruz Roja. Se puede ver la poca rigurosidad al momento de embalar y rotular los contenedores de las donaciones usando distintos soportes —cajas de cartón, bolsas de basura, bolsas de papel, baldes, etc— y también siendo poco consistentes al momento de rotular los contenedores.

RESUMEN

PROBLEMÁTICA

La problemática de la convergencia se ve resumida en este modelo, el cual se muestra el flujo de donaciones, que es mucho mayor que el necesitado y que las donaciones sin prioridad van impidiendo la llegada de elementos de alta prioridad. En base a este modelo, se definieron las etapas en la gestión de ayuda humanitaria en las cuales se puede intervenir desde el diseño.



6.

Formulación del proyecto

¿Qué? — ¿Por qué? — ¿Para qué?

Objetivo General — Objetivos Específicos

Requerimientos de diseño

Impacto del proyecto

Usuarios

Distintos escenarios de implementación

OPORTUNIDAD

DE DISEÑO

DISEÑO PARA LA EMERGENCIA

Desde señalética para la evacuación de zonas costeras hasta refugios temporales, el diseño está involucrándose cada vez más en temáticas de emergencia tanto en la preparación, el durante y la respuesta ante una catástrofe natural. Sin embargo, se detectó una problemática donde existe un alto potencial que aún no ha sido explorado. Frente a esto, surge la oportunidad de intervenir desde el diseño en la planificación y gestión de ayuda humanitaria, principalmente en la etapa de difusión de las campañas solidarias, organización, embalaje y rotulación de las donaciones en los centros de acopio.

RAÍZ DEL PROBLEMA

El proyecto pretende disminuir la desinformación sobre la problemática presentada, atacando la raíz del problema: el comportamiento errático de los donantes. Para esto se propone informar y robustecer la cultura de donaciones de la población chilena, junto con entregar herramientas para proporcionar una mejor gestión desde los distintos sectores involucrados en la ayuda humanitaria. De esta manera se busca adelantar las actividades claves como la categorización de las donaciones a un contexto menos crítico, como lo son los centros de acopio.

FORMULACIÓN

¿QUÉ?

Sistema para la gestión de ayuda humanitaria en situaciones de emergencia, compuesto por una estrategia de información para la categorización, difusión y rotulado de donaciones materiales a través de kits.

¿POR QUÉ?

La convergencia material, posterior a una emergencia, genera un impacto negativo, ya que llegan grandes masas de donaciones sin identificación gráfica, de las cuales un 50-70% no tienen prioridad para los afectados, provocando un desfase entre las donaciones y las necesidades de los afectados.

¿PARA QUÉ?

Distribuir de forma más eficiente las donaciones, según prioridades y necesidades específicas; optimizando tiempo, recursos humanos y materiales en las zonas de emergencia, para aliviar la situación de los afectados de manera digna y eficaz.

OBJETIVO GENERAL

Optimizar la gestión de donaciones materiales a través de una estrategia de kits de ayuda humanitaria y su correcta identificación gráfica, supliendo las necesidades reales de los afectados por una catástrofe natural de manera eficaz.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-
- Adelantar el trabajo de clasificación de las donaciones, actualmente realizado en la zona de catástrofe, a un contexto menos complejo, como lo son los centros de acopio.
 - Evitar el paso de elementos de baja o nula prioridad a las zonas afectadas por medio de la identificación gráfica de las donaciones que cumplan con el sistema de rotulación.
 - Informar y educar a la población donante sobre el impacto negativo de la convergencia material y robustecer la cultura de donaciones.
 - Hacer disponible un sistema rotulado de bajo costo para la gestión de donaciones materiales de organizaciones particulares, logrando el mismo estándar del abastecimiento estatal.
 - Potenciar el impacto psicosocial de las donaciones materiales para los beneficiarios y así aumentar su resiliencia.

REQUERIMIENTOS DE DISEÑO

ECONÓMICO Y ACCESIBLE:

Las donaciones son necesarias en altas cantidades por lo que el sistema de packaging terciario* y de etiquetado propuesto no puede significar un alto costo.

FLEXIBILIDAD DE USO:

La ayuda humanitaria se debe poder ajustar a las distintas circunstancias de las catástrofes naturales, por lo que el sistema debe ser flexible en su uso adaptándose a las necesidades según sus prioridades y requerimientos específicos de los usuarios y beneficiarios.

ADAPTABILIDAD:

El conjunto de herramientas visuales que identifican las donaciones materiales deben poder adaptarse a distintos soportes y escenarios de uso.

INFORMATIVO:

El embalaje del abastecimiento es un medio que aún no se ha aprovechado. Este puede servir como interfaz para mostrar la mayor información posible para facilitar el trabajo de gestión y también disminuir los grados de incertidumbre de los afectados.

INCLUSIVO:

La ayuda debe considerar usuarios con necesidades específicas —según grupos etarios, como lactantes y adultos mayores y según patologías alimenticias como diabéticos o celíacos—.

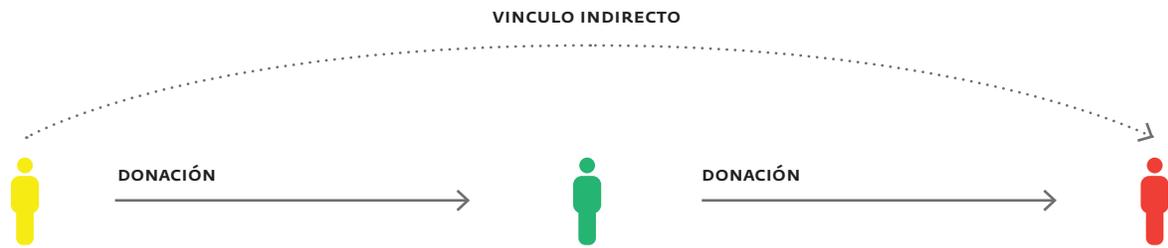
Los afectados incluyen muchas veces turistas que no manejan el idioma y también gente con capacidades diferentes, por lo que se hace necesario tener la información más relevante en 2 idiomas —español e inglés— y utilizar pictogramas como apoyo visual.

PACKAGING TERCIARIO:

Es el embalaje que agrupa otros embalajes para el manejo masivo, el almacenamiento y el transporte de los productos.

PERFIL DE USUARIO

El proyecto tiene una serie de actores involucrados de distintas edades y niveles socio-económicos que se clasifican en usuarios y beneficiarios. Los usuarios son los donantes y voluntarios que gestionan las donaciones y los beneficiarios son los afectados por una emergencia.



DONANTE:

Es quien dona productos para los afectados, ya sea un individuo, empresa u organización. El impacto del proyecto para este usuario, está en guiar y facilitar sus donaciones, para realizarlas de manera informada y cambiar su comportamiento a través de la educación y planificación en torno a la ayuda humanitaria.

VOLUNTARIO:

Son quienes gestionan las donaciones. Trabajan en las bodegas, centros de acopio, transporte y distribución. Son el puente entre los donantes y los afectados. El impacto del proyecto para los voluntarios está en facilitar y optimizar su trabajo a través de las herramientas propuestas.

AFECTADO (BENEFICIARIO):

Se caracteriza por ser una persona que posterior a una catástrofe natural, se encuentra en un estado de escasez y vulnerabilidad. Se beneficia con la implementación de este sistema a través de la pertinencia de los productos que se le hacen llegar, incluyendo cobertura a las necesidades de grupos etarios específicos. A través de la información que se les facilita, se bajan los niveles de incertidumbre y se aumenta la percepción de apoyo social. También se benefician por la reducción de las problemáticas de la convergencia material.

NECESIDADES:

Saciar sus necesidades básicas para la supervivencia.

EXPECTATIVAS:

Sentir apoyo estatal y social en su situación de escasez y vulnerabilidad. Cobertura de sus necesidades de la manera más familiar posible, buscando volver a la normalidad luego de un evento traumático.

DISTINTOS ESCENARIOS

ABASTECIMIENTO ESTATAL

El estándar encuentra su modelo ideal en el abastecimiento oficial. Tiene la misión de levantar los requerimientos para determinar que kits se deben entregar a los afectados y difundir esa información. ONEMI tendría un rol asesor sobre las organizaciones que gestionen donaciones, entregando las normas y estándares a cumplir.

DONACIONES PRIVADAS

Una vez informados sobre los requerimientos por comunicados oficiales, las distintas organizaciones pueden recopilar donaciones que estén relacionadas con las necesidades reales de los afectados, siguiendo el mismo estándar que el abastecimiento estatal. El sistema tiene una serie de herramientas de rotulado de bajo costo para así homogeneizar las donaciones tanto estatales como privadas, con el mismo sistema gráfico.

VENTA RETAIL

Como tercer escenario de implementación del sistema, se propone vender en el retail kits listos, de manera de facilitar las donaciones. Tal como las distintas marcas se suman a las campañas solidarias, a través de distintos convenios, se podrían vender cajas en supermercados, para guiar la compra de productos pertinentes.

Al llevar un kit ya armado a los centros de acopio también se reducen los tiempos de gestión y de organización de los productos.



7.

Antecedentes & Referentes

A:

MANUALES AYUDA HUMANITARIA:

Proyecto Esfera

Saber Donar

KITS DE EMERGENCIA

Cruz Roja

ONEMI

Shelterbox

Boltwell

R:

Ajuar Chile Crece Contigo

Cajas de navidad Caritas Chile

Referentes formales

MANUALES AYUDA

HUMANITARIA

MANUAL PROYECTO ESFERA

Manual que reúne principios comunes y normas mínimas universales que guían la acción en áreas vitales de la respuesta, con el fin de estandarizar prácticas internacionales y mejorar la calidad de la asistencia humanitaria para que se respete y promueva la dignidad de los beneficiarios. Es el principal referente internacional respecto a los principios humanitarios.

Abarca distintas aristas del contexto de emergencia: Normas mínimas sobre abastecimiento de agua, saneamiento y promoción de la higiene; Normas mínimas sobre seguridad alimentaria y nutrición; Normas mínimas sobre alojamiento, asentamientos humanos y artículos no alimentarios; y Normas mínimas sobre acción de salud.

Se tomaron estas normas para establecer los requerimientos de los beneficiarios en cuanto a ingesta calórica diaria, seguridad alimentaria, correcta nutrición para personas en situación de riesgo, ingesta mínima de agua, entre otros, tanto para realizar los distintos kits como para desplegar recomendaciones para cada uno. (Sphere Project 2011)

MANUAL SABER DONAR

Es una iniciativa de la Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre de la PAHO/WHO publicada en el año 2008. Pretende servir de orientación, pero no busca establecer normas sobre las donaciones. Algunas recomendaciones extraídas de este documento para la realización del proyecto de diseño inscrito en esta instancia son:

- Agilice la Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades, y comparta esa información rápida y oportunamente para orientar la solidaridad y las donaciones: Determine lo que necesita y sea enfático en lo que no necesita. Cuando solicite suministros aléjese de listados genéricos, especifique cantidades, etc.
- Promueva el uso de mecanismos y/o herramientas para identificar, organizar y distribuir las donaciones que se están recibiendo.
- Planifique y mantenga una línea de comunicación y coordinación con los donantes y medios de comunicación.
- Colabore para que las donaciones espontáneas se realicen teniendo en cuenta las necesidades y los criterios marcados por las autoridades y organismos de ayuda humanitaria.
- En general colabore en no fomentar el envío indiscriminado de :
 - Vestimenta usada
 - Alimentos caseros
 - Medicamentos de todo tipo

Revisados los manuales, se puede concluir que para poder generar cambios reales en los donantes hacen falta herramientas prácticas, que permitan la implementación de un sistema mejorado de gestión de donaciones.

KITS NACIONALES

CRUZ ROJA CHILENA

Ha introducido a su manera de gestionar donaciones, el concepto de kits, contando con 3: Kit Higiene, Kit Cocina y Kit Comida.

SE DESTACA:

- ♦ **BALDE:** Decidieron optar por cambiar las cajas por baldes, cuyo material permite utilizarlos para almacenar agua.

ASPECTOS NEGATIVOS:

- ♦ **CONSISTENCIA:** No hay consistencia en el embalaje ni rotulación y, teniendo un protocolo por kits, siguen agrupando las donaciones por tipología.



Acá organizan por tipología de producto.
(Foto personal)

ONEMI

El abastecimiento estatal que proporciona ONEMI, utiliza el concepto de kits, teniendo: Caja de alimentos, Kit Aseo mujer, Kit aseo mujer, Kit aseo domiciliario y Kit reconstrucción.

ASPECTOS NEGATIVOS:

- ♦ **IDENTIFICACIÓN GRÁFICA:** utilizan recursos solo en identificar que es abastecimiento de ONEMI, pero no en mostrar que tipo de productos llevan en su interior las cajas.



Acá se muestra como utilizan adhesivos con el logo de ONEMI pero no se identifican los contenidos (Foto por Andrés Bronfman)



También utilizan cajas y bolsas de basura aparte de los baldes. (Foto personal)

KITS INTERNACIONALES

SHELTERBOX

Es una organización de ayuda humanitaria de Inglaterra que ofrece alojamiento de emergencia y suministros vitales para apoyar a comunidades afectadas por desastres y crisis humanitaria de todo el mundo. Cuentan con 3 kits distintos:

- ♦ **SHELTERBOXES:**

Se enfoca en el refugio. Cuenta con carpa, mantas, purificador de agua, lámparas solares, mallas de mosquitos, utensilios de cocina, etc. Esta pensado para 10 personas.

- ♦ **SHELTERKITS:**

Reúne herramientas para armar refugios de emergencia y reconstruir casas, hospitales y escuelas.

- ♦ **SCHOOLBOXES:**

Reúne accesorios para profesores, como pintura para pizarra, tiza y equipamiento para poder restablecer actividades educativas para 50 niños. (www.shelterbox.org)

SE DESTACA:

- ♦ **VARIEDAD:** Buscan satisfacer las distintas necesidades de las comunidades con kits mucho más específicos que los nacionales.



BOLTWELL

Es una empresa que produce distintos tipos de Kits de emergencia, cuya intención es de preparación y autocuidado; no buscan ser un aporte para la ayuda humanitaria. (www.boltwell.com)

SE DESTACA:

- ♦ **CLASIFICACIONES:** Han logrado generar una serie de categorías para poder realizar kits más específicos como: Kit para el auto, Kit para mascotas, etc.

- ♦ **RETAIL:** La venta de estos kits es lo que más se destaca, logrando hacer disponible un elemento de prevención a todo el público. También se destaca su diseño gráfico que busca hacer atractivos estos kits, para así motivar a las personas a tomar conciencia y prepararse ante una posible emergencia.



WHAT'S INCLUDED IN EACH KIT

TOOLS

Waterproof Matches
Multi Tool
Duct Tape (Mini Roll)
Headlamp
4-in-1 Emergency Tool
Pocket Lantern
Pocket Stove
Disposable Lighter
Glow Light Sticks (3)

SHELTER

Tube Tent
Nylon Twine
Rain Poncho (2)
Trash Bags (2)
Fleece Blanket (2)
Hand Warmers (6)

HYGIENE

Dry Shampoo
Hand Sanitizer Pen
All-In-One Toothbrush (2)
FastDry Chamolis Towel (2)
Disposable Toilet Bag (6)
Bathing Wipe (6)

NOURISHMENT

Protein Shot-caffeinated (2)
Raspberry Food Bar (6)
Vanilla Food Bar (6)
Lemon Food Bar (6)

COMMUNICATION

Permanent Marker Pen
Weather Radio
Whistle (2)
Reflective Vests (2)
ID Tag (2)

HYDRATION

Water Purification Tablets
Stainless Steel Cup
Nalgene® Water Bottle (2)

www.boltwell.com

Diseño: Design Ranch

REFERENTES

AJUAR CHILE CRECE CONTIGO

Es una iniciativa que busca igualar las oportunidades de desarrollo de los niños y niñas entregando a las familias apoyo en elementos prácticos y educativos a través de un set de implementos básicos para recién nacidos. La escuela de Diseño UC trabajó en alianza con Chile Crece Contigo para rediseñar las cajas donde venían estos productos. En su rediseño, se buscó reforzar la portabilidad, potenciar la interfaz gráfica y posibilitar un segundo uso para aprovechar al máximo el contenedor.

- ♦ **ATRACTIVO VISUAL:**

En la interfaz gráfica se destaca la manera en que revalorizan la caja de cartón a partir de ilustraciones.

- ♦ **SEGUNDO USO:**

Se asesoraron con CMPC para buscar un cartón más resistente que permitiera utilizar la caja posteriormente para almacenar cosas, alargando su vida útil.

CAJAS NAVIDAD CARITAS CHILE

La campaña «Navidad con el hermano» es una campaña de Caritas Chile que invita a las familias afiliadas a regalar una canasta familiar unos días antes de navidad.

SE DESTACA DE ESTA INICIATIVA:

- ♦ **LISTA DE COSAS A INCLUIR Y COSAS PROHIBIDAS:** En una cara de la caja, se agrega un listado con ciertos elementos a incluir y elementos que se prohíbe introducir a la caja.

- ♦ **MENSAJE:**

Las familias donantes, muchas veces agregan una carta en la cual escriben un mensaje a la familia receptora, para fortalecer el vínculo entre ambas.

CAJAS DE NAVIDAD EN RETAIL

En los supermercados, cada Navidad se venden cajas como las anteriormente mencionadas, facilitando la donación. Con el la venta de retail de los kits de ayuda humanitaria se pretende hacer algo similar.



REFERENTES FORMALES:

IKEA

DISEÑO: BVD

POPSOP.COM/2008/08/IKEA-STARTBOX/

[Se destaca el uso de pictogramas, que facilita a las personas entender a primera vista que contiene.]



MJÖLK

DISEÑO: SALI TABACCHI

HTTP://SALITABACCHI.COM/CLIENT/MJOLK/

[Se destaca el uso de pictogramas]



CARAMELA

DISEÑO: ANAGRAMA (MÉXICO)

WWW.ANAGRAMA.COM/PORTAFOLIO/117-CARAMELA

[Se destaca el uso de adhesivos para proporcionar un sistema de rotulado coherente y fácil de implementar.]



MATBRUKET GARDARNAS BUTIK

DISEÑO: —

WWW.PINTEREST.COM/PIN/255931191295957023/

[Se destaca el uso de cinta adhesiva como elemento de identificación gráfica]



8.

Desarrollo del proyecto

Mapa del proyecto
Service blueprint
Alianzas estratégicas

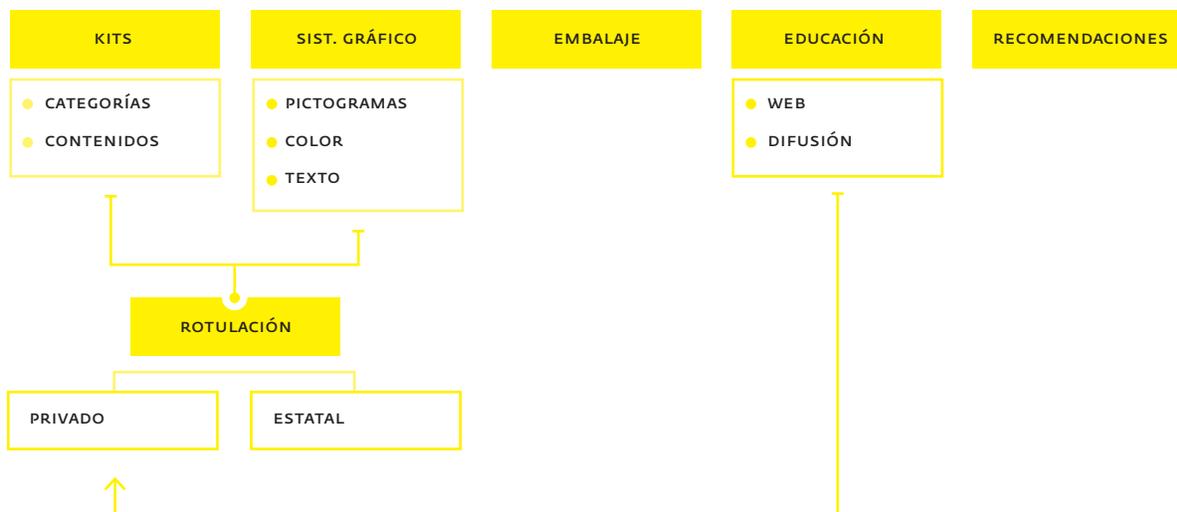
MAPA DEL PROYECTO

El proyecto consta de distintas aristas, partiendo por establecer las categorías y contenidos de cada kit, para asegurar la pertinencia de los productos y la cobertura de las necesidades de los afectados.

