

Plan de Preparación

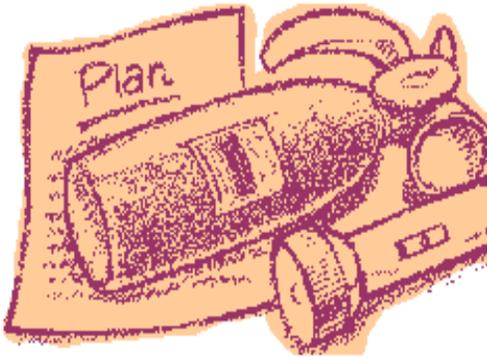
Y

Respuesta a los Desastres



Preparado por
Katalysis Partnership
Revisado y Actualizado en Mayo de 2001

Introducción



Pueden ocurrir tormentas pero los “edificios” fuertes logran sobrevivir. Las organizaciones logran sobrevivir a los desastres cuando son instituciones sólidas, con cimientos bien contruidos. Se pueden hacer muchas cosas cuando llega un desastre pero es importante recordar que no se puede construir la base necesaria después de que ocurra un desastre.

Lección #1: Prepararé a su institución de antemano para los desastres. Construyan bien.

Este guía es una compilación de consejos útiles para apoyar a su institución a prepararse para los desastres naturales y cómo responder a los resultados. Usted puede tener ideas que agregar que ayuden a adaptar esta guía a su propia situación. Recuerde que no está solo.

Contenido:

ANTES

1. Comenzando la Preparación
Preparando su Institución
Preparando a su Personal

DURANTE

2. Cuándo llega el Desastre

DESPUES

3. Operación pos-desastre
Prioridades institucionales
Contacto con el cliente
Evaluando los ajustes de crédito necesarios



ANTES

1. Comenzando la preparación

Usted y su personal deben prepararse antes y practicar lo que se debe hacer durante y después de un desastre.

Planifique sus necesidades. Delege las responsabilidades. Tenga su plan por escrito y practíquelo antes de que suceda.

Preparando a su institución



- Haga un archivo de seguridad de su computadora y manténgalo en un lugar seguro a prueba de agua y fuego. (Cada 2 semanas o una vez al mes; mantenga las copias de disquetes fuera de la oficina al igual que una computadora)
- Su institución debe tomar en cuenta la formación o creación de un fondo de desastres dentro de su presupuesto. Puede ser un fondo garantizado de crédito formado con un porcentaje pequeño del interés y depositándolo en una cuenta especial.
- Haga que sus clientes establezcan un fondo garantizado designado como respuesta a los desastres. Esto puede ser un porcentaje del crédito. Cuando el cliente termine su relación con la institución, puede retirar su dinero.



Desarrolle una política de respuesta a los desastres para minimizar su cartera en riesgo, por ejemplo:

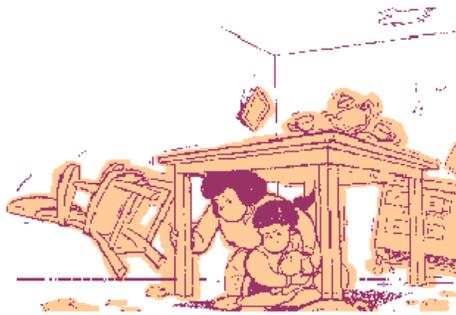
- a) Suspenda temporalmente los cobros del crédito (principal e interés) por un tiempo determinado a los clientes afectados. (Esto dependerá de la gravedad del desastre.)
- b) Si es posible, permita que los miembros retiren sus ahorros sin multa.
- c) No se deben conceder créditos hasta que se tenga un conocimiento real de la situación.
- d) No se debe condonar ningún crédito. La institución debe mantener su imagen financiera.

Preparando a su personal

Conozca los lugares seguros y peligrosos de su oficina central, así como de las agencias.

- Planifique y practique simulacros de evacuación, en base al nivel de recurrencia de estos problemas, utilizando dos diferentes rutas de salida de cada cuarto para todo tipo de desastre, ya sea temblor, inundación, huracán o incendio. Puede ser que las rutas de escape no sean iguales para todos los desastres.