La siguiente arista es el desarrollo de un sistema gráfico para la rotulación debida del abastecimiento estatal y donaciones privadas.

Este sistema gráfico también se aplica en el desarrollo de recomendaciones para los beneficiarios y, en el desarrollo del material de difusión para educar a los donantes sobre la problemática tratada.

ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE AYUDA HUMANITARIA



SERVICE BLUEPRINT

		ANTES		DURANTE			
AFECTADOS	Levantamiento de información						
	PUNTO DE CONTACTO						
ONEMI	Levantamiento de información	Definición requerimientos de los afectados según kits	Solicitud de ayuda: difusión requerimientos en redes sociales y web	Solicitar el abastecimiento a proveedores estratégicos			
	PUNTO DE CONTACTO						
VOLUNTARIOS ACOPIO			Enterarse de las necesidades de los afectados y los kits que se necesitan	Solicitud de ayuda: difusión en redes sociales		Recepción Centro de acopio	
	PUNTO DE CONTACTO						
DONANTE				Enterarse de las necesidades de los afectados	Recolección productos solicitados	Entrega productos en centro de acopio	
					Compra kit solicitado	Entrega kit en centro de acopio	
RETAIL			Abastecimiento kits con certificación estatal	Publicidad que visibiliza los kits			



DESPUÉS



					Recepción donaciones	Consumo productos y uso recomendaciones
					PUNTO DE CONTACTO	
Hacer disponible herramientas descargables en la plataforma web					Entrega donaciones	
	PUNTO DE CONTACTO				PUNTO DE CONTACTO	
Descarga herramientas desde la página web	Clasificación por Kits	Rotulación con etiquetas y cintas adhesivas	Transporte		Entrega donaciones	

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

ONEMI

Con fin de establecer una relación directa con la Oficina Nacional de Emergencia, ente encargado del Sistema Nacional de Protección Civil, se solicitó una reunión en el periodo de seminario de título para presentar la propuesta del proyecto y así explorar posibles formas de colaboración. Esta instancia resultó ser muy satisfactoria y la propuesta fue acogida, considerando que sería un gran aporte a nivel nacional. La colaboración evolucionó en el proceso de título, asignando el vínculo a la división de abastecimiento, en particular con el Jefe de Logística, Alvaro Colli. Al abrirse esta alianza, se pudo acceder a información interna para un mejor desarrollo del proyecto.

Es fundamental esta alianza para la difusión de el sistema como estándar nacional; lo valida y posiciona ante el público.

JORNADAS DE TRABAJO PNUD & ONEMI

Debido al interés por el proyecto, ONEMI me invitó a participar en una iniciativa conjunta con PNUD —Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo— llamada «Adecuación de Estándares Internacionales para la Respuesta a Emergencias en Chile», la cual consistió en distintas jornadas de trabajo, con la participación de MINSAL, JUNAEB, JUNJI, CRUZ ROJA, SENAMA, MIDESO, entre otros.

El objetivo general de la iniciativa es: «Fortalecer la logística y aumentar la eficiencia en el uso de los recursos destinados a la respuesta de emergencias, a través de la incorporación e institucionalización de estándares internacionales de acción humanitaria y la coordinación con el resto de actores».



Presentación del proyecto en ONEMI, 25 Noviembre 2015

Se me dió la oportunidad de presentar este proyecto, en la segunda jornada de trabajo el 31 de Mayo, teniendo un muy buen recibimiento por las instituciones mencionadas dando pie a que un representante de Cruz Roja solicitara la exposición del proyecto en sus dependencias.

CMPC, ENVASES ROBLE ALTO:

Prestaron asesoría para aspectos técnicos del embalaje, y apoyo para el desarrollo de prototipos.

CIGIDEN

Se contó con el auspicio del Centro Nacional de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales, para el desarrollo de prototipos. Fue también fundamental el apoyo de sus investigadores para el levantamiento de información, en particular de Andrés Bronfman, ingeniero experto en logística humanitaria y Rodrigo Figueroa, psiquiatra experto en situaciones de emergencia y estrés postraumático.

DTD UC

Se contó con el apoyo de la Dirección de Transferencia y desarrollo de la Universidad Católica, para la protección de la autoría del proyecto y la transferencia al sector público.

El proyecto está en procedimiento de registro ante la DIBAM, para resguardar la propiedad intelectual. Los distintos productos serán protegidos, de manera de poder implementar el proyecto en los distintos escenarios propuestos. Junto con esto, Magali Maida, subdirectora de transferencia, esta prestando apoyo para la transferencia a ONEMI.

Primera jornada de trabajo, Norma técnica: seguridad nutricional



Segunda jornada de trabajo, Norma técnica: seguridad nutricional.



Evaluación y practicidad de los Indicadores Claves y específicos para el cumplimiento de los estándares.



9.

Kits

Estándar para la gestión de ayuda humanitaria
Catastro donaciones
Clasificación de los Kit
Componentes

ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE AYUDA HUMANITARIA

Considerando que en una emergencia la manera de responder ante la escasez es infinita, se hace necesario un estándar, que logre reducir los grados de dispersión para lograr un sistema más eficiente. Para esto se generaron 14 kits distintos, que pueden cubrir todo el espectro de necesidades básicas que se puedan presentar. Dentro de este espectro se trabajó desde la respuesta más genérica hasta kits para usuarios más específicos. De esta manera, dependiendo de cada evento, se puede determinar que cosas se deben donar haciendo levantamientos de terreno, pero con un marco de acción determinado.

QUÉ ES UN ESTÁNDAR

«Modelo, norma, regla o patrón a seguir que establece unas pautas mínimas de cómo actuar para ejecutar acciones de calidad y de rendición de cuentas. Describe las condiciones que hay que lograr en cualquier respuesta humanitaria para que las poblaciones afectadas por un desastre puedan sobrevivir y recuperar condiciones estables de vida con dignidad.» (Jornada de Adecuación de Estándares Internacionales para emergencias en Chile, Mayo 2016)

QUÉ ES UN KIT

Se utilizó el término kit, como conjunto de productos que se complementan para un uso en particular.

El concepto va más allá de las cosas que van dentro de 1 sola caja, sino que se define por la estrategia de categorización de los productos según su función.

CANTIDAD DE PERSONAS POR FAMILIA:

Un dato fundamental a estandarizar, fue el número promedio de personas por núcleo familiar. Para esto se tomó como fuente el estudio «La familia chilena en el tiempo» (2010) del INE en el cual declaran que el promedio es bajo las 4 personas, por lo que se tomó ese número como base.

AÑO CENSO	PERSONAS
1960	5,4
1970	5,0
1982	4,5
1992	4,0
2002	3,6

REQUERIMIENTOS

Al momento de generar los kits se buscó cumplir con los siguientes requerimientos:

→ FAMILIAR:

Los productos con los que se abastece a la población deben ser familiares, buscando volver a la normalidad.

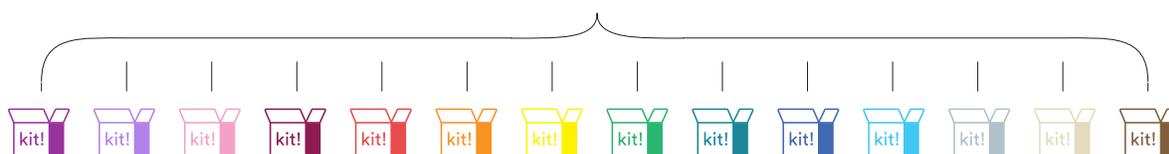
→ ECONÓMICO:

En la medida de lo posible, optar por las opciones más económicas.

→ INCLUSIVO:

Cubrir las necesidades específicas de los grupos de riesgo.

ESTÁNDAR: REDUCE LA RESPUESTA A 14 OPCIONES



CATÁSTRO KITS

Para determinar el contenido de los distintos kits, primero se compararon los distintos referentes y luego se contrastó esa información con entrevistas a distintos actores clave dentro de la gestión de ayuda humanitaria y testimonios de damnificados.

Como base se tomaron los kits que propuso ONEMI como abastecimiento que son:

- 1—Caja de alimentos
- 2—Kit Aseo mujer
- 3—Kit Aseo mujer
- 4—Kit Aseo domiciliario
- 5—Kit Reconstrucción

Estos se compararon con los kits de Cruz Roja Chile:

- 1—Kit Higiene
- 2—Kit Comida
- 3—Kit Cocina

Cada uno de estos fue analizado y se agregaron algunos productos para asegurar una mejor cobertura de las necesidades básicas. Junto con mejorar los kits ya existentes, se

KIT ALIMENTACIÓN	ONEMI	CRUZ ROJA	AJUSTE CANTIDADES
Aceite 1 lt.	2	2	1
Arroz 1 kg.	2	2	2
Azúcar 1 kg.	3	2	2
Fideos	3	5	3
Jurel	2	5	4
Legumbres 1 kg	1	1	1
Salsa de tomates	2	5	4
Te (caja)	2	—	2
Café	—	1	1
Leche en polvo 1 kg	2	1	2
Harina s/polvo 1 kg.	1	1	1
Sal	—	1	1
PRODUCTOS A AGREGAR:	¿POR QUÉ AGREGARLO?		
Endulzante	Inclusión: Diabetes, resistencia a la insulina.		
Alimentos sin preparación:	Para cuando las condiciones no permitan cocinar.		
Barra cereal			
Leche saborizada			
Durazno en conserva			
Plato listo Wasil			

KIT ASEO	ONEMI	AJUSTE CANTIDADES	CRUZ ROJA
Cloro 1 lt.	2	SE MANTIENEN LAS CANTIDADES DE CADA PRODUCTO	NO CUENTAN CON UN KIT DE ASEO (Envían por tipología de producto)
Guantes de limpieza (par)	2		
Pack paño de cocina	1		
Bolsas de basura 10 un.	1		
Traperos	2		
Limpiador de piso 1 lt.	1		
Lavalozas 300 cc	1		
Esponjas pack 3 un.	1		
Detergente 1 kg.	1		
Jabón de lavar	1		
Balde plástico	1		
Mascarillas	4		
PRODUCTOS A AGREGAR:	¿POR QUÉ AGREGARLO?		
Insecticida	Tendencia a juntarse insectos en albergues.		
Escobilla	Se hace envío de productos de limpieza pero no se incluyen los utensilios necesarios para hacer el aseo domiciliario —fuera del trapero—.		
Toalla Nova			
Paño multiuso			
Escobillón			
Pala			

KIT HIGIENE	ONEMI	CRUZ ROJA		
Pasta dental	1	1	*El kit de ONEMI es individual, separando hombre y mujer, mientras el Kit de Cruz Roja es familiar para 5 personas, por lo que se dividió el contenido de Cruz Roja en 5 para hacer la comparación	
Cepillo dental adulto	1	1		
Enjuague bucal	—	2		
Toalla higiénica x 8 un	1	1		
Protector diario pqte 20 un.	1	—		
Prestobarba	2	1		
Shampoo sachet	7	20		
Desodorante hombre/mujer	1	2 para 5 personas*		
Peineta corriente	1	2 para 5 personas*		
Toalla húmeda limpieza (pqte)	1	1		
Jabón	1	1		
Pañuelo desechable (pqte. 10 Un)	2	—		
Papel higiénico (rollo 50 mts.)	2	—		
Toalla de tela p/manos	1	—		
PRODUCTOS A AGREGAR:				
Alcohol gel				
Repelente				
Bolsa de basura				

KIT RECONSTRUCCIÓN	ONEMI	CRUZ ROJA	
Guantes de trabajo	4	NO CUENTAN CON UN KIT DE HERRAMIENTAS	
Antiparras	4		
Martillo	2		
Pala punta de huevo	2		
Chuzo	1		
Manguera de nivel	1		
Lienza	1		
Guincha de medir	1		
Nivel	1		
SERRUCHO	2		
PRODUCTOS A AGREGAR:	¿POR QUÉ AGREGARLO?		
Tijeras	<p>«Queríamos hacer una actividad con los niños y no teníamos ni tijeras para cortar papeles, o también necesitábamos la tijera para cortar las mangas a un chaleco que le quedó grande a un niño, es algo súper simple pero que nunca va a llegar como donación»</p> <p>«En el campamento delimitaron hacia arriba donde podían llegar los niños, y para esto usaron una cuerda que amarraron a arboles.» (Calderón, Comunicación personal 28 Marzo 2016).</p> <p>Productos de uso cotidiano que no se consideran prioridad pero que se les pueden dar muchos usos en contexto de emergencia.</p>		
Cuerda 5 mts.			
Huinchita aisladora			
Alicate			
Mosquetones			

OTROS PRODUCTOS QUE SE ENTREGAN:
<p>ONEMI:</p> <p>Camas</p> <p>Colchones</p> <p>Almohadas</p> <p>Agua embotellada</p> <p>Capa de lluvia</p> <p>Cocinilla</p> <p>Cilindro de gas (11 kg)</p> <p>Vale por carga de gas</p> <p>CRUZ ROJA:</p> <p>Agua embotellada</p> <p>Bidones colapsables</p> <p>Carpas</p> <p>OTRAS DONACIONES:</p> <p>Ropa</p> <p>Calzado</p> <p>Frazadas</p> <p>Pañales</p> <p>Comida para perros y gatos</p>

NECESIDADES QUE NO SE CUBREN:

A partir de este catástro se detectaron algunas necesidades que según el estudio del contexto de emergencia, son necesarias, pero que no se cubren por el abastecimiento que se entrega.

A partir de esto se llegó a 8 nuevas categorías de kits de ayuda humanitaria.

PRIMERA AYUDA

- Colación 24 horas
- Abrigo y Refugio

GRUPOS ETARIOS VULNERABLES

- Bebé
- Niños
- Adulto Mayor

CATÁSTROFE CON NECESIDADES ESPECIFICAS:

- Inundación

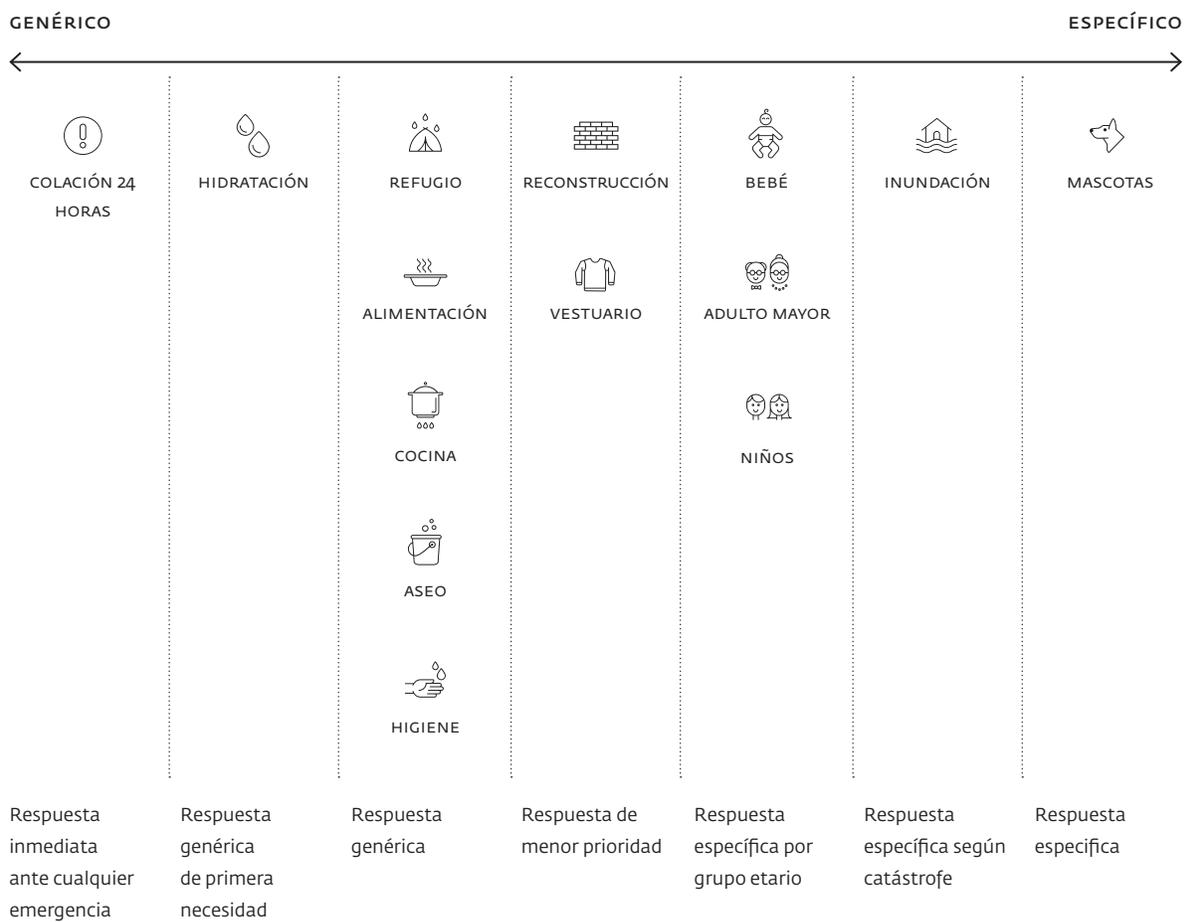
OTRAS DONACIONES

- Vestuario y calzado
- Mascotas

CLASIFICACIÓN

KITS

Sumando estas 8 nuevas categorías de necesidades no cubiertas a las 6 que son consideradas por las organizaciones mencionadas, se generó un espectro de 14 kits que van de lo más genérico a lo más específico.



KIT COLACIÓN 24 HORAS

*NUEVO

«EL FAMOSO KIT DE EMERGENCIA DE LA ONEMI ERA UNA BURLA, DOS CONFORES Y UN CHIMBOMBO DE AGUA DE 5 LITROS Y PARA DE CONTAR... AHY Y UN KILO DE HARINA... NO TENÍAMOS DONDE COCINAR, QUE ÍBAMOS A HACER CON UN KILO DE HARINA?»

(Albergados Campamento AFI. 26 de Mayo 2014. Entrevistados por Carrasco)

El primer kit que se introdujo fue uno que cumpliera con servir para un abastecimiento inmediato, sin necesidad de esperar a los levantamientos de información, por lo que está pensado para cubrir las necesidades más básicas de alimentación e hidratación. Para separarlo del kit de alimentación se utilizó la palabra *colación*, también aclarando que solo busca ser una parte de la alimentación de las víctimas y no se pretende con éste que se alimente una familia por más de 1 día.

ALIMENTOS SIN PREPARACIÓN

Al ser está la respuesta inmediata, se optó por incluir alimentos que no necesiten preparación, lo que lo hace más flexible que el kit de alimentación que incluye alimentos que se necesitan cocinar, lo que significa necesitar combustible y utensilios de cocina.

«Aunque se tengan los implementos para poder cocinar un plato caliente, las personas tienen otras cosas de que preocuparse como para poder sentarse a cocinar el primer día.» (Calderón, Comunicación personal 28 Marzo 2016)

Se agregó —al igual que a todos los kits que contengan productos que generen desechos— bolsas de basura.

Existen soluciones de comida para emergencia deshidratada en formato «pouch». ONEMI hizo uso de ellas, pero no tuvieron buen recibimiento por parte de la población, por lo que se buscaron alimentos familiares para los chilenos.