En caso de temblor:

Estará seguro: debajo de mesas o pupitres pesados; corredores; entradas o portales.

Estará en peligro: cerca de ventanas o espejos, armarios; o debajo de cualquier objeto que se pueda venir abajo. Practique donde cubrirse.

- En caso de inundación, decida donde se localizará el equipo más importante para que este seguro.
- Haga que su personal se inscriba en un curso de primeros auxilios que incluya la resucitación cardio-pulmonar.
- Haga que su personal tenga un plan para ponerse en contacto con miembros de sus familias, si es que se encuentran separados de ellos cuando suceda el desastre. Su personal estará en mejores condiciones de apoyar en la oficina y a la clientela, si saben que sus familias están a salvo. Por ejemplo, pueden instruirle a sus hijos a que vayan con su vecino o con otro familiar que viva cerca. Cada miembro de la familia debe de llevar consigo el número de teléfono y dirección para ponerse en contacto.
- Dar un tratamiento especial a personas con algún padecimiento físico, embarazadas o personas de la tercera edad.
- Recuérdele a su personal que ellos y sus familias deben depender de las autoridades de emergencia como guías. Se transmitirán reportes con instrucciones por la radio y televisión.

¡Tenga un equipo de desastre a la mano! Aquí están algunas ideas:

- Equipo de primeros auxilios con tranquilizantes, botes de yodo y algodón.
- Pastillas purificadores de agua
- Linterna y pilas en bolsas impermeables
- Velas y encendedor
- Radio transistor con pilas en bolsas impermeables
- Cobijas
- Suministro básico de productos no perecederos
- Lista de agencias de rescate y contactos claves
- Mantener reserva de botes de agua
- Revisar y mantener su generador con combustible
- Mantener sus vehículos abastecidos de combustible
- ¡ESTE PLAN DE EMERGENCIA DEBE MANTENERSE EN UNA BOLSA DE PLASTICO Y LA VISTA!



¡Establezca una estructura pos-desastre!

- El Director Ejecutivo está a cargo – si el/ella no pueden cumplir con sus responsabilidades, el segundo a cargo es _____, el tercer a cargo es _____ y así sucesivamente.
- Desarrolle un sistema de “Compañeros” para que el personal se pueda contactar uno con otro para asegurarse de que todos estén bien. Cada par de compañeros entonces debe ponerse en contacto con su supervisor. El apoyo moral es importante cuando acontece un desastre. Estar preparado de antemano suavizará el trauma.
- Los promotores serán las personas claves en los esfuerzos pos-desastre. Ellos estarán directamente involucrados en visitar a los clientes y recolectar los datos básicos. *Se debe suponer que no todos los promotores estarán en condiciones de asistir en el proceso y se deberá dividir las responsabilidades.*
- Dependiendo del desastre, los promotores deberán trabajar en equipos. Anímelos a que trabajen como sea cómodo y seguro para ellos. Aunque sea el doble de trabajo que dos promotores cubran una misma área, puede probar ser más productivo a largo plazo.