KIT COLACIÓN 24 HORAS	
Barra cereal	10 unidades
Leche saborizada /	6 unidades
Durazno en conserva	2 unidades
Agua (2 lts)	4 botellas
Té	1 caja
Café sachet	4 unidades
Azúcar sachet	8 unidades
Endulzante sachet	8 unidades
Plato listo wasil	4 unidades
Taza camping	4 unidades
Fósforos	1 caja
Mascarilla	4 unidades
Bolsa de basura	1 unidad

Opción de comida preparada "plato listo" marca Wasil, propuesto para el kit de colación 24 horas. Se optó por contener comida preparada familiar para la población chilena como: pollo arvejado, cazuela, carbonada, etc.



KIT ABRIGO Y REFUGIO

*NUEVO

«AQUÍ TENEMOS UN PITO Y CUANDO LO TOCAN TODOS LOS NIÑOS TIENEN QUE IR A LAS CARPAS... AQUÍ EL PITO SIGNIFICA QUE PASO ALGO MALO»

(Albergados Campamento AFI. 26 de Mayo 2014. Entrevistados por Carrasco)

Con los primeros levantamientos de información se puede dar cuenta de las necesidades de refugio que puedan tener las comunidades afectadas, por lo que el siguiente kit constituye elementos necesarios para proveer de un refugio temporal de emergencia.

REFUGIO Y ABRIGO

La carpa puede ser tanto utilizada en la intemperie como dentro de los albergues que se habilitan, entregando un grado de intimidad mayor a las familias. Junto con la carpa que permite que la familia esté en un lugar protegido de los factores del clima, y con los sacos de dormir, colchones inflables y frazadas para que duerman. Debido a los riesgos de hipotermia y dificultad para temperar estos lugares se integraron guateros.

SEGURIDAD

En la convivencia en albergues y campamentos se genera una cadena de problemáticas asociadas, incluyendo violencia sexual dentro de las comunidades refugiadas (Figuerola, Comunicación Personal 2015), y es por esto que se incluyó en este kit un silbato como herramienta de alerta.

RECREACIÓN

«Pueden pasar semanas o meses en que la gente está refugiada y cualquier tipo de actividad recreativa que puedan hacer alivia mucho su situación y hace más llevadera la convivencia» (Calderón, Comunicación personal 28 Marzo 2016)

Finalmente se agrega un elemento de recreación, que son los naipes, que no ocupan mucho espacio dentro del contenedor del kit, pero que pueden aportar significativamente en la convivencia y por lo tanto a la salud mental de la población afectada.

KIT ABRIGO Y REFUGIO HORAS	
Carpa	1 unidad
Saco de dormir	4 unidades
Frazada	4 unidades
Colchón inflable	4 unidades
Capa de lluvia	4 unidades
Guatero	2 unidades
Linterna	2 unidades
Pilas extra	4 unidades
Radio Portable	1 unidad
Silbato	4 unidades
Naipes	1 unidad

KIT HIDRATACIÓN

*NUEVO

En contextos de emergencia muchas veces se cortan los servicios de agua o el agua que llega a los sectores más afectados llega contaminada, por lo que se agregaron nuevos elementos para acompañar el abastecimiento de agua embotellada que se suele enviar: tabletas para potabilizar el agua cuando sea necesario, contenedor colapsable para almacenar agua potable y botellas de agua portable —cantimplora— para poder portar en todo momento y también almacenar extra.

Como se menciona en el Manual Esfera, es importante considerar las costumbres alimenticias de la población. El jugo en polvo se introdujo a este kit, considerando que mucha gente no acostumbra a tomar agua sola, por lo que esto favorece que las personas se mantengan hidratadas.

KIT HIDRATACIÓN	
Agua Mineral sin gas	4 botellas
Tableta purificadora	1 unidad
Contenedor colapsable	2 unidades
Cantimplora	2 unidades
Jugo en polvo	4 sobres

Contenedor de agua colapsable.



KIT ALIMENTOS

*MODIFICADO

De la participación en las jornadas de trabajo de Adecuación de Estándares Internacionales se extrajeron conocimientos técnicos para poder modificar el kit de alimentación.

SEGURIDAD ALIMENTICIA:

Existía en el kit anterior de ONEMI un desbalance entre proteínas, carbohidratos y grasas, por lo que se regularon las cantidades de algunos productos. Se bajó la cantidad de azúcar y aceite, mejorando la seguridad alimenticia que se proporciona a los beneficiarios.

Bajo la recomendación del Manual Esfera de agregar condimentos de importancia cultural, se agrega sal. En nuestro país la sal es yodada, lo cual además combate carencias nutritivas.

KIT COLACIÓN 12 HORAS	
Aceite cocina vegetal	1 unidad
Arroz (1 kg)	2 unidades
Azúcar (1 kg)	2 unidades
Endulzante	1 unidad
Fideos	3 unidades
Tarro Jurel	4 unidades
Legumbres (1kg)	1 unidad
Salsa de tomates	4 unidades
Té	2 cajas
Café	1 unidad
Leche en Polvo (1 kg)	2 unidades
Sal	1 envase
Harina (1 kg)	1 unidad

KIT COCINA

☞ **NUEVO**

Junto con hacer entrega de un kit de alimentación se hace necesario en algunos casos entregar utensilios de cocina para poder preparar tales alimentos. ONEMI no contaba con este kit inicialmente y sucede lo mismo por el lado de las donaciones, que generalmente proporcionan solo alimentos.

Para este kit se optó por tener 2 versiones, 1 de mayor costo que incluye una cocinilla y gas, que es la respuesta oficial de ONEMI, y una segunda versión, que reemplaza la cocinilla y gas por carbón, para las donaciones.



Se agregó una taza de aluminio, utilizada comúnmente en campings, por poder ser llevada al fuego y ser menos frágil que las tradicionales

KIT COCINA (DONACIONES)	
Platos	4 unidades
Cuchillo	4 unidades
Tenedor	4 unidades
Cuchara	4 unid
Ollas	2 unidades
Tetera	1 unidad
Tazas	4 unidades
Abrelatas	1 unidad
Servilletas	1 paquete
Cuchara de palo	1 unidad
Carbón (2,5 kg)	1 unidad
Fósforos	2 cajas

KIT COCINA (ONEMI)	
Platos	5 unidades
Cuchillo Tenedor	5 unidades
Cuchara	5 unidades
Ollas	5 unid
Tetera	2 unidades
Tazas	1 unidad
Abrelatas	5 unidades
Servilletas	1 unidad
Cuchara de palo	1 paquete
Cilindro gas 11 kg	1 unidad
Vale por carga gas	2 unidades
Cocinilla	1 unidad
Fósforos	2 cajas

KIT HIGIENE PERSONAL

*MODIFICADO

El primer cambio que se le hizo al kit de Aseo Mujer y Aseo Hombre de ONEMI fue cambiar el nombre para evitar confusiones con el Kit de Aseo Domiciliario, nombrándolo Kit de Higiene Personal: mujer, y Kit de Higiene Personal: hombre.

Se le agregó alcohol gel, pañuelos desechables, repelente de insectos y bolsas de basura a ambos. Se agregaron más rollos de papel confort y en el caso del kit de higiene para mujeres se aumentó el número de toallas higiénicas que lo compone.

RENDIMIENTO

Se evaluó si hacer un kit familiar —como lo hace la Cruz Roja actualmente— o individual —como lo hace ONEMI—. El número de hombres y mujeres que compongan un núcleo familiar siempre va a variar y, analizando en las cantidades que vienen los productos de higiene, resulta sobre dimensionado hacer kits individuales. Se optó finalmente por hacer kits para 2 personas, es decir cada 2 mujeres o hombres se entrega una caja, por ejemplo, de haber 4 mujeres en un núcleo familiar se entregan 2 cajas.

KIT HIGIENE PERSONAL MUJER	
Pasta Dental	1 unidad
Cepillo Dental	2 unidades
Toallas Higiénicas	3 paquetes
Protector diario	2 paquetes
Shampoo	1 unidad
Desodorante	1 unidad
Peineta	1 unidad
Toallas Húmedas	1 paquete
Jabón	1 unidad
Pañuelos Desechables	1 paquete
Papel Higiénico	4 rollos
Toalla de Tela	1 unidad
Alcohol Gel	1 unidad
Repelente	1 unidad
Bolsa de Basura	2 unidades

KIT HIGIENE PERSONAL HOMBRE	
Pasta Dental	1 unidad
Cepillo Dental	2 unidades
Prestobarba	2 unidades
Shampoo	1 unidad
Desodorante	1 unidad
Peineta	1 unidad
Toallas Húmedas	1 paquete
Jabón	1 unidad
Pañuelos Desechables	1 paquete
Papel Higiénico	4 rollos
Toalla de Tela	1 unidad
Alcohol Gel	1 unidad
Repelente	1 unidad
Bolsa de Basura	2 unidades

KIT ASEO DOMICILIARIO

*MODIFICADO

Es el kit que fue menos modificado. Se le agregó escobillón, pala, escobilla, paño multiuso e insecticida. El balde se convirtió en el soporte del kit, por lo que sale de la lista de contenidos.

KIT ASEO DOMICILIARIO	
Cloro	2 unidades
Limpiador multiuso	1 unidad
Insecticida	1 unidad
Detergente ropa (1 kg)	1 unidad
Lavaloz	1 unidad
Espanja	2 unidades
Paño de cocina	1 unidad
Escobilla	1 unidad
Guantes latex	2 pares
Toalla Nova	2 unidades
Paño multiuso	2 unidades
Mascarilla	4 unidades
Bolsas de basura	2 paquetes
Escobillón	1 unidad
Pala	1 unidad
Trapero	1 unidad

KIT RECONSTRUCCIÓN

*MODIFICADO

Se le agregó guantes de trabajo, antiparras, cuerda, guincha adhesiva y mosquetones.

KIT RECONSTRUCCIÓN	
Guantes de trabajo	4 pares
Antiparras	3 unidades
Martillo	2 unidades
Pala punta de huevo	2 unidades
Chuzo	1 unidad
Manguera de nivel	1 unidad
Lienza	1 unidad
Huincha de medir	1 unidad
Nivel	1 unidad
Serrucho	2 unidades
Tijeras	1 unidad
Cuerda	1 unidad
Huincha adhesiva	1 unidad
Alicate	1 unidad
Mosquetones	4 unidades

KIT BEBÉ

*NUEVO

«AQUÍ A UNA MAMÁ POR EL FRÍO SE LE CORTO LA LECHE Y AHORA TENEMOS QUE CONSEGUIRLE LECHE»

(Albergados Campamento AFI. 26 de Mayo 2014. Entrevistados por Carrasco)

Comúnmente se hace entrega de pañales en casos de emergencia pero se dejan de lado otras necesidades básicas de los bebés que se cubren con esta propuesta.

ALIMENTOS:

Se consideraron 3 variaciones del kit según la edad del bebé (0-6 meses, 6-12 meses y 12-24 meses) en los que cambia el tamaño de los pañales y también el alimento, partiendo solo con leche de relleno, luego introduciendo cereales para hacer papilla y colados y en el último picados.

HIGIENE:

Es particularmente delicado atender las necesidades de higiene de infantes, las cuales no son consideradas en la cobertura de ninguna de las organizaciones que gestionan donaciones.

ABRIGO:

Los menores de 2 años son un grupo etario particularmente vulnerable en el ámbito de la salud, por lo que resulta de gran relevancia protegerlos de bajas temperaturas. Para esto se agrega al kit una manta y saco de dormir.

Se separó de este kit el vestuario de bebé, ya que las tallas varían mucho mes a mes.

KIT BEBÉ (0-6 MESES)	
Sucedáneo leche materna	2 tarros
Chupete	2 unidades
Mamadera	1 unidad
Pañales (paq. de 10)	2 paquetes
Toallas húmedas	2 paquetes
Pomada	1 unidad
Talco	1 unidad
Babero	1 unidad
Manta	1 unidad
Pañal de género	1 unidad
Portabebé	1 unidad
Sonajero	1 unidad
Mudador impermeable	1 unidad
Saco de dormir	1 unidad
Alcohol gel	1 unidad
Bolsa de basura	4 unidades

KIT NIÑOS

ºNUEVO

El kit de niños tiene una función complementaria a los kits familiares genéricos de alimentación, hidratación, e higiene. Busca fortalecer la cobertura de sus necesidades con alimentos que acostumbren consumir, como la leche saborizada. También incluye algunos productos de higiene personal especiales para menores como la pasta dental.

APOYO PSICOLÓGICO

Se incluye una cartilla de auto ayuda que entrega herramientas para que los padres sepan como contener a sus hijos posterior a una catástrofe natural y junto con esto lápices de colores y hojas blancas para realizar una actividad ahí recomendada. También se agregaron hojas impresas con juegos para proporcionar actividades recreativas.

KIT NIÑOS	
Leche saborizada	6 unidades
Durazno en conserva	2 tarros
Manta polar o frazada	1 unidad
Cepillo de dientes	1 unidad
Pasta dental niños	1 unidad
Toalla de tela pequeña	1 unidad
Bloqueador solar	1 unidad
Jabón hipoalergénico	1 unidad
Lápices de colores	4 colores
Cartilla apoyo psicológico	1 unidad
Parche curita	6 unidades

KIT ADULTO MAYOR

ºNUEVO

Los adultos mayores constituyen uno de los grupos etarios más vulnerables en contexto de emergencia, teniendo necesidades específicas que no son cubiertas por los kits familiares genéricos. Se incorporaron productos básicos para personas con incontinencia: pañales, sabanillas y chata además de toallas húmedas para facilitar su higiene a sus cuidadores. También se agregaron bombillas que son comúnmente utilizadas para facilitar la ingesta de líquidos.

KIT ADULTO MAYOR	
Pañales adulto	2 paquetes
Sabanilla	1 paquete
Chata	1 unidad
Bombilla	3 unidades
Toallas húmedas	1 paquete

KIT VESTUARIO

*NUEVO

Si bien, la ropa suele ser un elemento que pocas veces es necesario donar, hay casos en los que si se necesario. Está muy inserto en la cultura de donaciones de nuestro país, por lo tanto se optó por dar la opción de donar ropa, pero de manera correcta, organizándola en un kit de vestuario completo y con su debido rotulado. Está pensado solo en las donaciones, dejando de lado el abastecimiento estatal.

Se organizaron las prendas por genero y talla, haciendo una diferenciación también para niños y bebés.

KIT VESTUARIO
Calzón / Calzoncillo
Calcetines
Parka
Polera
Chaleco, polerón o polar
Pantalón
Bufanda
Guantes
Gorro

KIT VESTUARIO BEBÉ
Pilucho
Calcetines
Gorro
Panty
Camiseta manga larga

KIT INUNDACIÓN

*NUEVO

Según entrevistas a afectados por las recientes inundaciones en Santiago y los productos solicitados en distintas campañas solidarias para eventos de este tipo, se detectó que se presentaban necesidades independientes de la «supervivencia». Este kit constituye ayuda para casos de tsunami, aluvión e inundaciones, en los cuales ha entrado agua y barro a los domicilios.

KIT INUNDACIÓN	
Pala	
Nylon	
Sacos de arena	
Escobillón	
Cloro	
Bolsas de basura	
Guantes latex	
Botas de agua	
Mascarillas	
Trapero	

KIT MASCOTAS

*NUEVO

Existen fundaciones que en casos de emergencia se dedican a enviar ayuda exclusivamente para mascotas, principalmente perros y gatos, por lo que se generó un kit que incorpora tanto alimento como otros productos básicos para proporcionar ayuda a las mascotas y sus dueños.

KIT MASCOTA	
Pellets	1 saco
Plato agua y comida	2 platos
Bolsas para desechos	10 bolsas

10.

Sistema gráfico de información

Identidad de marca
Sistema de codificación gráfica
Pictogramas
Códigos de color

**«El diseño es el intermediario entre la
información y la comprensión»**

(Richard Grefé, 2000)

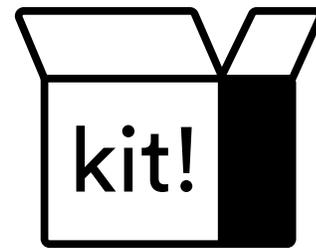
IDENTIDAD DE MARCA

NAMING

Se buscó un nombre que hiciera directa alusión con el producto, que fuera corto y pegante, incorporando una bajada se pudiese entregar más información, por lo que se optó por **KIT!** KITS DE AYUDA HUMANITARIA.

LOGOTIPO

Se desarrolló un isologotipo que hiciera alusión a una caja de los kits y, para hacer referencia a la variabilidad de los kits, se generó un sistema de marca que consiste en el mismo logo, aplicando los 14 colores de los distintos kits.



KITS DE AYUDA HUMANITARIA



SISTEMA GRÁFICO

El sistema gráfico de información a desarrollar tiene un mínimo de componentes:

01 — CÓDIGOS GRÁFICOS

PICTOGRAMAS:

Para facilitar la comprensión del contenido de la caja, se utilizarán elementos no lingüísticos para complementar e interpretar la lista escrita en español e inglés, asegurando que la información pueda ser entendida por cualquier persona.

CÓDIGOS CROMÁTICOS:

Se le asignará un color específico a cada kit para lograr identificar a distancia a que corresponde cada kit, optimizando la gestión.

TIPOGRAFÍA

Para entregar distintos niveles de jerarquía y entregar una mejor interfaz con capas de información se hizo necesario utilizar una tipografía con variantes que lo permitieran. En un principio se quiso utilizar la tipografía del gobierno —GobCl—, la cual solo cuenta con las variantes *light*, *regular*, *bold* y *heavy*, sin contar con itálicas ni versalitas. Se optó entonces por utilizar Fedra Sans, la cual cuenta con una gran cantidad de pesos y variantes, junto con tener números tabulares, necesarios para el sistema gráfico a realizar.

Fedra sans light — *Fedra sans light italic*

Fedra sans book — *Fedra sans book italic*

Fedra sans normal — *Fedra sans normal italic*

Fedra sans medium — *Fedra sans medium italic*

Fedra sans bold — *Fedra sans bold italic*

VERSALITAS LIGHT — LIGHT ITALIC

VERSALITAS BOOK — BOOK ITALIC

VERSALITAS NORMAL — NORMAL ITALIC

VERSALITAS MEDIUM — MEDIUM ITALIC

VERSALITAS BOLD — BOLD ITALIC

A partir de estos elementos básicos se generó un sistema gráfico flexible en su uso a partir del cual se diseñaron todos los productos.

02 — PRODUCTOS

LISTA DE CONTENIDOS DE LA CAJA

Se despliega gráficamente una lista de todos los contenidos y cantidades del kit.

CINTAS DE EMBALAJE

Aprovechando el uso de las cintas de embalaje se propuso utilizar cintas de color impresas como otra herramienta de rotulación.

ADHESIVOS

Para la rotulación del abastecimiento estatal se desarrollaron adhesivos como sistema de codificación visual flexible.

CÓDIGOS DE PRIORIDAD:

Mecanismo para especificar el nivel de prioridad del kit, para generar filtros y evitar que lleguen cosas de baja prioridad antes que donaciones críticas.

RECOMENDACIONES

Folletos para los afectados según cada kit.