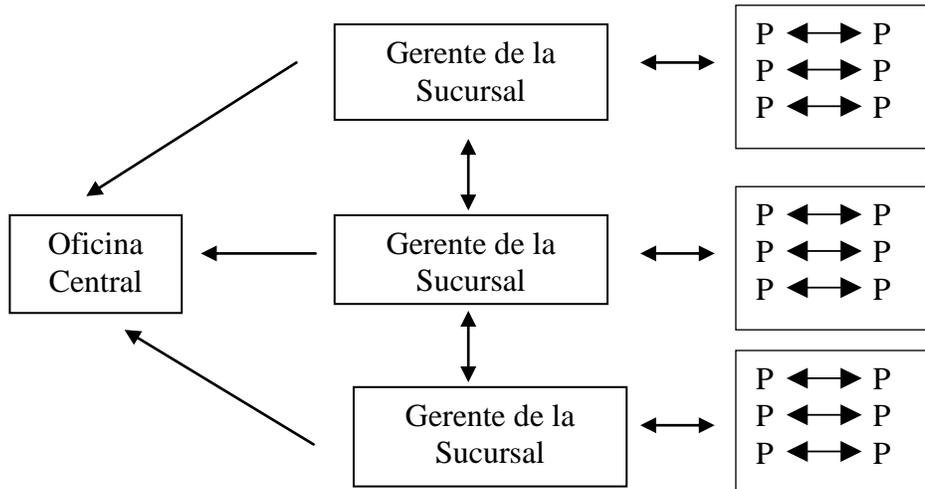


Una nota sobre el trauma:

- Las experiencias traumáticas tienden a sacudir los cimientos de nuestros conocimientos acerca de la seguridad y flaquean nuestras suposiciones de lo que creemos “normal”.
- Ya que están tan afuera de lo que esperamos, podemos llegar a sentirnos con miedo e indefensos. Estos eventos también pueden provocar reacciones que nos hagan sentir extraños y con fobia. Para poder aliviar el estrés y efecto del trauma, anime a la persona afectada a expresar sus sentimientos sobre su experiencia. El sólo hecho de escucharle le hará mucho bien.



Aquí está un ejemplo de un sistema de una Organización (P = Promotor)



MUY IMPORTANTE A CONSIDERAR EN UN MOMENTO DE DESASTRE

La idea de este esquema es formar una cadena interna de comunicación de tal forma que cada área pueda organizarse logísticamente para apoyarse mutuamente.

Su apoyo moral es muy trascendental en un



DURANTE

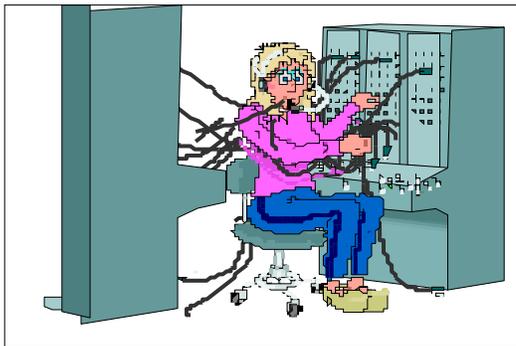
2. Cuando llega el desastre

En cuanto se dé cuenta de que se avecina un desastre – tal como inundación, o huracán — **¡comience a prepararse inmediatamente!**
¡Es mejor tomar precauciones para no ser sorprendidos!

Huracán: Cubra las ventanas, ponga el equipo importante en un lugar seguro—elevado del piso para prevenir daños provocados por el agua.

Inundación: Ponga el equipo y archivos importantes en el segundo piso o encima de mesas.

1. Mantenga la calma.
2. Diríjase con calma hacia los lugares seguros señalados en su plan de evacuación.
3. Cuando esté seguro que paso el peligro:
 - Identifique a colegas heridos
 - Obtenga el equipo de primeros auxilios, si las heridas son severas, solicite o brinde ayuda.



- Póngase en contacto con su familia. Recuerde que todos querrán utilizar el teléfono y las líneas estarán ocupadas.
- En caso de un temblor y una vez que usted este seguro, coloque los artículos frágiles en el suelo, asegure los estantes para que no se vengán abajo y baje las computadoras al suelo en caso de que venga otro temblor.
- Determine que miembros del personal están en condiciones de participar en el equipo pos-emergencia—implemente la cadena de autoridad y comunicación. Esto fue desarrollado en la primera etapa de preparación.
- **COMIENCE EL PLAN DE CONTACTO DE SU PERSONAL**—brinde apoyo a sus colegas y evalúe los daños a su personal (sus hogares, familias, etc.)

OJO! Compañeros de Katalysis: demuestren su solidaridad enviando un fax, correo electrónico y llamando por teléfono al(los) Compañero(s) afectado por el desastre. Tal vez sea un buen momento para desarrollar juntos un fondo de Respuesta a Desastre dentro de la Red....¡Si cada Compañero invirtiera US\$100 al año, este fondo sería de respuesta inmediata!