WEB

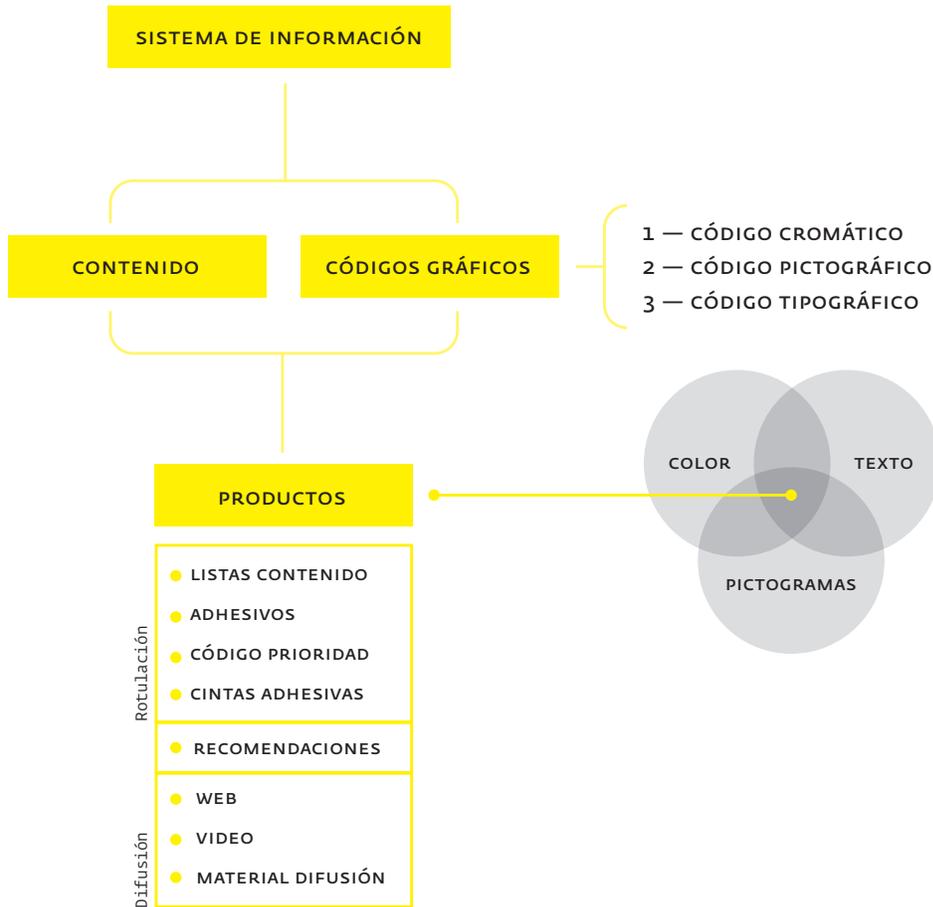
Plataforma que hace disponible el sistema de rotulación de bajo costo y reúne material educativo en torno a la problemática

AUDIOVISUAL

Video que pretende educar sobre la problemática y el proyecto.

MATERIAL DE DIFUSIÓN

Material para la difusión en redes sociales sobre los kits de ayuda humanitaria.



PICTOGRAMA:

Imagen creada por la gente para comunicar clara y rápidamente, sin el uso de palabras, para llamar la atención sobre algo. Conformados como sistema, los pictogramas hoy en día son usados para optimizar la comunicación y el servicio hacia las personas. (S. Ramírez & R. Ramírez 2012)

DISEÑO DE INFORMACIÓN

Es la definición, planeamiento y configuración de los contenidos de un mensaje y los entornos en los cuales está presentada con la intención de satisfacer las necesidades de información que tengan los receptores.

(International Institute for Information Design)

PICTOGRAMAS

Los pictogramas cumplen con un importante rol en el sistema de información, funcionando articuladores de todas las piezas gráficas del proyecto.

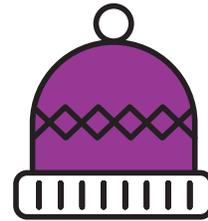
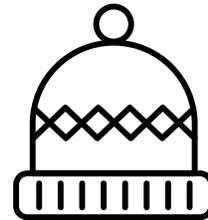
ICONOS LINEALES

Existen estudios que declaran que no hay mayor diferencia en la comprensión de un pictograma lineal por sobre uno sólido. Se optó por desarrollar el sistema de pictogramas de manera lineal por su legibilidad y lectura en el uso que se les da en la lista de contenidos. En esta se utilizan en un tamaño reducido y sin poder asegurar la calidad de impresión, por lo que si se revienta la tinta o se imprime con trama, se define de mejor manera el contorno que si fueran llenos.

El pictograma lineal también otorgó un grado de flexibilidad al sistema, ya que con el uso del color se le puede entregar un atractivo visual mayor, transformándolos de simples pictogramas a ilustraciones más complejas y llamativas, que se aplican en piezas que requieren de esta cualidad como el material de difusión.

LENGUAJE NARRATIVO

«...designing icons to be both semantically clear and visually attractive is a complex exercise that doesn't lend itself to simple binary rules.» (Arledge 2014).



Se optó por desarrollar pictogramas con gestos suaves, redondeados y con una estética amigable, separándolo del imaginario que se le asocia a las emergencias. Con esto se busca hacer más agradable la experiencia para los afectados que reciben el abastecimiento a través de estos kit, que teniendo un valor estético mayor, la percepción de apoyo se ve modificada positivamente.

CONSISTENCIA GRÁFICA

Para lograr consistencia se determinó una retícula, un grosor de línea, y un radio para las curvas de los pictogramas, lo que entrega coherencia entre los 160 iconos diseñados.

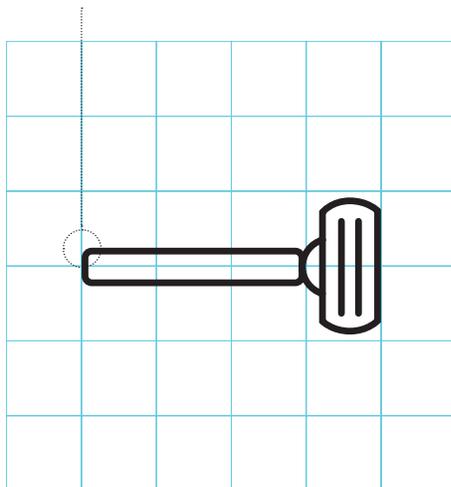
TIPOGRAFÍA

Para hacer disponible el uso de este sistema de pictogramas, se desarrolló una versión como tipografía diseñada en Illustrator y empaquetada como OpenType en el programa Glyphs, y se le llamó **KIT PICTO**. De esta manera se puede entregar el sistema visual a los distintos actores involucrados que necesiten hacer uso de éste pudiendo abrirlo en programas que se manejan universalmente como Word o Excel.

PICTOGRAMA IDENTIFICADOR PORK IT

Se desarrolló un pictograma para cada kit, que junto con su color y el nombre logran ser el identificador gráfico de cada uno. Luego se diseñaron pictogramas para cada producto del contenido de los kits.

3 Puntos de radio



Visualización de la tipografía **KIT PICTO** en el panel de glifos de Indesign.

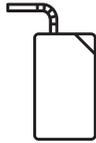
KIT COLACIÓN 24 HORAS



IDENTIFICADOR KIT
24 HORAS



BARRA CEREAL



LECHE SABORIZADA
INDIVIDUAL



DURAZNO EN CONSERVA



AGUA EMBOTELLADA



TAZA



PLATO LISTO WASIL



CAFÉ



AZÚCAR



ENDULZANTE



TÉ



FÓSFOROS



MASCARILLA

KIT HIDRATACIÓN



IDENTIFICADOR KIT
HIDRATACIÓN



BOTELLA DE AGUA



BIDÓN DE AGUA



CANTIMPLORA



JUGO EN POLVO



BIDÓN COLAPSABLE



PURIFICADORES AGUA

KIT REFUGIO Y ABRIGO



IDENTIFICADOR KIT
REFUGIO



CARPA



SACO DE DORMIR



COLCHÓN INFLABLE



FRAZADA



CAPA DE LLUVIA



GUATERO



LINTERNA



PILA



RADIO



SILBATO



NAIPES

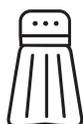
KIT ALIMENTACIÓN



IDENTIFICADOR KIT
ALIMENTACIÓN



ACEITE VEGETAL



SAL



AZÚCAR



ENDULZANTE



HARINA



ARROZ



POROTOS



TALLARINES



SALSA DE TOMATE



JUREL



CAFÉ

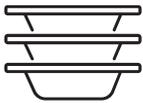


TÉ

KIT COCINA



IDENTIFICADOR KIT
COCINA



PLATOS



CUCHARA



TENEDOR



CUCHILLO



OLLA



TETERA



TAZA



ABRELATAS



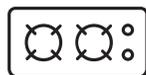
CUCHARA DE PALO



SERVILLETAS



FÓSFOROS



COCINILLA



BALÓN DE GAS



CARBÓN



TERMO 500 CC

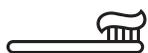
KIT HIGIENE PERSONAL: HOMBRE Y MUJER



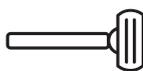
IDENTIFICADOR KIT
HIGIENE



PASTA DE DIENTES



CEPILLO DE DIENTES



PRESTOBARBA



DESODORANTE



PEINETA



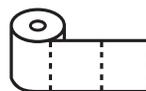
TOALLAS HÚMEDAS



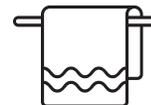
JABÓN



PAÑUELOS DESECHABLES



PAPEL HIGIÉNICO



TOALLA



ALCOHOL GEL



TOALLA HIGIÉNICA



PROTECTOR DIARIO



REPELENTE DE INSECTOS



SHAMPOO

KIT ASEO DOMICILIARIO



IDENTIFICADOR KIT
ASEO DOMICILIARIO



CLORO



LIMPIADOR MULTIUSO



INSECTICIDA



DETERGENTE ROPA



LAVALOZA



ESCOBILLÓN



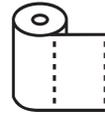
PALA



TRAPERO



ESCOBILLA



TOALLA NOVA



GUANTES DE LATEX



MASCARILLA



ESPONJA



PAÑO MULTIUSO



BOLSA DE BASURA

KIT BEBÉ Y KIT VESTUARIO BEBÉ



IDENTIFICADOR KIT
BEBÉ



LECHE RELLENO



MAMADERA



CHUPETE



CEREALES PAPILLA



COLADO



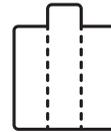
SACO DE DORMIR BEBÉ



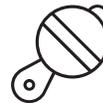
PAÑALES



TALCO



MUDADOR
IMPERMEABLE



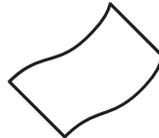
SONAJERO



POMADA



BABERO



PAÑAL DE GÉNERO



PANTIES



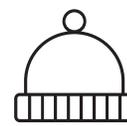
CAMISETA MANGA LARGA



PILUCHO



CALCETINES

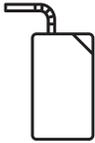


GORRO

KIT NIÑOS



IDENTIFICADOR KIT
NIÑOS



LECHE SABORIZADA



COMPOTA



DURAZNO EN CONSERVA



PARCHE CURITA



BLOQUEADOR SOLAR



LÁPICES



HOJA

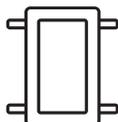
KIT ADULTO MAYOR



IDENTIFICADOR KIT
ADULTO MAYOR



PAÑAL



SABANILLA



CHATA



BOMBILLA

KIT INUNDACIÓN



IDENTIFICADOR KIT
INUNDACIÓN



SACO ARENA



PALA



TRAPERO



ESCOBILLÓN



MASCARILLA



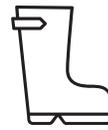
COLORO



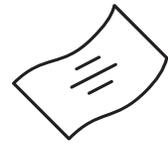
GUANTES LATEX



BOLSAS DE BASURA

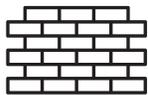


BOTAS DE AGUA



NYLON

KIT HERRAMIENTAS Y RECONSTRUCCIÓN



IDENTIFICADOR KIT
RECONSTRUCCIÓN



GUANTES DE TRABAJO



TIJERA



ANTIPARRAS



MARTILLO



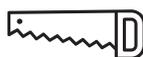
PALA



LIENZA



CUERDA



SERRUCHO



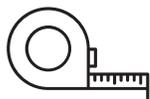
HUINCHA AISLANTE



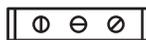
MOSQUETÓN



ALICATE



HUINCHA DE MEDIR



NIVEL



MANGUERA DE NIVEL



CHUZO

KIT VESTUARIO: HOMBRE Y MUJER



IDENTIFICADOR KIT
VESTUARIO



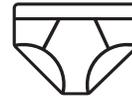
POLERÓN



POLERA HOMBRE



POLERA MUJER



CALZONCILLO



CALZÓN



PARKA



PANTALONES



GORRO



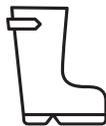
CALCETINES



GUANTES



ZAPATILLAS

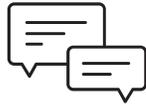


BOTAS DE AGUA

OTROS



CARIÑO



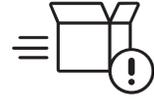
DIALOGO



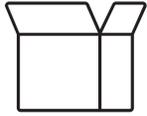
CARTILLA



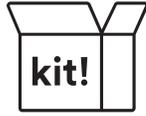
IMPRESORA



CÓDIGO PRIORIDAD



CAJA



KIT

CÓDIGOS DE COLOR

El sistema tiene 3 elementos básicos para diferenciar cada kit. El primer elemento es el texto, el segundo es el pictograma y, el tercero es un código de color. Cada uno tiene una función complementaria, siendo el color el identificador cuya función principal es la diferenciación visual a mayor distancia, ayudando en temas logísticos. Para determinar cuales serían los códigos cromáticos a utilizar se analizaron aspectos técnicos y también la apreciación de los usuarios.

DIFERENCIACIÓN POR NOMBRE:

Se realizó una muestra para determinar los colores que fueran más fáciles de diferenciar y nombrar, para evitar posibles errores al momento de implementar el sistema.

OBJETIVOS:

Prever ambigüedades y posibles confusiones que se puedan generar dentro de los códigos de color, seleccionando los que tengan un menor margen de error.

METODOLOGÍA:

Se presentaron 25 colores a 5 personas, y se les solicitó que escribieran el nombre de cada uno de ellos.

RESULTADOS:

Se evitó tener 2 colores que se les haya dado el mismo nombre como «rosado y rosado claro» o «verde pistacho y verde agua». Descartando esa duplicidad, y seleccionando los que presentaran respuestas inequívocas como es el caso del amarillo, azul, o rojo, se seleccionaron los códigos de color a asociar a cada kit.

1	Morado	Morado	Morado	Morado	Morado	✓
2	Morado	Lila	Lavanda	Lila	Lila	
3	Fucsia	Rosado	Fucsia	Fucsia	Rosado	
4	Rosado	Rosado pálido	Rosado	Rosado	Rosado pastel	✓
5	Naranja	Naranja	Naranja	Naranja	Naranja	✓
6	Mostaza	Amarillo	Amarillo	Mostaza	Amarillo	
7	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	✓
8	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	✓
9	Verde pistacho	Verde claro	Verde pistacho	Verde limón	Verde limón	
10	Verde manzana	Verde	Verde	Verde	Verde claro	
11	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	✓
12	Turquesa	Verde agua	Turquesa	Turquesa	Turquesa	
13	Azul petróleo	Petróleo	Azul petróleo	Azul petróleo	Petróleo	✓
14	Azul	Azul	Azul	Azul	Azul	✓
15	Celeste	Celeste	Celeste	Calipso	Celeste	✓
16	Gris frío	Plomo	Gris	Celeste	Gris cielo	
17	Beige	Beige	Beige	Crema	Beige	✓
18	Chocolate	Café	Café	Café	Café	✓
19	Café moro	Café oscuro	Café oscuro	Café	Café oscuro	
20	Plomo	Gris	Gris oscuro	Gris	Plomo	
21	Gris	Gris claro	Gris	Gris	Gris	✓
22	Azul marino	Azul oscuro	Azul marino	Azul oscuro	Azul marino	
23	Burdeo	Burdeo	Conchevino	Burdeo	Burdeo	✓
24	Verde musgo	Verde oscuro	Verde paco	Verde militar	Verde musgo	
25	Lila	Lila	Lila	Morado	Lila	✓

ASOCIACIÓN COLOR + NOMBRE DEL KIT

Una vez reducidas las opciones a 14, se hizo una muestra con 100 encuestados para identificar la existencia de una relación entre los colores y el nombre de los kits.

OBJETIVO GENERAL:

Identificar tendencias en las relaciones del código de color y el nombre de cada kit.

MÉTODO DE REGISTRO:

Encuesta online por SurveyMonkey.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

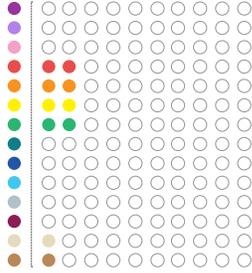
¿Cuál de estos colores relacionas más al nombre de los siguientes kits de ayuda humanitaria?

RESULTADOS:

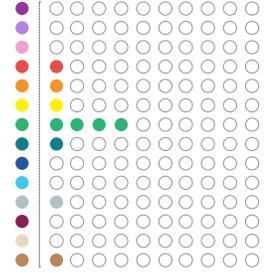
Las respuestas obtenidas se clasificaron de dos maneras, con tendencia clara o sin tendencia clara, determinando cuando un color es relacionado con un concepto. En los casos en que no hubo una tendencia clara en la relación del color con el nombre, se usó otra herramienta para asignar el código de color.



KIT COLACIÓN 24 HORAS:
Sin tendencia clara

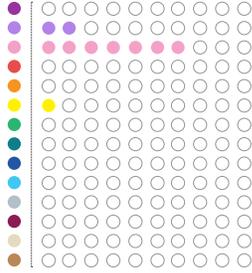


KIT REFUGIO:
Tendencia clara



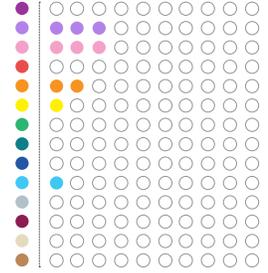
41% ✓

KIT BEBÉ:
Tendencia clara

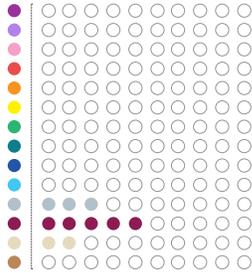


72% ✓

KIT NIÑOS:
Sin tendencia clara

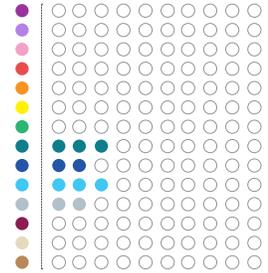


KIT ADULTO MAYOR:
Tendencia clara

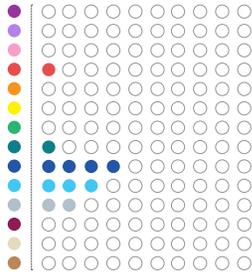


48% ✓

KIT INUNDACIÓN:
Sin tendencia clara

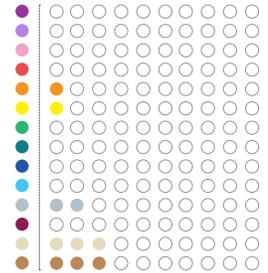


KIT HIDRATACIÓN:
Tendencia clara

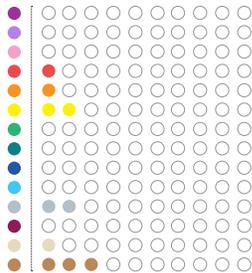


43% ✓

MASCOTAS:
Sin tendencia clara

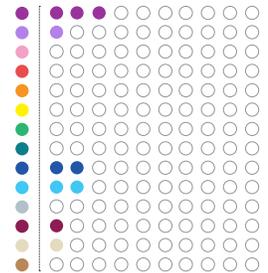


HERRAMIENTAS:
Tendencia clara



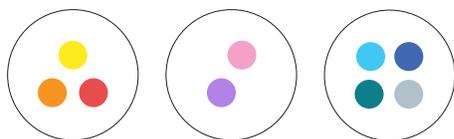
29% ✓

VESTUARIO:
Tendencia clara



38% ✓

Para aquellos kits que no hubiese una tendencia, se le asignó un color por coherencia con el resto. Se agruparon por cluster aquellos kits que tuviesen relación entre ellos: Colación 24 horas, Alimentación y Cocina; Bebé y Niño; Hidratación, Higiene personal, Aseo domiciliario e Inundación.



Se hicieron pruebas de impresión para corroborar que fueran que el resultado en papel fuese fiel a su versión en pantalla, y se corrigieron levemente, para determinar los códigos cromáticos definitivos.

	VESTUARIO	C:46 M:93 Y:0 K:0
	NIÑOS	C:37 M:52 Y:0 K:0
	BEBÉ	C:0 M:40 Y:0 K:0
	ADULTO MAYOR	C:38 M:100 Y:45 K:20
	COCINA	C:4 M:85 Y:70 K:0
	ALIMENTACIÓN	C:0 M:50 Y:98 K:0
	COLACIÓN 24 HORAS	C:0 M:0 Y:100 K:0
	ABRIGO Y REFUGIO	C:75 M:0 Y:75 K:0
	INUNDACIÓN	C:83 M:35 Y:37 K:0
	HIDRATACIÓN	C:80 M:62 Y:0 K:0
	HIGIENE PERSONAL	C:60 M:0 Y:0 K:0
	ASEO DOMICILIARIO	C:10 M:0 Y:0 K:25
	MASCOTAS	C:10 M:10 Y:26 K:0
	RECONSTRUCCIÓN	C:26 M:46 Y:70 K:40

11.

Sistema de rotulación

Etiquetas: listas de contenidos

Adhesivos

Cintas de embalaje

Códigos de prioridad

ETIQUETAS:

LISTA DE CONTENIDOS

Como pieza básica para el rotulado de los kits se realizó una etiqueta que cuenta con la siguiente información esencial:

- ♦ PICTOGRAMA IDENTIFICADOR
- ♦ NOMBRE
- ♦ DURACIÓN
- ♦ PICTOGRAMAS DE LOS PRODUCTOS
- ♦ LISTA CONTENIDOS
- ♦ CANTIDADES
- ♦ FECHA VENCIMIENTO
- ♦ PRODUCTOS QUE NECESITAN REPOSICIÓN

Para hacer disponible el mismo sistema para rotular los empaques de las donaciones estatales y privadas, se diagramó esta pieza en formato carta (216 × 279 mm), así cualquier organización la puede imprimir fácilmente. A éste formato se le dejó un margen de 2 cm para que no interfiera con la cinta adhesiva con la que se pegue al embalaje. Esta etiqueta constituye el principal elemento de rotulación para el sistema de bajo costo.

2 CM

IDENTIFICADOR KIT:
Nombre y pictograma

RENDIMIENTO

LISTA DEL CONTENIDO:
Pictograma, palabra escrita en castellano e inglés, casilla para anotar cuando el ítem está en la caja, cantidad y fecha de vencimiento.

INDICADOR REPUESTO

PRODUCTOS		CANTIDAD	VENCIMIENTO
			MES / AÑO
	Aceite cocina vegetal (1 Lt) / <i>Vegetal oil</i>	<input type="checkbox"/> 1 UNIDAD	
	Arroz (1 kg) / <i>Rice</i>	<input type="checkbox"/> 2 UNIDADES	
	Azúcar (1 kg) / <i>Sugar</i>	<input type="checkbox"/> 2 UNIDADES	
	Endulzante (dispensador) / <i>Sweetner</i>	<input type="checkbox"/> 1 UNIDAD	
	Tallarines / <i>Noodles</i>	<input type="checkbox"/> 3 UNIDADES	
	Tarro Jurel / <i>Canned mackerel</i>	<input type="checkbox"/> 4 UNIDADES	
	Poroto Hallado (1kg) / <i>Beans</i>	<input type="checkbox"/> 1 UNIDAD	
	Salsa de tomates sachet / <i>Tomato sauce</i>	<input type="checkbox"/> 4 UNIDADES	
	Té / <i>Tea</i>	<input type="checkbox"/> 2 CAJAS	
	Café / <i>Coffee</i>	<input type="checkbox"/> 1 UNIDAD	
	Leche en Polvo (1 kg) / <i>Powdered milk</i>	<input type="checkbox"/> 2 UNIDADES	
	Sal / <i>Salt</i>	<input type="checkbox"/> 1 UNIDAD	
	Harina / <i>Flour</i>	<input type="checkbox"/> 1 UNIDAD	

* (SE REPONE EL KIT COMPLETO)

TESTEO SISTEMA DE BAJO COSTO: FEUC

Se realizó un testeo del sistema de categorización por kits y herramientas de rotulación de bajo costo en la Federación de Estudiantes de la Universidad Católica, para determinar la comprensión de la problemática, facilidad de uso y factibilidad de ser aplicado en su organización.

OBJETIVO GENERAL:

Verificar si el usuario —Pablo Contreras, encargado de gestionar donaciones en la FEUC— comprende y da uso correcto de las herramientas de rotulación de bajo costo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 — Medir la comprensión de la problemática y valoración de la importancia de la implementación del sistema.
- 2 — Verificar si el uso del set de herramientas es lo suficientemente intuitivo.
- 3 — Identificar dificultades que se presenten al momento de utilizar las herramientas.
- 4 — Identificar necesidades del usuario que no hayan sido consideradas en el diseño del sistema.

METODOLOGÍA:

El testeo consistió de 3 partes, la primera muestra la problemática con un storyboard, la segunda consiste en una entrevista abierta con algunas preguntas que consideran puntuación, y la tercera solicita realizar la tarea de armar un kit y rotularlo según las herramientas propuestas.

MÉTODO DE REGISTRO:

Registro fotográfico, de voz y notas.

AMBIENTE DE TESTEO:

Oficinas FEUC en San Joaquín, en las cuales se centralizó el acopio de las donaciones de los estudiantes de la UC, en el caso analizado, abastecimiento para apoyar la lucha chilota.

LA PROBLEMÁTICA

La primera parte del testeo consistió en dar a conocer la problemática que busca solucionar en parte el proyecto, para lo cual se le mostró a Pablo el storyboard del video diseñado para la difusión con las ilustraciones y textos definitivos. Junto con esto se preguntó si él, como persona a cargo de las donaciones, había escuchado antes acerca de las dificultades que presentan las donaciones, ante lo cual respondió que no, y por ende no han tomado medidas al respecto como centro de acopio. (Se detalla el desarrollo de este storyboard en el capítulo: Difusión, audiovisual)

LAS DONACIONES

El día 27 de Mayo terminó su colecta para Chiloé, y Pablo cuenta que en otros casos, la gente ha donado cosas que no solicitan y que las mandan igual. Esto recalca que la falta de conocimiento sobre la convergencia material no solo de quienes donan, sino de las organizaciones, permite que lleguen cosas que no se necesitan.

Banner con el que solicitaron la ayuda del estudiantado



ESPECIFICIDAD DE LA SOLICITUD

La FEUC difundió por redes sociales un anuncio que solicitaba artículos de manera bastante general. Esto se refleja en el material recopilado, ya que las cantidades de los productos eran desequilibradas, teniendo por sobretodo alimentos, pero muy pocos artículos de higiene. Hubo una tendencia importante en acumular fideos por sobre cualquier otro producto, teniendo 12 paquetes de fideos, pero solo 1 sachet de salsa de tomate o solo 3 paquetes de arroz, nada de cloro, etc. Esto da cuenta de la importancia ser específicos al momento de difundir las campañas solidarias y recalcar que cosas no se van a recibir.

PREGUNTAS

Antes de hacer uso de las herramientas se le hicieron algunas preguntas, las cuales se repusieron luego de testear el sistema propuesto. Las preguntas presentadas a continuación fueron puntuadas de 1 a 10 y luego se le pidió que justificara sus respuestas. A continuación se muestran extractos de la entrevista.

1— ¿En que medida crees que beneficia tener las donaciones organizadas por kits? Sin duda que me parece que es beneficioso para quienes reciben la ayuda que debe ser el foco de la atención, el que puedan contar con la pertinencia de las cosas que llegan.

3— ¿En qué medida crees que beneficia tener los kits identificados según color? La única pregunta que me hago (PRE TESTEO) es si es lo suficientemente visible. Sin duda el ejercicio que se busca hacer es facilitar visualmente la identificación del producto que se tiene al interior, entonces creo que si no alcanzo a ver la guincha, no lo noto.

8— Que tan factible crees que es que las distintas organizaciones cumplan con este estándar? El impedimento mayor es el conocimiento del tema (...)La otra dificultad que veo es que se impriman a color, probablemente nosotros lo imprimiríamos acá mismo a blanco y negro.

PREGUNTA	PRE TESTEO	POST TESTEO	
1— ¿En que medida crees que beneficia tener las donaciones organizadas por kits?	8	8	—
2— ¿En qué medida crees que beneficia rotular los kits con las etiquetas?	10	10	—
3— ¿En qué medida crees que beneficia tener los kits identificados según color?	9	10	↗
4— En que medida crees que aporta tener cintas de embalaje del color asociado a cada kit?	6	8	↗
5— ¿Qué tan fácil de entender crees que es la etiqueta?	8	9	↗
6— ¿Qué tan fácil de usar crees que es la etiqueta?	7	9	↗
7— Que tan completa crees que es la información que proporciona el kit?	7	6	↘
8— Que tan factible crees que es que las distintas organizaciones, entre ellas FEUC, cumpla con este estándar de kits de donaciones y su rotulado?	7	9	↗

TESTEO

El primer paso para ver si era factible clasificar las donaciones materiales que tenían recopiladas fue solicitarle que revisara que productos tenían. Dentro de sus oficinas, en unas mesas habían bolsas plásticas con donaciones, sin tener un inventario de su contenido. Considerando que los alimentos no perecibles fueron con lo que más contaban, el testeo consistió en armar un kit de alimentación.

Se hizo entrega de la etiqueta correspondiente y procedió a buscar una caja grande para armar el kit y a medida que iba leyendo el papel, iba poniendo cada producto en la caja y marcando el cuadro con un ticket cuando el ítem estaba dentro.

CANTIDADES

El primer problema que tuvo al utilizar la etiqueta fue que habían productos como la salsa de tomate, que el kit considera 4 unidades, pero ellos solo tenían 1 sachet en sus oficinas. Esto lo solucionó corrigiendo con un lápiz la unidad impresa.

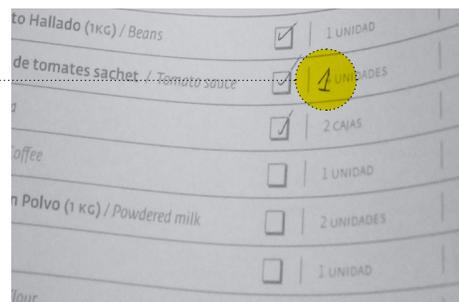
TAMAÑO CAJA

Una vez completado el kit según las cosas que tenían, se dio cuenta que la caja que había utilizado era muy grande para el contenido, por lo que decidió cambiarla por una que quedara justa.

CINTA ADHESIVA

Luego selló la caja con la cinta adhesiva naranja que se le entregó. Al aplicarla en solo 1 sentido, se dio cuenta que por un tema de visibilidad sería mejor usarla de manera que cruzara las 6 caras de la caja «Me las imagino apiladas, es mejor que le ponga cinta para que se vea que es naranja por todos lados».

Donaciones en bolsas plásticas sin categorización



Se le preguntó donde agregaría la hoja con el contenido del kit, «si la pego arriba no se va a ver cuando estén apiladas así que yo creo que al lado». Pegó la hoja por arriba y abajo, sin interferir con la información. La zona de seguridad que se pensó para esto funcionó bien.

FECHA DE VENCIMIENTO

Una vez sellada la caja se dio cuenta que no llenó la parte donde se solicita la fecha de vencimiento de los productos, ante lo cual se le preguntó: ¿si esto te pasa, abrirías la caja para llenar esa información o lo dejarías así? «No, sinceramente, lo dejaría así no más.»

DIRECCIÓN

«¿Y qué hago con la dirección? ¿Eso sigue siendo a plumón no más?»

CONCLUSIONES DEL TESTEO:

- Hacer conciencia sobre la problemática es fundamental para implementar el sistema propuesto, ya que no es de conocimiento común, incluso para quienes tienen experiencia en gestión de donaciones.
- Las solicitudes genéricas permiten la llegada de productos que no se necesitan.
- Se necesita difundir lo que no se recibirá en los centros de acopio.
- Se requiere un lugar para poner la dirección a la cual serán enviadas las donaciones.
- El sistema resulta intuitivo en su uso.
- Es necesario hacer disponible el sistema en blanco y negro.
- Se hace difícil dimensionar el tamaño de la caja adecuado para el kit.



REDISEÑO ETIQUETAS

En base a los resultados del testeo realizado, se iteró el diseño de la etiqueta del sistema de rotulación:

❶ BLANCO Y NEGRO:

Para promover el uso del código cromático, se había propuesto que solo se subieran las etiquetas a color, pero dado que muchas organizaciones se verán en la obligación de imprimir a blanco y negro, se optó por tener un archivo diseñado para ser impreso así. De esta manera se evita que se impriman los archivos a color, en escala de grises, perdiendo contraste, y por ende legibilidad.

Al prescindir del color en la etiqueta, se pueden confundir las cintas, por lo que se agregó el nombre del color a la etiqueta, para evitar confusiones.

❷ FECHA VENCIMIENTO

Se modificó el área para llenar la fecha de vencimiento para hacer énfasis en que se debe rellenar.

❸ FECHA EMBALAJE

También se agregó abajo de las fechas de vencimiento la fecha de embalaje, para tener una segunda

❹ DIRECCIÓN:

Una importante revelación del testeo fue la necesidad de agregar un sector de la etiqueta para rellenar con la dirección de destino de las donaciones.

❺ REPOSICIÓN

Se cambió el icono para representar la reposición de los productos, reemplazando el asterisco que no simbolizaba nada en particular, por un pictograma que hace alusión a la re entrega de los productos.

❻ PESO Y TAMAÑO

Para guiar el embalaje de los kits, se agregaron los datos del peso aproximado del contenido y el tamaño de caja recomendado para la optimización de espacio.

❼ CASILLA VERIFICACIÓN CONTENIDO

Se agregó un ejemplo de la casilla con un ticket para ejemplificar como se debe llenar para verificar la presencia del producto.

En la página opuesta se muestra un ejemplo de las etiquetas definitivas a tamaño real. En la sección de anexos se muestran las etiquetas de contenido de todos los kits.

Antes

VENCIMIENTO
MES / AÑO

Después

VENCIMIENTO
MES / AÑO
..... /
..... /

Antes



Después



Peso: 2,5 kg aprox— Se sugiere usar cajas de 25 x 25 x 27 cm.



KIT HIGIENE: MUJER

COLOR: CELESTE

DURACIÓN: 2 PERSONAS 1 MES

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO MES / AÑO
 Pasta Dental / Toothpaste	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Cepillo Dental / Tooth Brush	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
 Toallas Higiénicas (envase de 8) / Pads	<input type="checkbox"/>	3 PAQUETES /
 Protector diario/	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES /
 Shampoo	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Desodorante / Deodorant	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Peineta / Comb	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Toallas Húmedas / Wet Towels	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES /
 Jabón / Soap	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Pañuelos Desechables / Tissues	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE /
 Papel Higiénico / Toilet Paper	<input type="checkbox"/>	4 ROLLOS /
 Toalla de Tela / Fabric Towel	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Alcohol Gel / Hand Sanitizer	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Repelente / Repellent	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Bolsa de Basura / Garbage Bag	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /

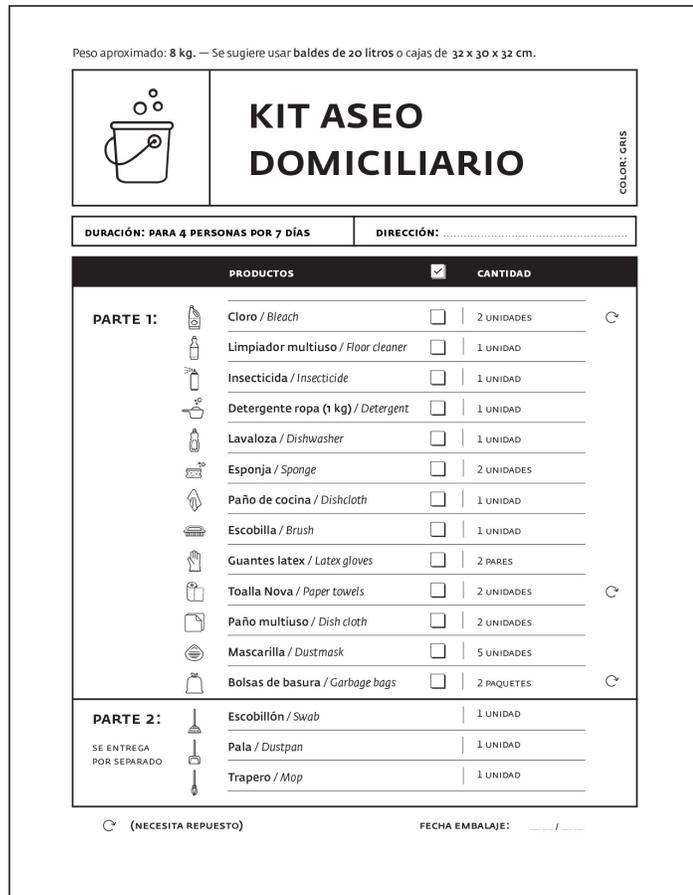


 (NECESITA REPOSICIÓN)

FECHA EMBALAJE: /

Al existir kits que necesitan más de 1 embalaje para contener todos sus productos, como lo es el caso del de Aseo Domiciliario, Cocina e Inundación.

Para dar cuenta de esto, se decidió mantener en la etiqueta principal, la lista completa de los productos del kit, incluyendo los que no caben en la caja, indicando que se entregan por separado. Para la segunda parte de los kits se diseñó una etiqueta de menor tamaño que indica los productos correspondientes.



APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE COLOR:

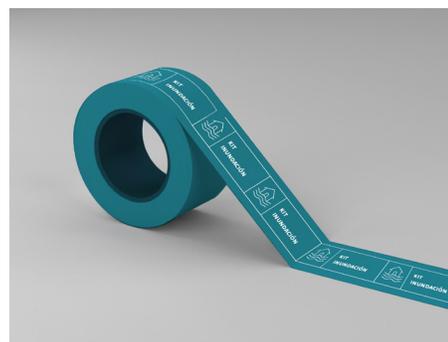
Para la versión descargable del sistema se optó por diseñar la etiqueta a color con la mínima carga de tinta de manera de bajar su costo de producción. Es igual a su versión en b&n, pero reemplazando el negro por el color del kit correspondiente.



CINTAS ADHESIVAS

Para el sistema de rotulado de bajo costo, el siguiente elemento a diseñar fueron las cintas adhesivas. Se optó por esta herramienta para aplicar el código de color de cada kit, y al imprimirlas, se aprovecho de aportar con el nombre y pictograma identificador correspondiente.

Se diseño de forma modular, teniendo el texto y pictograma repetido a lo largo de la cinta. Están pensadas para ser impresas con 1 color sobre la cinta blanca, logrando una herramienta de rotulación muy económica y flexible en su uso.



El uso de cintas impresas + etiquetas a color sería el ideal para la rotulación de bajo costo, pero también funciona con la impresión a blanco y negro y cintas con el código de color, sin gráfica.



ABASTECIMIENTO

ESTATAL: ADHESIVOS

Para el diseño gráfico del embalaje del abastecimiento oficial se había planteado en la instancia de seminario de título, imprimir las cajas. Al analizar variables de costos, calidad de impresión y, necesidad de un sistema flexible de identificación gráfica, se decidió que, al menos en la primera etapa de implementación del sistema, la opción más factible sería la utilización de autoadhesivos que se apliquen al embalaje.

«Me imagino que en los COE y ONEMI regionales hayan de estos adhesivos y cintas, así puedo aplicar el sistema rápidamente, sin necesitar grandes producciones de cajas. El tema del abastecimiento es muy impredecible. Los rótulos son los relevantes, pueden tener un stock de otras cajas pero lo importante es el rótulo.» (Bronfman, comunicación personal, 22 Marzo 2016)

Los adhesivos están diseñados a 2 colores sobre papel blanco —logrando 3 colores—. Para optimizar recursos se diagramaron sobre hojas carta, donde caben 2, dispuestos uno arriba del otro.