DESPUES



3. Operación pos-desastre

Para esta fase, usted sabe que su personal y sus familias están a salvo. Su Equipo de Respuesta al Desastre está formado y listo para actuar. Ahora su institución está lista para salir y ver el impacto que han sufrido las vidas, los hogares y los negocios de sus clientes.....

Prioridades institucionales:



1. Proporcione apoyo moral y animo para cada miembro de su personal.
2. Proporcione apoyo moral a su clientela.
3. Evalúe el daño sufrido por sus clientes, sistematice la acumulación de estos datos y hágalos llegar a las agencias de alivio, además a USAID y Katalysis.
4. Determine la cantidad de la cartera afectada por el desastre, calculando el saldo pendiente de los créditos activos afectados por:
 - fallecimiento
 - perdida de sus hogares
 - perdida de activos de negocios productivos (fijos y circulantes)
 - porque han sido lastimados severamente y no podrán trabajar en un futuro cercano.

Haga que esta información llegue a Katalysis USA y la Oficina Regional lo antes posible.

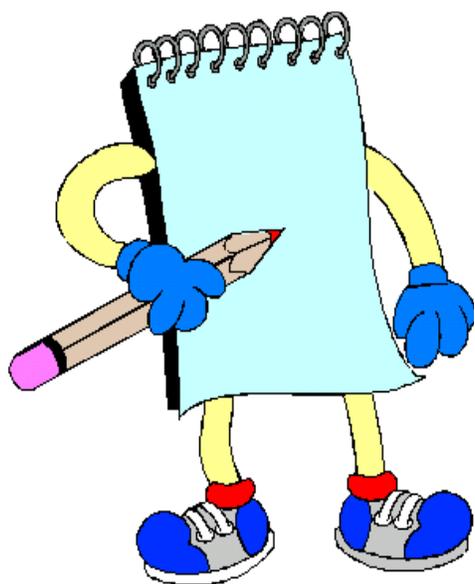
5. Determine cuáles créditos serán refinanciados o reestructurados, según sea la circunstancia. Algunas directrices para considerar:
 - Reestructurar aquellos créditos en donde las casas se han perdido pero los activos productivos aún están disponibles y/o los clientes están severamente heridos.
 - Refinanciar los créditos donde se han perdido los activos productivos, y los clientes están en buenas condiciones físicas.



Con esto en mente....

Los Gerentes de las oficinas regionales deben reunir a su personal...

- ❖ Dejen que hablen acerca de sus experiencias y de como se sintieron durante el desastre.
- ❖ Asigne algunos miembros del personal para comenzar la evaluación del alcance del daño al equipo de la oficina como:
 - Computadoras
 - Infraestructura del edificio
 - Archivos—daños del agua, etc.
- ❖ Explique que los clientes deben tener apoyo moral en este momento y que el pago de los créditos no es el objetivo de la primera reunión.
- ❖ Presente el siguiente plan y discúptalo para que todos entiendan su papel.



1. Pongan la política de respuesta a desastres en acción

- a) Suspenda temporalmente la recolección de pagos (principal e interés) dependiendo de la gravedad del desastre.
- b) Si es posible, permita que los miembros retiren ahorros sin incurrir en multa.
- c) No se deben de otorgar créditos.
- d) No se debe de condonar ningún crédito. La institución debe proteger su imagen financiera.

2. Contacto con los clientes (Primera visita al campo)

- a) Reúnase con cada cliente y brinde apoyo moral, un abrazo y un oído para escuchar sus historias. Este es el momento para demostrar su solidaridad.
- b) Si es posible, traiga consigo agua purificada o tabletas para purificar agua, comida, ropa y medicamentos. Es esencial fortalecer las relaciones humanas en estos momentos.

- c) Ayude a los clientes y familias a conseguir servicios de salud y/o trabajo (trabajo a cambio de comida). Ayude a contactar las agencias de alivio; haga contacto directo con estas agencias en su nombre. Considere la contratación de doctores que brinden servicios médicos a los clientes en las diversas comunidades.