IDENTIDAD DE MARCA

Su composición surge del sistema de marca, utilizando como contenedor la caja, y dentro de ella se agregaron al lado izquierdo los pictogramas identificadores de kit y al derecho el nombre de este. Al rededor se dispusieron los pictogramas del contenido del kit, logrando una composición gráficamente atractiva pero que a la vez logra entregar bastante información.

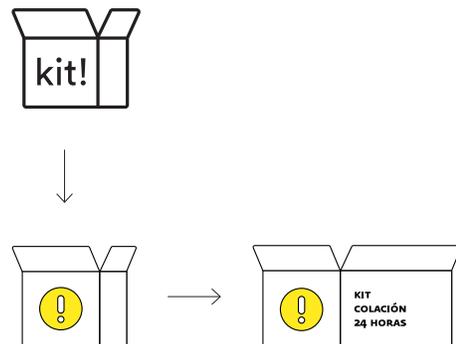
DISEÑO MODULAR

Independiente del porte del embalaje, se diseñaron los adhesivos para funcionar desde el kit más pequeño (Higiene), manteniendo el tamaño para todos los restantes, ya que habiendo menor variedad se facilitan aspectos logísticos.

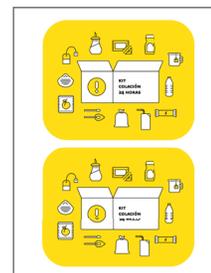
MATERIALIDAD

Se optó por utilizar vinilo, por su alta resistencia al agua, para asegurar la integridad del sistema de rotulado.

Se utilizan 2 de estos adhesivos para rotular una caja —adheridos en las caras opuestas— junto con la lista de contenidos y el logo de onemi en las otras caras.

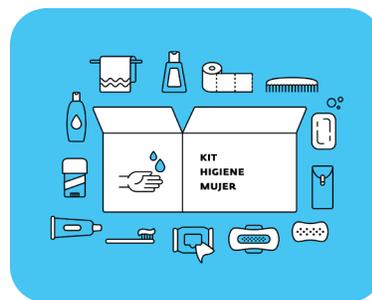


Del logotipo se rescató la forma de la caja y se extendió para proyectar el sistema de marca en los identificadores gráficos del embalaje.



Disposición de los adhesivos en 1 hoja carta.

Acá se muestran 7 de los 17 adhesivos identificadores diseñados.



LISTA DE CONTENIDOS

Para mostrar la lista de contenidos en el abastecimiento estatal se respeto la misma composición realizada para las donaciones. Se aplicó el código de color en el fondo para aprovechar su máxima visibilidad.



OTROS ADHESIVOS



REPOSICIÓN

Se desarrollaron adhesivos para indicar las cajas que tengan solo 1 ítem, como lo son las que llevan productos que se están reponiendo constantemente, como lo es el agua, los pañales o el papel higiénico.



IDENTIFICADOR

También se diseñaron adhesivos para cada kit que muestran su nombre, pictograma y color. Estos pueden ser aplicados a pallets completos o ser utilizados en la organización en bodegas.

CÓDIGOS DE PRIORIDAD

En un principio se propuso tener un código de prioridad asociado a cada kit, asumiendo que en todas las emergencias se van a ir necesitando en un mismo orden los distintos productos. Profundizando en la investigación, y consultando con expertos se determinó que sería mejor tener un sistema flexible, dado que cada evento es distinto, no se puede tener una prioridad fija.

Se diseñó entonces, el código de prioridad independientemente, a modo de adhesivo, para cuando se necesite usar pueda ser agregado a cualquier soporte, incluyendo a un pallet ya sellado que esté en bodega.

Se le asoció el mismo color que el Kit Colación 24 horas, y se diseñó un pictograma que reflejara el concepto de prioridad. También se le asignó una cinta adhesiva de uso común, que es la amarilla con franjas negras, por su fácil acceso. Con estos 2 elementos se puede hacer uso de una referencia de relevancia, y así se pueden generar filtros al momento de ingresar el abastecimiento a las zonas afectadas.



12.

Packaging terciario

—

Cajas
Balde
Costos

EMBALAJE

Se analizaron distintas opciones para el soporte de los kits del abastecimiento estatal, como cajas plásticas o baldes, por su mayor resistencia ante la humedad, pero, al estar llegando grandes cantidades de ayuda constantemente a las familias, es inviable la inversión de esos soportes para todo el suministro. Junto con esto, ese tipo de contenedores utiliza mucho espacio, por lo que se optó por utilizarlos en casos específicos, pero optar por las cajas de cartón como la opción más accesible y económica.

CAJAS DE CARTÓN

Luego de evaluar los distintos tipos de cajas que se podrían utilizar, se optó por la siguiente:



Esta resulta ser una opción muy económica, que no necesita generar una matriz especial para su producción, a diferencia de otras formas que se analizaron.

DIMENSIONES

Teniendo los contenidos definitivos de cada kit, se realizó un estudio espacial para determinar el tamaño de sus embalajes. Para esto, se tomaron los 4 kits más relevantes: Colación 24 horas, Alimentación, Higiene Personal mujer, Higiene Personal Hombre y Aseo Domiciliario.

Se procedió a medir cada uno de los productos y, mediante modelado 3D se organizaron para determinar el volumen necesario para su packaging. En base a los atributos extraídos de este estudio y con la colaboración de CMPC CARTONES, en particular Envases Roble Alto, se determinaron las cajas ideales para cada kit, para asegurar su resistencia. El ingeniero de desarrollo, Vincent Horn, prestó asesoría al proyecto respecto al material y estructura a utilizar.

SEGUNDO USO

Con el fin de alargar su vida útil, y por consecuencia reducir su impacto ambiental, se buscó hacer posible un segundo uso de las cajas. Al tener tapa, su forma sugiere el uso posterior para almacenar cosas, y para que sea efectiva esta prestación se reforzó el cartón a utilizar en la parte inferior, utilizando un material más resistente, con doble corrugado. También se le dio un recubrimiento especial de cera, que por su carácter hidrófobo, permite mayor resistencia del cartón a la humedad.



KIT ALIMENTACIÓN:

Volumen (cm): 40 ancho, 42 largo, 32 alto.
Peso: 15 kg. aprox.

KIT COLACIÓN 24 HORAS:

Volumen (cm): 30 ancho, 35 largo, 35 alto.
Peso: 7 kg aprox.

KIT HIGIENE PERSONAL:

Volumen (cm): 24 ancho, 24 largo, 26 alto.
Peso: 2,5 kg

KIT ASEO DOMICILIARIO:

Volumen (cm): 32 largo, 30 ancho, 32 alto.
Peso: 8 kg



PORTABILIDAD:

Se estudio la posibilidad de utilizar una caja con manillas plásticas para facilitar su portabilidad, pero su estructura requiere generar matrices especiales para cada kit, proceso productivo mucho más caro, que resulta inviable para su implementación.

Se consideró la ley Ley N° 20.001, que estipula los pesos máximos de carga con 50 kg para hombres mayores de 18 años. El kit más pesado de los analizados es el de alimentos, que esta 5 kg. por debajo del máximo aceptado para mujeres y menores de 18 años (20 kg).



BALDES PLÁSTICOS

Se propuso para casos particulares el uso del balde plástico como soporte, asumiendo una inversión mayor, por ser parte del kit como un producto más. Es el caso del Kit de Aseo Domiciliario y de Inundación, en los que se justifica este cambio de embalaje. Esto resulta beneficioso en el caso de contextos de gran humedad, por su impermeabilidad.

PALETIZADO

En el sistema de packaging, para el almacenaje y transporte, se agrupa la carga sobre un pallet. El film stretch, es una película de polietileno elástica, utilizada para ordenar y proteger las cajas en un pallet. Se propone aprovechar la variedad cromática de este material para proyectar el sistema de identificación visual.



KIT ASEO DOMICILIARIO

Utiliza los mismos adhesivos para su rotulación que las cajas de cartón

COSTOS UNITARIOS

CAJAS:

Kit Higiene Personal:	\$ 740
Kit Aseo Domiciliario	\$ 880
Kit Alimentación	\$ 910
Kit Colación 24 Horas	\$ 900

ADHESIVOS

Lista contenidos	\$ 160
Pictogramas (x2)	\$ 110

CINTA EMBALAJE	\$ 1.000
-----------------------	-----------------

13.

Impacto psicosocial



Recomendaciones por kit

RECOMENDACIONES

POR KIT

«LA RECUPERACIÓN DE LAS PERSONAS TIENE QUE VER CON IR PROVEYENDO CIERTOS GRADOS DE CERTIDUMBRE Y CONTROL»

(Figueroa, comunicación personal)

Desde los objetivos y requerimientos del proyecto se propuso aprovechar los kits como medio para fortalecer la percepción de apoyo social por parte de los afectados. Las campañas de ayuda humanitaria juegan un importante rol en la cohesión social y resiliencia de la población, por lo que es un eje importante en el proyecto potenciar este aspecto.

CARTAS DE LOS DONANTES

Durante el proceso se evaluó la posibilidad de incorporar mensajes personalizados de los donantes. Si bien esta es una costumbre que se ha implementado en iniciativas como las cajas de navidad de Caritas Chile, no hay investigación concluyente sobre el efecto que este tipo de iniciativas podría tener sobre los afectados. Por este motivo, se optó, por ahora, por incluir solo información instruccional respecto al manejo de emergencias.

RECOMENDACIONES

De manera de reducir la incertidumbre de los damnificados, se decidió recopilar recomendaciones que les entregaran herramientas para sobrellevar su situación. Según las distintas dificultades que se detectaron en la investigación, se desarrollaron folletos con recomendaciones relativas a cada kit, reforzando la capacidad de resiliencia de la población. Se exploró la oportunidad de aprovechar los mismos kits como medio que asegura que la información llegue a sus destinatarios.

FORMATO

En el proceso de seminario se había propuesto aprovechar el la caja como interfaz para entregar información, pero analizando el uso, se optó por entregar las recomendaciones en un formato portable, para hacer más fácil acceder a las instrucciones. Por ende, se optó por diseñar estos folletos en formato carta o media carta. Esto también permite hacer disponible esta herramienta en la página web, de manera descargable igual que el sistema de rotulado de bajo costo, permitiendo hacer uso de este instrumento a cualquier organización.

DISEÑO

Se utilizaron los mismos códigos gráficos del sistema de rotulación, utilizando los pictogramas para generar esquemas para algunas recomendaciones.

14.

Difusión



Web

Audiovisual

Campaña redes sociales

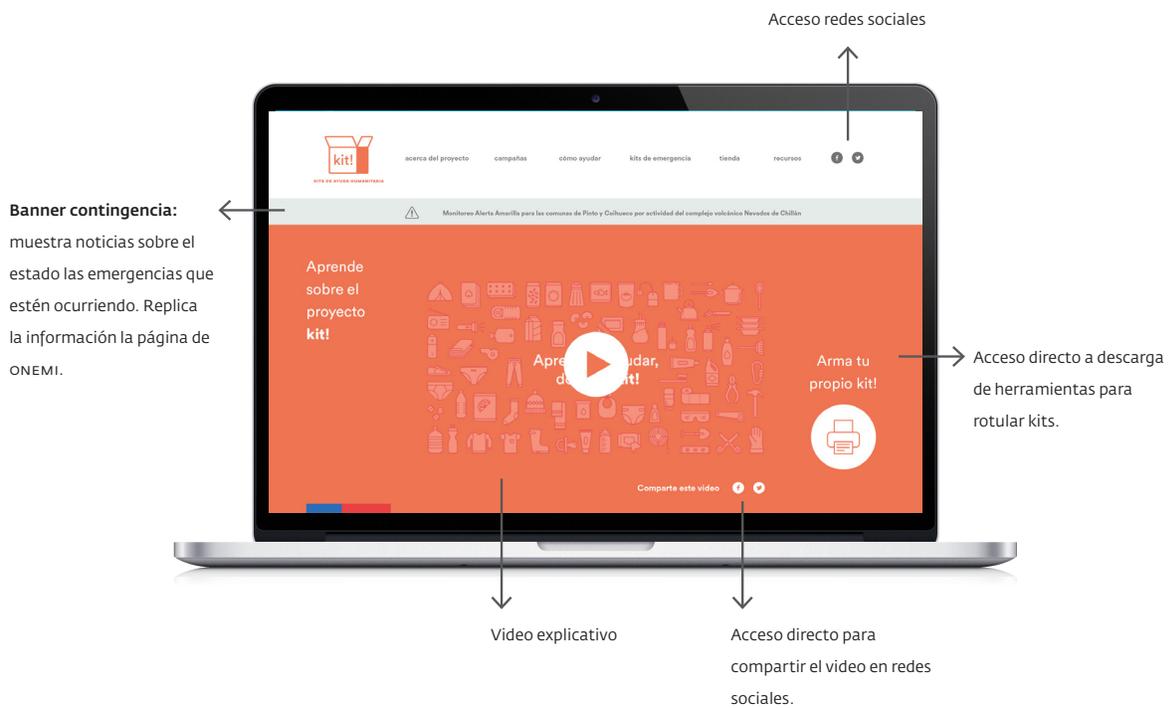
PLATAFORMA WEB

El problema de los productos de baja prioridad en la convergencia material tiene su raíz en los donantes. En la medida en que se pueda hacer conciencia acerca de las repercusiones que tienen las donaciones, se puede cambiar la mentalidad de estos y generar una mejor cultura de donación. Es por esto, que una arista fundamental del proyecto está en generar material para difundir la problemática y a la vez entregar herramientas prácticas para que los donantes puedan ayudar de manera correcta.

Para poder hacer disponible el sistema a cualquier persona, se diseñó una plataforma web, en la cual se reúne todo el material para hacer funcionar el sistema.

HOME

Lo primero que se ve en la web, es un video que explica la problemática de la convergencia material y en que consiste el proyecto de manera general. Se agregó un acceso directo a «**arma tu propio kit**» para descargar las etiquetas. Junto al video, se agrega un botón para compartir el material en redes sociales, lo que es clave para la difusión del proyecto.



COMO AYUDAR:

INFÓRMATE, DIFUNDE, DONA.

En ésta sección se plantean 3 maneras de ayudar, primero informarse sobre el fenómeno de convergencia material —a través del video—, luego difundir el proyecto y finalmente la posibilidad de donar de manera consciente y guiada.

KITS DE EMERGENCIA

Tipos de kit:

Aquí se presentan los 14 kits, y se indica cuáles son necesitados según la emergencia y los que no se debiesen donar.

Arma tu propio kit:

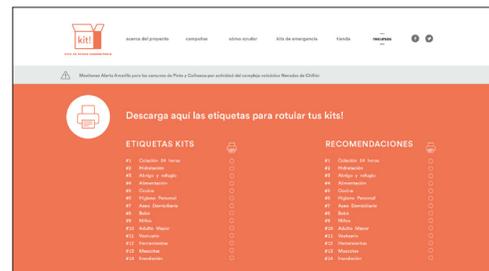
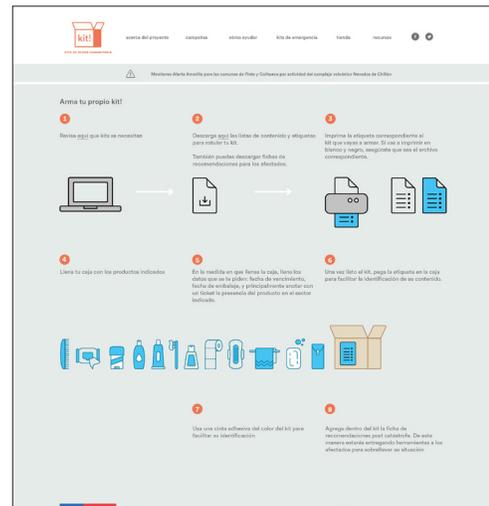
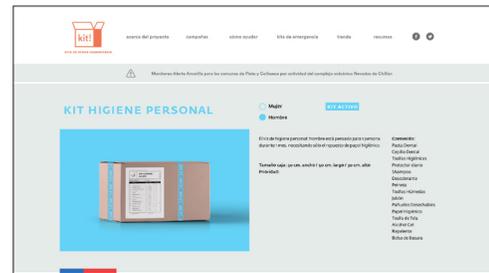
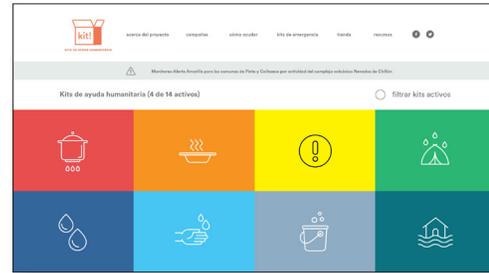
En esta sección se entregan las instrucciones exactas para armar y rotular los kits con el sistema de bajo costo propuesto.

RECURSOS: DESCARGABLES

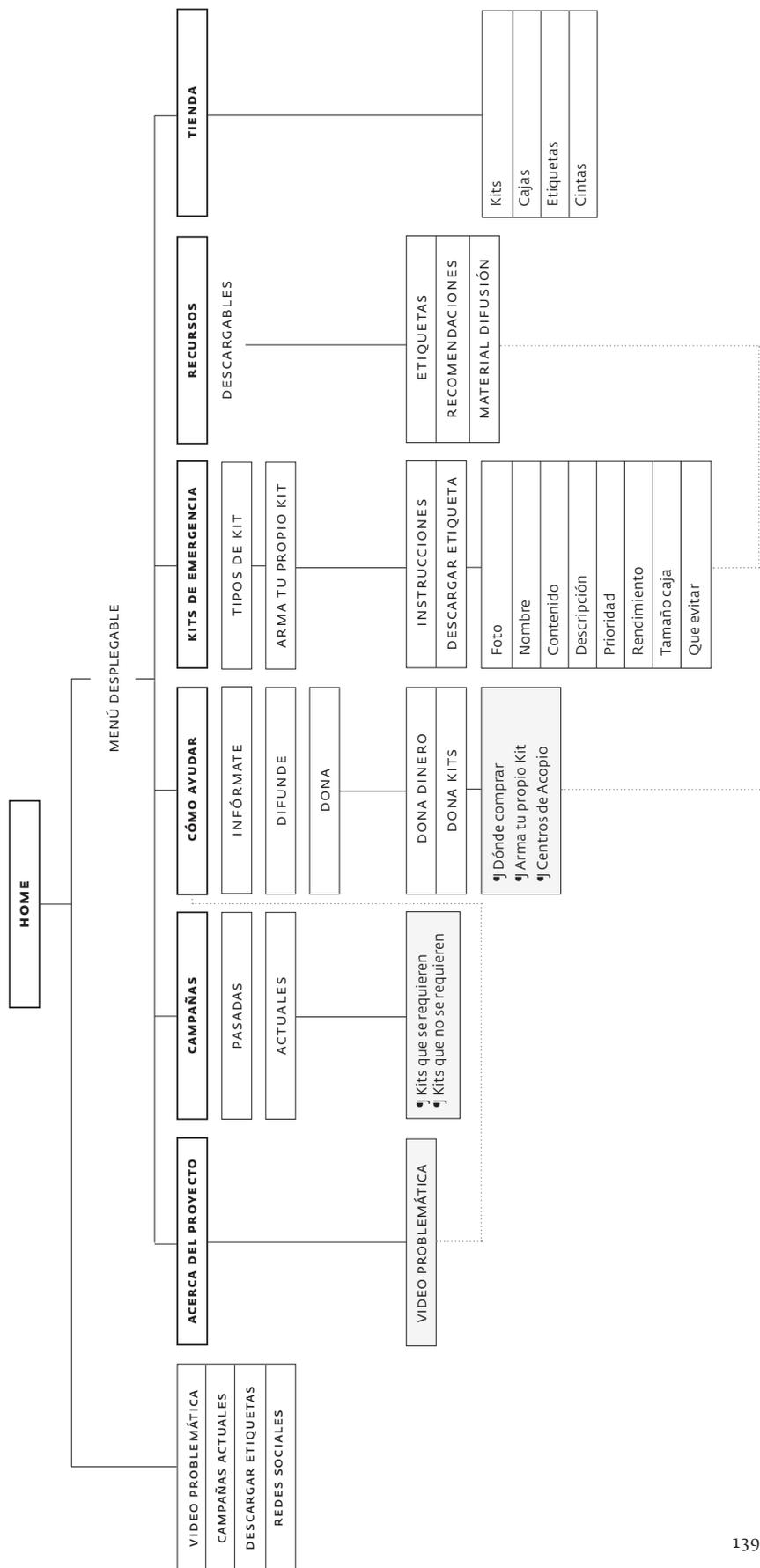
Funciona como una biblioteca digital donde se hacen disponibles para su descarga todas las herramientas de rotulación y folletos de recomendaciones para los afectados.

TIENDA

En esta sección se ofrece la venta de kits completos, y de las herramientas de rotulación utilizadas por el abastecimiento estatal (adhesivos y cintas de embalaje).



MAPA DEL SITIO



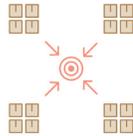
AUDIOVISUAL

Como una herramienta fundamental de difusión, se desarrolló un video para presentar tanto la problemática como la solución propuesta.

Existe un fenómeno asociado a las catástrofes naturales llamado el “desastre después del desastre” o **“convergencia material”**

¿Qué es la convergencia material?

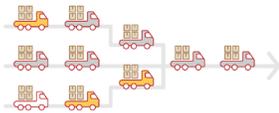
Es la llegada de un alto flujo extremadamente heterogéneo de donaciones, despachado en un corto lapso de tiempo...



dentro de las cuales un 60% a un 70% son cosas que no tienen ninguna utilidad para los afectados,



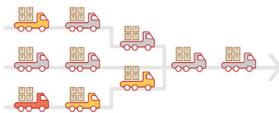
... aproximadamente 30% son de **baja prioridad**,



...y tan solo un 5% a un 10%, son productos de **alta prioridad**



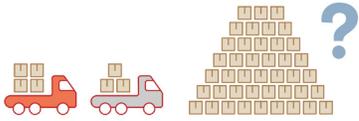
Esto dificulta la distribución de las donaciones a personas que necesitan satisfacer sus necesidades básicas de alimento, hidratación, abrigo, salud, refugio, etc.



Estas donaciones sin rotulos ni etiquetas llegan a un área con espacio, personal y recursos limitados,



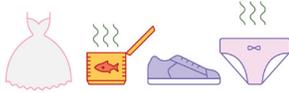
para tener que abrir cada embalaje y clasificar que cosas entregar a las familias,



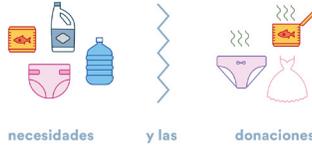
encontrando productos de alta prioridad para la población afectada como agua, alimentos, productos de aseo, pañales etc.



pero también encontrando cosas como alimentos abiertos o vencidos, vestidos de novia, zapatos sin su par, ropa interior usada, etc.



generándose un desfase entre las



Para evitar estas complicaciones y mejorar la calidad de vida de los afectados por una catástrofe natural surge:



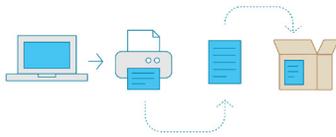
Existen 14 kits que buscan cubrir todas las necesidades que se presentan ante una catástrofe natural:



Entra a www.kitayudahumanitaria.cl y ve que kits se necesitan según el evento



Descarga las herramientas gráficas de la web para rotular los kits que junten en tu organización



Organiza tus donaciones en las cajas según la lista de contenidos y agrégalas para rotular el kit!



Al rotular las donaciones con las herramientas que te entregamos haces más eficiente la gestión, optimizando la llegada de ayuda a la población afectada



DIFUSIÓN EN REDES

SOCIALES

Junto con el material audiovisual, la plataforma web hace disponible una serie de piezas gráficas para facilitar el trabajo de difusión a las organizaciones que estén funcionando como centros de acopio.

CAMPAÑA

APRENDE A AYUDAR, DONA UN KIT!

Mediante una campaña por redes sociales se busca posicionar el proyecto y difundir la plataforma web. Esta propone mediante las piezas gráficas informar sobre la problemática, que cosas evitar donar, y cómo donar a través de kits.

BANNER

En los banners se buscó ser directos y explícitos respecto a los contenidos de los kits, entregando la lista completa con las cantidades respectivas que lo componen.



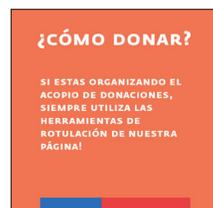
GIFS

Otra herramienta de difusión que se utilizará en las redes sociales del proyecto son los gif, por su capacidad de entregar información acotada de manera llamativa.

1: Se diseñó un gif que muestra los distintos kits que se necesitan según el evento e indica la página del proyecto.

2: Otro muestra que cosas se deben evitar donar, como ropa usada, alimentos perecibles, cajas sin rotulación, etc.

3: El tercer gif indica como donar, partiendo por averiguar que cosas se necesitan desde la web del proyecto, recomendando también entregar las donaciones en organizaciones oficiales y, en caso de estar organizando la ayuda de manera particular, siempre utilizar las herramientas de rotulación de nuestras propuestas.



15.

Implementación



Implementación
Modelo de negocios

IMPLEMENTACIÓN

IMPLEMENTACIÓN ONEMI

Su implementación real requiere un extenso periodo de investigación previa de un equipo multidisciplinario. En la iniciativa de *Adecuación de estándares internacionales* de PNUD y ONEMI se presenta una instancia para analizar minuciosamente y validar el proyecto por las distintas organizaciones convocadas que están involucradas en la gestión de desastres.

Ya validado, el sistema sería implementado manteniendo en parte el funcionamiento actual. Con una red de proveedores estratégicos de Chile Compra, ONEMI se abastece de los productos distintos kits, ahora integrando más variables. A esto se une Envases Roble Alto como proveedor de los embalajes y sistema de rotulado.

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA BAJO COSTO

Se le quiso dar un enfoque especial en las herramientas de libre acceso, creyendo en la capacidad de participación de todos los agentes involucrados y proporcionando instancias para favorecer la colaboración activa de donantes y voluntarios, de manera informada y equitativa a la respuesta estatal. Se proporciona entonces, el sistema de forma gratuita, incentivando las donaciones informadas y conscientes.

La inversión inicial de programación web, campaña digital y cobertura de prensa la asumirá ONEMI. Con un rol asesor, fortalece la gestión de ayuda humanitaria de otras organizaciones, y así se disminuye la carga de la Oficina Nacional de Emergencia en torno al abastecimiento material, generando un sistema complementario.

MODELO DE NEGOCIOS:

KITS EN RETAIL

Para el desarrollo del tercer escenario de implementación del sistema, que considera la venta de kits de donaciones en retail, se desarrolló el siguiente modelo de negocios:

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON CLIENTES	SEGMENTOS DE CLIENTE
ONEMI CIGIDEN HOMECENTER WALMART CMPC DTD UC	Campaña de difusión Abastecimiento Fabricación embalaje Venta retail	Venta de kits de ayuda humanitaria en retail para facilitar las donaciones.	Relación de autoservicio. Comodidad Confianza	Mercado de masas: donantes (particular o empresa) que prefieran la comodidad de comprar un kit armado
	RECURSOS CLAVE		CANALES	
	Web Difusión Kits Embalaje Sistema de rotulación		Web Redes sociales Prensa Venta directa supermercados	
ESTRUCTURA DE COSTES		FUENTES DE INGRESO		
Abastecimiento Producción embalaje Publicidad y difusión		Porcentaje de ventas de los kits de ayuda humanitaria en retail y venta de la licencia para comercializarlo		

PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor está en hacer disponible la venta en retail kits de ayuda humanitaria, que cumplan el mismo estándar que el abastecimiento estatal, que queda certificado por ONEMI. Esto asegura la pertinencia de las donaciones y su correcta rotulación. De esta manera un donante puede donar un kit listo, optimizando los recursos en la gestión de ayuda en centros de acopio.

También se entrega valor desde la concientización sobre la problemática como actividad necesaria para su implementación. Esto robustece la cultura de donaciones en el país.

SOCIOS CLAVE**ONEMI:**

La sociedad con ONEMI es fundamental para validar y entregar una certificación estatal a los kits que se vendan en retail.

CIGIDEN:

El proyecto cuenta con apoyo del centro de investigación y se busca posicionar desde el ámbito técnico con la asesoría de los investigadores asociados, expertos en logística humanitaria.

HOMECENTER Y WALMART

Son ejemplos de los posibles convenios, que podrían hacer posible la venta de los kits de ayuda humanitaria en el retail, de manera de masificar la iniciativa y facilitar las donaciones según el estándar nacional propuesto. En Homecenter se podría vender el kit de herramientas, mientras en supermercados como Líder o Jumbo se podrían vender los kits de Higiene, aseo y alimentación.

DTD UC

Al registrar el proyecto, con la Dirección de Transferencia y Desarrollo de la Universidad Católica, los derechos comerciales pasan a ser de la institución. La DTD se encargará de generar cobertura de prensa y prestar la asesoría legal en los convenios comerciales.

FUENTES DE INGRESO

Los ingresos del proyecto se definen por la venta de la licencia para ser comercializado a las empresas de retail y luego un porcentaje de su venta que se reparte entre la UC y los autores del proyecto.

ACTIVIDADES CLAVE

La Campaña de difusión sobre la problemática y el proyecto es el primer paso clave para su implementación. Para esto se cuenta con el apoyo de ONEMI y la DTD para generar cobertura de prensa, junto con la campaña digital propuesta, a la cual los convenios con retail se sumarían como parte de la publicidad del producto.

RELACIONES CON CLIENTES

Las empresas que pongan en venta estos kits, se harán responsables de la publicidad, pero en el momento de la compra, no se mantiene una relación directa con el usuario (Relación de autoservicio).

También se propone en un futuro hacer disponible la compra de los kits a través de la página oficial del proyecto.

16.

Conclusiones



Pasos a seguir

Reflexión

PASOS A SEGUIR

Y PROYECCIONES

Este proyecto ha adquirido una dinámica propia por el interés de ONEMI y PNUD, lo que si bien valida su relevancia, por otro lado introduce nuevas variables que requieren de mayor análisis y tiempo de desarrollo. Por su complejidad sistémica y delicado contexto de implementación, debiese ser un proyecto de largo aliento. A continuación se describen algunos de las proyecciones y pasos a seguir:

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para poder modificar el sistema de gestión de ayuda humanitaria, e implementar un estándar nacional, se debiesen actualizar los mecanismos de levantamientos de información y catastros de daño que anteceden a la llegada de la cobertura. Se necesita realizar una evaluación a los sistemas actuales y poder conectarlos con la respuesta, de manera que se puedan traducir fácilmente a requerimientos estandarizados a través de los kits propuestos.

PILOTO Y TESTEO

Para evaluar el sistema, es fundamental introducirlo mediante un piloto con los kits básicos y ver cuales son las dificultades que se presentan en el contexto real. De ahí en adelante se debiesen ir sumando el resto de los kits para alcanzar mayor especificidad en la cobertura.

FICHA PARA RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se analizó incluir un sistema de reclamos y sugerencias como instrumento para medir la efectividad y pertinencia del abastecimiento. Es fundamental tener alguna vía de retroalimentación para evaluar constantemente el estándar para lograr la mejor cobertura posible de las necesidades de los afectados.

Al implementar esto, se lograría también tener un registro y catastro de la situación real de la respuesta en torno al abastecimiento estatal y privado, datos aún inexistentes en el contexto local.

ASPECTOS LOGÍSTICOS.

Para este proyecto se alcanzó a realizar un estudio espacial de solo algunos kits. Para la implementación del sistema se necesita desarrollar este estudio a cabalidad. De esta manera se puede ahondar en aspectos logísticos para asegurar la eficiencia máxima para el transporte y almacenaje de la ayuda. Para esto se necesita incluir al trabajo expertos en logística humanitaria y abastecimiento, del área de la ingeniería.

CAPACITACIONES

Para poder implementar el sistema con una base robusta, se propone realizar capacitaciones por parte de ONEMI a coordinadores de distintas organizaciones solidarias. Esto aseguraría que se implemente correctamente el sistema y se logre establecer como estándar nacional.

RETAIL

Para implementar el sistema de venta de kits de ayuda humanitaria en el retail, se pretende explorar junto a ONEMI los posibles convenios comerciales con retail para poder ofrecer cajas kits con el estándar y certificación estatal como producto comerciable.

REFLEXIÓN

El valor del diseño como agente de cambios, nos parece evidente a los diseñadores, pero a lo largo de este proceso, me he encontrado constantemente teniendo que explicar como es que un proyecto de título de diseño llega a vincularse con la gestión de desastres. Parece ser aún invisible para otras disciplinas, la nuestra como solución a problemáticas complejas y, aún tenemos mucho trabajo por hacer para abrir puertas en otros sectores para lograr ese reconocimiento.

Luego de un año de trabajo y teniendo la oportunidad de presentar el proyecto a profesionales de distintas áreas que aportan al ámbito de la emergencia, al pasar la barrera del desconocimiento sobre cómo el diseño logra vincularse con su área de trabajo, la iniciativa siempre tuvo una muy buena recepción.

Bajo mi experiencia, pareciera ser que lo único que falta para concretar estos vínculos, es mostrar nuestro punto de vista y trabajo y así queda en evidencia la necesidad de incorporar la visión del diseño enfocado en las necesidades y experiencia de los usuarios. Esto nos permite abrir nuevos campos de investigación, expandiendo los límites de la disciplina demostrando que existen puentes entre el diseño y otras áreas mediante el trabajo multidisciplinario y, se constituyen potentes oportunidades de innovación y aporte al sector público.

DISEÑO EN EL SECTOR PÚBLICO

Gran parte del desarrollo, fue la vinculación con ONEMI. Esto dio cuenta de que al intervenir en estos se presentan limitantes a las que hay que ajustarse. Cabe destacar que se hace posible introducir procesos de innovación pública al estado mediante soluciones sencillas pero con alto impacto en situaciones complejas. La relación costo-beneficio del proyecto resulta ser su principal atributo, su simpleza productiva y facilidad de ejecución e implementación lo hacen factible en el contexto de emergencia.

Paradójicamente, para generar soluciones «sencillas» el proceso es nada simple. El objetivo fue entender la complejidad de la actividad pero no reflejarla y generar una simpleza percibida. «Design is so simple. That's why it's so complicated.» -Paul Rand

17.

Bibliografía



Referencias bibliográficas
Bibliografía complementaria
Comunicación personal

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrisketa, J. & Pérez, K. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. Disponible en <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/1>

Arledge, C., (16 Junio 2014) Are Hollow Icons Really Harder to Recognize Than Solid Icons? A Research Study. Recuperado 16 de mayo 2016 de <https://www.viget.com/articles/are-hollow-icons-really-harder-to-recognize-a-research-study>

Bekkers R. & Wiepking P. (2010). A Literature Review of Empirical Studies of Philanthropy: Eight Mechanisms That Drive Charitable Giving. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 924-973.

Carrasco N. (2014) Plataforma Horizonte (Tesis de pregrado). Escuela de Diseño. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.

Centro del Transporte y Logística Universidad Andrés Bello. Logística de Emergencia y Desastres Naturales. Recuperado de <http://cli.unab.cl/laboratorios/logistica-de-desastres/>

Destro, L. & Holguín-Veras, J. (2011). Material convergence and its determinant: The case of Hurricane Katrina. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*.

El Epicentro. NO se aceptan más donaciones de ropa, seremi de Salud de Valparaíso supervisa para prevenir eventuales problemas sanitarios (25 Febrero 2013). Recuperado de <http://www.elepcentro.cl/2013/02/25/no-se-aceptan-mas-donaciones-de-ropa-seremi-de-salud-de-valparaiso-supervisa-para-prevenir-eventuales-problemas-sanitarios/>

EMOL (25 Enero 2013) WEF: Chile es el 10° país mejor preparado para enfrentar riesgos económicos y naturales. Disponible en <http://www.emol.com/noticias/economia/2013/01/25/580984/wef-chile-es-el-10-pais-mejor-preparado-para-enfrentar-riesgos-economicos-y-naturales.html>

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. En Gestión de desastres. Disponible en <http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/gestion-de-desastres/>

FEMA. Volunteer & Donate Responsibly. (2015). Disponible en <http://www.fema.gov/volunteer-donate-responsibly>

Figueroa R. (2012). Entrevista tvN al psiquiatra Dr. Rodrigo Figueroa acerca de trauma individual y colectivo, con motivo del sismo del 25 de marzo de 2012. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=zVb3Fzfl4hw>

Fundación Trascender. (2014). Estudio Nacional de Voluntariado 2014. 1 noviembre 2015, de Fundación Trascender. Disponible en: <http://www.fundaciontrascender.cl/>

Holguín-Veras, J., Jaller, M., Wassenhove, L., Pérez, N., & Wachtendorf, T. (2014). Material Convergence: Important and Understudied Disaster Phenomenon. *Natural Hazards Review*, 1-12.

Dirección del trabajo (28 de Enero de 2005) Recuperado de <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-85817.html>

Jaller, M. (2014) Cuando la ayuda deja de ayudar. Ponencia presentada en el III Seminario para la Gestión de Desastres Naturales. Disponible en https://www.youtube.com/watch?v=_wnzh8Yc7Xc

Moris R. (4 Septiembre 2015) PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRADA DEL RIESGO. Ponencia presentada en Seminario Chile Resiliente: Planificación y Gestión de Riesgos de Desastres Naturales. Santiago. CIGIDEN.

ONEMI (2002). Sistema Nacional de Protección Civil Disponible en http://www.onemi.cl/wp-content/themes/onemi-bootstrap-master/library/doc/plan_nacional_o_o.pdf

Presentación Gestión de Desastres. (2009). Recuperado de http://www.onuhabitat.org/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=33

Pan American Health Organization/World Health Organization (PAHO/WHO) (2011) «Una iniciativa interagencial para promover la calidad y la eficiencia en las donaciones humanitarias en América Latina» Saber Donar Disponible en saberdonar.info

Ramírez, S. & Ramírez R. (2012). Estudio y diseño sistema pictogramas turísticos SERNATUR. *DISEÑA*, 14-15.

González R. (7 Abril 2011) Donaciones para el 27F: Contraloría acusa falta de control, aprovechamientos y pérdidas. *La Segunda*. Recuperado de <http://www.lasegunda.com/Noticias/Nacional/2011/04/639005/Donaciones-para-el-27F-Contraloria-acusa-falta-de-control-aprovechamientos-y-perdidas>

Schonhaut L. (2013). Terremotos, solidaridad y movilización nacional. Revista Chilena de Pediatría. 20-25

t13 «Las donaciones más inútiles que han recibido los damnificados» (15 Abril 2014)
Recuperado de <http://www.t13.cl/videos/actualidad/las-donaciones-mas-inutiles-que-han-recibido-los-damnificados>

The Sphere Project: Humanitarian charter and minimum standards in humanitarian response. (2011). Disponible en <http://www.spherehandbook.org/es/>

UNISDR. (2009). Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastres. Disponible en http://www.unisdr.org/files/7817_UNISDRTerminologySpanish.pdf

BIBLIOGRAFÍA

COMPLEMENTARIA

Abdullah R. & Hübner R. (2006) Pictograms Icons & Signs. London, Thamesand Hudson

Figueroa R.(2014) Preparación de Sistemas de Salud frente a Desastres. Aproximación Multiamenaza. Ponencia presentada en el III Seminario para la Gestión de Desastres Naturales. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=eJX4WmoF28E>

Millones M. (24 abril 2014) Valparaíso, los problemas detrás de la desgracia. El Mostrador. Disponible en <http://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2014/04/24/valparaiso-los-problemas-detras-de-la-desgracia/>

Schwesinger, B. (2010). The form book: Creating forms for printed and online use. New York: Thames & Hudson.