- d) En casos de emergencia extrema, considere otorgar pequeños préstamos en efectivo (sin interés) de US\$10 a \$20 a corto plazo (1 ó 2 meses) para la compra de “necesidades domésticas” tales como comida, medicamentos, etc. *(desarrolle un sistema para mantenerse al tanto de estos préstamos—puede ser una libreta).*
- e) Evaluación inicial de la situación en el campo. Utilice el Cuadro A: *Valoración de la Situación Inicial de los Clientes y la Cartera* **(la valoración de los clientes se hará en la primera visita y la valoración de la cartera en la segunda visita).** Este cuadro es como guía para recopilar los datos más importantes. *(Vea Anexo).*

3. Tabulación Inicial de la Información (en la Oficina)

- a) Los promotores tomarán la información del Cuadro “A” que aplique a los clientes que hayan sido severamente afectados por el desastre, anotarán el saldo pendiente de cada cliente. Así cada promotor sabrá cuales clientes requieren que sus créditos sean reprogramados.
- b) Cuando se complete la segunda parte del Cuadro “A” (durante la segunda visita), el promotor lo hará llegar al gerente / supervisor apropiado quien colocará la información del promotor en el Cuadro “B”: *Clientes Afectados Severamente — Por comunidad y Departamento.* Se establecerá una estimación preliminar de la cantidad de la cartera impactada por el desastre, incluyendo en número de casos. **El Cuadro “B” deberá ser entregado inmediatamente a las Organizaciones de Alivio, además a USAID y Katalysis.**
- c) La segunda visita de campo deberá ser realizada lo más pronto posible.

4. Evalúe los daños de los clientes afectados (Segunda visita al campo)

- a) Continué brindando apoyo y ánimo a los clientes. Reúna a los clientes dentro de sus comunidades para impartir charlas de motivación, referente a la auto-estima, así como a la planificación de la reconstrucción de la comunidad y negocios que esté financiando la organización.
- b) La segunda visita de campo es para determinar el nivel del daño y la ayuda que el cliente necesitará para ponerse en marcha con su negocio. Esta evaluación se hace a un nivel individual y en relación con las necesidades actuales de cada cliente. Esta visita es particularmente importante para la reactivación de la garantía de solidaridad del grupo, con el fin de crear apoyo moral mutuo. Los miembros del grupo deberán ser animados a actuar con solidaridad con otros miembros de su grupo, especialmente con aquellos que hayan sido más afectados. Apele a su moral e integridad al desarrollar este sentido de solidaridad entre ellos.
- c) Determine las necesidades de la clientela en cuanto a la reprogramación de los créditos sugerida por los promotores. (Reestructurar/refinanciar o mantener el crédito vigente) *(Utilice el Cuadro “A” para referencia y complete el Cuadro “B”).*



Algunas directrices a seguir:

- Reestructure los créditos cuando: el cliente pierde su casa, pero los activos productivos aún están disponibles y/o los clientes estén gravemente heridos.
- Refinancie los créditos cuando los activos productivos hayan sido perdidos, y los clientes están en buenas condiciones físicas.

5. Consolidación de Información en la Oficina Central

- a) Tabule los resultados de todos los equipos de promotores en el Cuadro "C".
- b) Determine la cantidad del capital necesario para refinanciar y someta la información a Katalysis y a los donantes principales en la ciudad capital del país.
- c) Investigue y trate de asegurar fondos externos para financiar la restauración de los negocios y vidas de los clientes. Este programa de refinanciamiento deberá ser separado contablemente del Programa general de Microfinanzas.
- d) Desarrolle nuevos acuerdos para cada cliente afectado. Recuerde de primero atender a los clientes antiguos con buenos historiales de crédito, antes de los de reciente ingreso.
- e) La gerencia deberá seleccionar incentivos apropiados para el personal que dedique mucho tiempo y esfuerzo en el plan pos-desastre. Es importante mantener un personal con alta motivación—especialmente aquellos que trabajen en el campo, a través del diseño e implementación de un Plan de Incentivos especial.