COMUNICACIÓN PERSONAL

Bronfman A. (22 Septiembre 2015) & (22 de marzo 2016)

Ingeniero Civil Industrial UC, investigador asociado CIGIDEN, Académico UNAB, experto en gestión de desastres y logística humanitaria.

Calderón S. (18 marzo 2016)

Psicóloga, Magíster en Gestión y Políticas Públicas.

Experiencia como equipo de emergencia de la Fundación para la Superación de la Pobreza en Constitución para el 27F.

Calvo E. (2 Noviembre 2015)

Experiencia en gestión particular de donaciones materiales.

Celery D. (20 Octubre 2014)

Afectada por la salida del Río San Carlos, que inundó su vivienda en Julio 2005.

Colli A. (8 Enero, 21 Marzo, 10 Mayo 2016)

Jefe de Abastecimiento ONEMI

Figueroa R. (25 Septiembre 2015)

Psiquiatra UC, investigador asociado CIGIDEN, experto en situaciones de emergencia y estrés postraumático.

Gaete S. (21 Octubre 2014)

Afectado por el terremoto y tsunami del 27 de febrero 2010 en Constitución.

Millán C. (20 Septiembre 2015)

Coordinador del centro nacional de acopio y distribución de ayuda humanitaria – Cruz Roja Chilena

Opazo R. (22 Septiembre 2015)

Voluntario encargado de transporte — Cruz Roja Chilena

Rodríguez J. (20 Octubre 2014)

Afectada por el terremoto y tsunami del 27 de febrero 2010 en Constitución.

Funcionarias La Tala (27 Abril 2016)

Local afectado por las pasadas inundaciones en Providencia.

18.

Anexos

—

Peso: 2,5 kg aprox— Se sugiere usar cajas de 25 x 25 x 27 cm.



KIT HIGIENE: MUJER

COLOR: CELESTE

DURACIÓN: 2 PERSONAS 1 MES

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO MES / AÑO
Pasta Dental / Toothpaste	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Cepillo Dental / Tooth Brush	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	
Toallas Higiénicas (envase de 8) / Pads	<input type="checkbox"/>	3 PAQUETES /
Protector diario/	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES /
Shampoo	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Desodorante / Deodorant	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Peineta / Comb	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
Toallas Húmedas / Wet Towels	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES /
Jabón / Soap	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Pañuelos Desechables / Tissues	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE /
Papel Higiénico / Toilet Paper	<input type="checkbox"/>	4 ROLLOS /
Toalla de Tela / Fabric Towel	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
Alcohol Gel / Hand Sanitizer	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Repelente / Repellent	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Bolsa de Basura / Garbage Bag	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	



(NECESITA REPOSICIÓN)

FECHA EMBALAJE: /

Peso aproximado: **2,5 kg** — Se sugiere usar cajas de **25 x 25 x 27 cm**.



KIT HIGIENE: HOMBRE

COLOR: CELESTE

DURACIÓN: 2 PERSONAS 1 MES

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO
			MES / AÑO
Pasta Dental / Toothpaste	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Cepillo Dental / Tooth Brush	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	
Prestobarba / Razor	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
Shampoo	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Desodorante / Deodorant	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Peineta / Comb	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
Toallas Húmedas / Wet Towels	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE /
Jabón / Soap	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Pañuelos Desechables / Tissues	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE /
Papel Higiénico / Toilet Paper	<input type="checkbox"/>	4 ROLLOS /
Toalla de Tela / Fabric Towel	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
Alcohol Gel / Hand Sanitizer	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Repelente / Repellent	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
Bolsa de Basura / Garbage Bag	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	



(NECESITA REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /

Peso aproximado: **8 kg.** — Se sugiere usar **balde de 20 litros** o cajas de **32 x 30 x 32 cm.**



KIT ASEO DOMICILIARIO

COLOR: GRIS

DURACIÓN: PARA 4 PERSONAS POR 7 DÍAS

DIRECCIÓN:

		PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	
PARTE 1:		Cloro / Bleach	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	↻
		Limpiador multiuso / Floor cleaner	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
		Insecticida / Insecticide	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
		Detergente ropa (1 kg) / Detergent	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
		Lavalozas / Dishwasher	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
		España / Sponge	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	
		Paño de cocina / Dishcloth	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
		Escobilla / Brush	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
		Guantes latex / Latex gloves	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
		Toalla Nova / Paper towels	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	↻
		Paño multiuso / Dish cloth	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	
		Mascarilla / Dustmask	<input type="checkbox"/>	5 UNIDADES	
		Bolsas de basura / Garbage bags	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES	↻
	PARTE 2:		Escobillón / Swab		1 UNIDAD
		Pala / Dustpan		1 UNIDAD	
		Trapero / Mop		1 UNIDAD	

SE ENTREGA
POR SEPARADO

↻ (NECESITA REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: / /



KIT ABRIGO Y REFUGIO

COLOR: VERDE

DURACIÓN: PARA 4 PERSONAS POR 7 DÍAS

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD
 Carpa (4 personas) / Tent	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD
 Saco de dormir / Sleeping bag	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Frazada / Blanket	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Colchón inflable /	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Capa de lluvia / dishwasher	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Guatero / Hot water bottle	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES
 Linterna / Flashlight	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES
 Pilas extra / Extra batteries	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Radio Portable / Mop	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD
 Silbato / Whistle	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Naipes / Playing cards	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD

FECHA EMBALAJE: /

Peso: 15 kg. — Se sugiere usar cajas de 40 x 42 x 32 cm.



KIT ALIMENTACIÓN

COLOR: NARANJO

DURACIÓN: PARA 4 PERSONAS POR 7 DÍAS

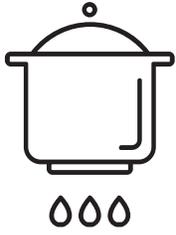
DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO
			MES / AÑO
 Aceite cocina vegetal (1 LT) / <i>Vegetal oil</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Arroz (1 KG) / <i>Rice</i>	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
 Azúcar (1 KG) / <i>Sugar</i>	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
 Endulzante / <i>Sweetner</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Tallarines / <i>Noodles</i>	<input type="checkbox"/>	3 UNIDADES /
 Tarro Jurel / <i>Canned mackerel</i>	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES /
 Poroto Hallado (1KG) / <i>Beans</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Salsa de tomates sachet / <i>Tomato sauce</i>	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES /
 Té / <i>Tea</i>	<input type="checkbox"/>	2 CAJAS /
 Café / <i>Coffee</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Leche en Polvo (1 KG) / <i>Powdered milk</i>	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
 Sal / <i>Salt</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Harina / <i>Flour</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /



(SE REPONE EL KIT COMPLETO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT COCINA

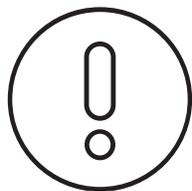
COLOR: ROJO

DURACIÓN: PARA 4 PERSONAS

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD
 Platos plasticos (no desechables) / Plates	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Cuchillo / Knife	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Tenedor / Fork	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Cuchara / Spoon	<input type="checkbox"/>	4 UNID
 Ollas / Cooking Pot	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES
 Tetera / Kettle	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD
 Termo / Thermos	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES
 Tazas camping / Camping cup	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES
 Abrelatas / Can opener	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD
 Servilletas / Napkin	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE
 Cuchara de palo / Wooden spoon	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD
 Carbón (2,5 kg) / Charcoal	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD
 Fósforos / Matches	<input type="checkbox"/>	2 CAJAS

Peso: 7 kg. — Se sugiere usar cajas de 30 x 35 x 35 cm.



KIT COLACIÓN 24 HORAS

COLOR: AMARILLO

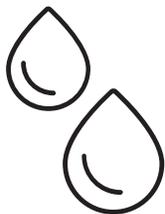
DURACIÓN: PARA 4 PERSONAS POR 1 DÍA

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO MES / AÑO
 Barra cereal / Cereal bar	<input type="checkbox"/>	10 UNIDADES /
 Leche saborizada / Flavoured milk	<input type="checkbox"/>	6 UNIDADES /
 Durazno en conserva / Canned peaches	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
 Agua (2 lts) / Water	<input type="checkbox"/>	4 BOTELLAS /
 Té / Tea	<input type="checkbox"/>	1 CAJA /
 Café sachet / Coffee	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES /
 Azúcar sachet / Sugar	<input type="checkbox"/>	10 UNIDADES /
 Endulzante sachet / Sweetner	<input type="checkbox"/>	10 UNIDADES /
 Plato listo wasil / Ready to eat food	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES /
 Taza camping / Camping mug	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES /
 Fósforos / Matches	<input type="checkbox"/>	1 CAJA /
 Mascarilla / Dustmask	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES /

* De ser necesario, posteriormente se hará entrega de un kit de alimentación, cocina y de hidratación semanal.

FECHA EMBALAJE: /



KIT HIDRATACIÓN

COLOR: AZUL

DURACIÓN: PARA 4 PERSONAS

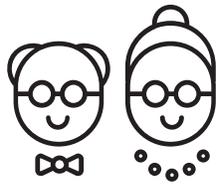
DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	
 Agua Mineral sin gas / <i>Bottled water</i>	<input type="checkbox"/>	4 BOTELLAS	
 Contenedor colapsable / <i>Blanket</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Cantimplora / <i>Re-usable water bottle</i>	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	
 Jugo en polvo / <i>Juice powder</i>	<input type="checkbox"/>	4 SOBRES	
 Tableta purificadora / <i>Sleeping bag</i>	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	



(NECESITA SER REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT ADULTO MAYOR

COLOR: BURDEO

DURACIÓN: PARA 1 PERSONA POR 7 DÍAS

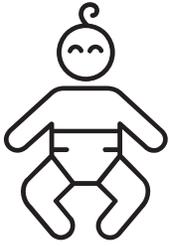
DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	
 Pañales adulto (paquete de 10) / Adult diapers	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES	
 Sabanilla / Absorbent blanket	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE	
 Chata / Plastic bedpan	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Bombilla / Straw	<input type="checkbox"/>	3 UNIDADES	
 Toallas húmedas / Wipes	<input type="checkbox"/>	1 PAQUETE	



(NECESITA SER REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT BEBÉ (0-6 MESES)

COLOR: ROSADO

DURACIÓN: PARA 1 BEBÉ POR 7 DÍAS

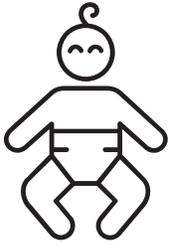
DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO	
			MES / AÑO	
 Sucedáneo leche materna / Formula	<input type="checkbox"/>	2 TARROS /	
 Chupete / Pacifier	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES		
 Mamadera / Feeding bottle	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Pañales (paq. de 10) / Diapers	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES		
 Toallas húmedas / Wipes	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES		
 Pomada / Ointment	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Talco / Talcum powder	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Babero / Bib	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Manta / Blanket	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Pañal de género / Thin cotton blanket	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Sonajero / Rattle	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Mudador impermeable / Changing pad	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Saco de dormir / Baby sleeping bag	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Alcohol gel / Hand sanitizer	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Bolsa de basura / Garbage bag	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES		



(NECESITA SER REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT BEBÉ (6-12 MESES)

COLOR: ROSADO

DURACIÓN: PARA 1 BEBÉ POR 7 DÍAS

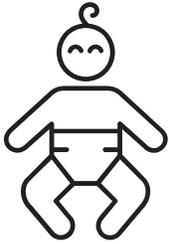
DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO
			MES / AÑO
 Sucedáneo leche materna / Formula	<input type="checkbox"/>	2 TARROS /
 Cereales para papilla / Cereal pap	<input type="checkbox"/>	1 CAJA /
 Colado / Pap	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /
 Chupete / Pacifier	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Mamadera / Feeding bottle	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES	
 Pañales (paq. de 10) / Diapers	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES	
 Toallas húmedas / Wipes	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Pomada / Ointment	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Talco / Talcum powder	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Babero / Bib	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Manta / Blanket	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Pañal de género / Thin cotton blanket	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Mudador impermeable / Changing pad	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Saco de dormir / Baby sleeping bag	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Alcohol gel / Hand sanitizer	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Bolsa de basura / Garbage bag	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES	



(NECESITA SER REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT BEBÉ (12-24 MESES)

COLOR: ROSADO

DURACIÓN: PARA 1 BEBÉ POR 7 DÍAS

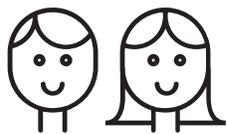
DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO	
			MES / AÑO	
 Sucedáneo leche materna / <i>Formula</i>	<input type="checkbox"/>	2 TARROS /	
 Cereales para papilla / <i>Cereal pap</i>	<input type="checkbox"/>	1 CAJA /	
 Picado / <i>Pap</i>	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES /	
 Chupete / <i>Pacifier</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Mamadera / <i>Feeding bottle</i>	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES		
 Pañales (paq. de 10) / <i>Diapers</i>	<input type="checkbox"/>	2 PAQUETES		
 Toallas húmedas / <i>Wipes</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Pomada / <i>Ointment</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Talco / <i>Talcum powder</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Babero / <i>Bib</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Manta / <i>Blanket</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Pañal de género / <i>Thin cotton blanket</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Mudador impermeable / <i>Changing pad</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Saco de dormir / <i>Baby sleeping bag</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD		
 Alcohol gel / <i>Hand sanitizer</i>	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /	
 Bolsa de basura / <i>Garbage bag</i>	<input type="checkbox"/>	4 UNIDADES		



(NECESITA SER REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT NIÑOS (2-8 AÑOS)

COLOR: LILA

DURACIÓN: PARA 1 NIÑO POR 7 DÍAS

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO
			MES / AÑO
 Leche saborizada / Flavoured milk	<input type="checkbox"/>	6 UNIDADES /
 Durazno en conserva / Canned peaches	<input type="checkbox"/>	2 TARROS /
 Pasta dental niños / Toothpaste for kids	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Bloqueador solar / Sunscreen	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Jabón hipoalergénico / Hipoallergenic soap	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD /
 Manta polar o frazada / Blanket	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Cepillo de dientes / Tooth brush	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Toalla de tela pequeña / Small towell	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Lápices de colores / Colored pencils	<input type="checkbox"/>	4 COLORES	
 Cartilla apoyo psicológico	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Parche curita / Band-aid	<input type="checkbox"/>	6 UNIDADES	

ESTE KIT ES COMPLEMENTARIO A LOS KITS FAMILIARES DE ALIMENTACIÓN E HIGIENE.

FECHA EMBALAJE: /



KIT MASCOTAS: PERRO

COLOR: BEIGE

DURACIÓN: PARA 1 PERRO DE 20 KG. APROX POR 1 SEMANA

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	VENCIMIENTO
 Pellets / Dog food	<input type="checkbox"/>	1 SACO (10 KG)	MES / AÑO /
 Plato agua y comida / Plate	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Bolsas para desechos / Bags for feces	<input type="checkbox"/>	10 UNIDADES	



(NECESITA SER REPUESTO)

FECHA EMBALAJE: /



KIT INUNDACIÓN

COLOR: PETRÓLEO

KIT FAMILIAR

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS



CANTIDAD

PARTE 1:



Nylon



Cloro / Bleach



Bolsas de basura / Garbage bags



Guantes latex / Latex gloves



Botas de agua / Rain boots



Mascarillas / Dustmask

PARTE 2:

SE ENTREGA
POR SEPARADO



Trapero / Mop



Pala / Tent

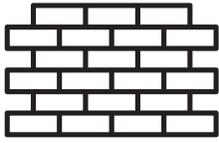


Escobillón / Swab



Sacos de arena / Sandbag

FECHA EMBALAJE: / /



KIT RECONSTRUCCIÓN

COLOR: CAFÉ

KIT FAMILIAR

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS



CANTIDAD

PARTE 1:



Guantes de trabajo / *Work gloves*

4 PARES



Antiparras / *Goggles*

3 UNIDADES



Martillo / *Hammer*

2 UNIDADES



Manguera de nivel / *Level hose*

1 UNIDAD



Lianza / *Stringline*

1 UNIDAD



Huinchas de medir / *Measuring tape*

1 UNIDAD



Nivel / *Level*

1 UNIDAD



Serrucho / *Saw*

2 UNIDADES



Tijeras / *Sissors*

1 UNIDAD



Cuerda / *Rope*

1 UNIDAD



Huinchas adhesivas / *Duct tape*

1 UNIDAD



Alicate / *Plier*

1 UNIDAD



Mosquetones / *Carabiner*

4 UNIDADES

PARTE 2:



Pala punta de huevo / *Shovel*

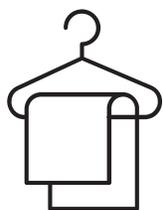
2 UNIDADES

SE ENTREGA
POR SEPARADO



Chuzo /

1 UNIDAD



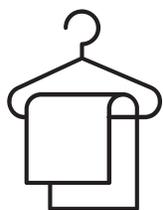
KIT VESTUARIO MUJER

COLOR: MORADO

KIT INDIVIDUAL TALLA:

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	TALLA
 Calzón / Underwear	<input type="checkbox"/>	3 UNIDADES	
 Calcetines / Socks	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
 Parka	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Polera / T-shirt	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Chaleco, polerón o polar / Jumper	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Pantalón / Pants	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Bufanda / Scarf	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Guantes / Gloves	<input type="checkbox"/>	1 PAR	
 Gorro / Beanie	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	



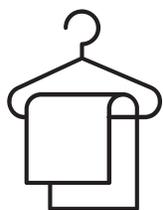
KIT VESTUARIO NIÑA

COLOR: MORADO

KIT INDIVIDUAL TALLA:

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	TALLA
 Calzón / Underwear	<input type="checkbox"/>	3 UNIDADES	
 Calcetines / Socks	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
 Parka	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Polera / T-shirt	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Chaleco, polerón o polar / Jumper	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Pantalón / Pants	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Bufanda / Scarf	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Guantes / Gloves	<input type="checkbox"/>	1 PAR	
 Gorro / Beanie	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	



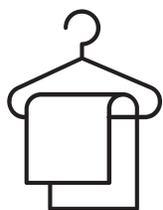
KIT VESTUARIO HOMBRE

COLOR: MORADO

KIT INDIVIDUAL TALLA:

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	TALLA
 Calzoncillo / Briefs	<input type="checkbox"/>	3 UNIDADES	
 Calcetines / Socks	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
 Parka	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Polera / T-shirt	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Chaleco, polerón o polar / Jumper	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Pantalón / Pants	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Bufanda / Scarf	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Guantes / Gloves	<input type="checkbox"/>	1 PAR	
 Gorro / Beanie	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	



KIT VESTUARIO NIÑO

COLOR: MORADO

KIT INDIVIDUAL TALLA:

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	TALLA
 Calzoncillo / Briefs	<input type="checkbox"/>	3 UNIDADES	
 Calcetines / Socks	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
 Parka	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Polera / T-shirt	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Chaleco, polerón o polar / Jumper	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Pantalón / Pants	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Bufanda / Scarf	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Guantes / Gloves	<input type="checkbox"/>	1 PAR	
 Gorro / Beanie	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	



KIT VESTUARIO BEBÉ

COLOR: MORADO

KIT INDIVIDUAL TALLA:

DIRECCIÓN:

PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	CANTIDAD	TALLA
 Pilucho	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	
 Calcetines	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
 Gorro	<input type="checkbox"/>	1 UNIDAD	
 Panty	<input type="checkbox"/>	2 PARES	
 Camiseta manga larga	<input type="checkbox"/>	2 UNIDADES	

¶ La presente memoria de título ha sido compuesta por la familia tipográfica Fedra Serif B y Fedra Sans, del tipógrafo Peter Bil'ak. Sus portadillas fueron compuestas con la fuente Amster Pro de Francisco Gálvez. Las páginas fueron impresas en papel bond de 106 gramos.