6. Servicio al cliente

- a) Desarrolle acuerdos con cada cliente afectado
 - Comience el refinanciamiento de crédito (atienda en primera instancia los casos que tengan mayor probabilidad de recuperarse), dependiendo de la disponibilidad de capital.
 - Ofrezca nuevos productos y servicios o adapte los existentes para proteger a los clientes y la cartera.
 - Reprograme los planes de pago
 - Permita el retiro de ahorros
 - Katalysis/USA sugiere que los créditos de aquellos clientes fallecidos sean condonados.
 - Los casos de extrema y difícil recuperación (falta de voluntad de pago), se recomiendan sean castigados en su totalidad.
- b) Planifique hacer visitas de campo regulares a fin de estar al tanto de la situación de los clientes de alto riesgo.
- c) Continúe proveyendo pequeños créditos de emergencia (US\$10-20) a corto plazo (1-2 meses), ayuda humanitaria, servicios sociales y médicos, alimentos, agua purificada y/o tabletas de purificación.



RECUERDE

Todos estarán en un estado de shock, tendrán altos niveles de ansiedad en cuanto a sus seres queridos que no se hayan localizado, habrá carreteras cerradas, el transporte estará interrumpido, habrá líneas telefónicas caídas, epidemias, etc....

El tener un plan le ayudará a usted y a su personal a mantener la calma y a poder brindar acciones de liderazgo con sus clientes y sus comunidades de trabajo.

¡Sea cuidadoso y reciban bendiciones!



Departamento de Programas
Katalysis Partnership
Mary Morgan – mmorgan@katalysis.org
Andrea Findley – afindley@katalysis.org



CUADRO A

VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LOS CLIENTES Y LA CARTERA

(En la primera visita a los clientes después del desastre, se hará la valoración de los Clientes)

(En la segunda visita a los clientes después del desastre, se hará la valoración de la Cartera)

Por promotor-- cada grupo de clientes o por barrio / comunidad

BANCO: _____ PROMOTOR: _____

COMUNIDAD: _____ DEPARTAMENTO: _____

LLENAR EN LA PRIMERA VISITA						LLENAR EN LA SEGUNDAVISITA	
Nombre del Cliente	% Vivienda destruida	% Perdido negocio	Cliente Fallecido	Cliente Lesionado	Familia del cliente lesionada / fallecida (no incluye el cliente)	Saldo pendiente del Préstamo	Saldo de Ahorros
TOTAL=							

CUADRO B

Total de Clientes Afectados por Comunidad y Departamento

(Hecho por el equipo de la Oficina)

Esta lista esta disponible para el público (como organismos de asistencia, USAID, Katalysis, etc.)

PROMOTORES:						
	Clientes viviendas destruidas	clientes que perdieron negocio	Clientes Fallecidos	Clientes lesionados	Total Clientes Afectados Severos	Total de cartera afectada
<u>Departamento:</u>						
<i><u>Comunidades:</u></i>						
<u>Departamento. :</u>						
<i><u>Comunidades:</u></i>						
<u>Departamento. :</u>						
TOTALES de los DEPARTAMENTOS:						

CUADRO C

Recomendaciones para la Reprogramación de los Préstamos

Los equipos de promotores deben usar las fichas A y B para referencias de los clientes afectados.

Nombre del Cliente	Monto de préstamo pendiente	Recomendación Refinanciamiento(R) Reestructuración (RS) Mantener Crédito (MC)	Monto/Plazo Recomendado Monto y Plazo de (R) Plazo de (RS)	Análisis
TOTAL DE PRESTAMOS:	Número de Préstamos:	Monto total de Préstamos:		
<i>Refinanciamiento</i>				
<i>Reestructuración</i>				
<i>Mantenimiento del Crédito</i>				
<u>TOTAL</u> (refinanciado / reestructurado/ Mantenimiento del Crédito)				