Hoja de ruta para la distribución y cobro en PTE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN** | | | | |
|  | | | | |
| 1. **Diseño del programa** | 1. **Comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios** | 1. **Contratación de proveedores de servicios** | 1. **Registro e identificación** | 1. **Distribución y conversión a efectivo** |
| .1 Desarrollo del plan operativo de PTE  .2 Coordinación interna  .3 Coordinación con otros actores | .1 Desarrollo de un plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios  .2 Fortalecimiento de la capacidad del personal  .3 Selección de los canales y las herramientas de comunicación  .4 Desarrollo de mensajes para la audiencia diana  .5 Desarrollo de un mecanismo de retroalimentación y respuesta a quejas  .6 Revisión y aprendizaje | .1 Búsqueda de posibles proveedores de servicios  .2 Proceso de licitación y selección del proveedor de servicios  .3 Contrato y definición del modo de trabajo  .4 Gestión y protección de datos de los beneficiarios | .1 Planificación y preparación del registro  .2 Identificación y autentificación | .1 Formación y comunicación  .2 Planificación e implementación de las distribuciones  .3 Planificación de la conversión a efectivo  .4 Implementación de la conversión a efectivo |

## INTRODUCCIÓN

Esta hoja de ruta guía a través del proceso de distribución de artículos relacionados con el mecanismo de pago elegido, así como dinero en efectivo a los beneficiarios. La distribución de efectivo, independientemente de si se lleva a cabo directamente por la organización o a través de proveedores de servicios financieros, se conoce como la conversión en efectivo o cobro. A veces, sobre todo cuando los sistemas financieros son débiles o no existen en el contexto de emergencia, la entrega de dinero en efectivo directamente, es la única opción disponible.

Además, la hoja de ruta ofrece sugerencias sobre qué herramientas de la Caja de herramientas son más útiles para esta etapa y sub-etapa. Las herramientas tendrán que ser adaptadas a sus necesidades y al contexto.

Siempre se debe tratar de cumplir con las normas mínimas que figuran en esta etapa, ya que esto contribuirá a la calidad de su intervención con PTE.

Durante la toma de decisiones suele ser necesario moverse hacia atrás y hacia delante entre las distintas sub-etapas, ya que la información y los procesos se completan y se retroalimentan entre las distintas sub-etapa.

Si se necesita una guía más detallada sobre la distribución y conversión en efectivo, se pueden consultar los documentos de referencia sugeridos al final de esta hoja de ruta.

## ESTANDARES MINIMOS

* Tanto el personal de la organización como el proveedor de servicios deben estar sensibilizados, informados y/o formados en programas de transferencias de dinero en efectivo, de acuerdo con su nivel de participación en la distribución y cobro.
* Se debe asegurar que el plan de cobro es consistente con la localización del proveedor de servicios y su la capacidad.
* Verificar que los puntos de distribución directa de efectivo son seguros y garantizan la dignidad del beneficiario.

## Sub-etapas Y HERRAMIENTAS

### Formación y comunicación

Antes de comenzar las distribuciones y los cobros, se debe proveer al personal de campo con una visión general sobre programas de transferencia de efectivo. Se debe dar énfasis a las actividades en las que participarán directamente, pero, además, deben ser capaces de responder a las preguntas que los beneficiarios solicitan con mayor frecuencia o, al menos, se deben poder derivar a los beneficiarios de manera apropiada. Entre las herramientas de la sub-etapa encontrará una presentación PTE y un cuestionario para rellenar al final de la sesión.

Cuando se está trabajando con proveedores de servicios financieros, su personal tendrá que ser sensibilizado e informados sobre PTE. Hay que considerar que el personal con responsabilidades diferentes tendrá diferentes necesidades de información. Como mínimo, todo el personal debe ser informado de los principios de la Cruz Roja y Media Luna Roja y el mandato, los objetivos del programa y alcance, las funciones y responsabilidades y los sistemas de rendición de cuentas y comunicación con los beneficiarios y (incluyendo el mecanismo de quejas y de respuesta). Las herramientas de la sub-etapa incluyen una formación para el proveedor de servicios.

Si la red de agentes es más grande que su capacidad para formarles, puede ser útil enviarles una carta sobre el programa y las excepciones que pueden aplicarse para algunos beneficiarios. Esto puede mejorar la preparación de los agentes, aumentar la transparencia y facilitar el seguimiento del programa. Para este propósito, entre las herramientas de la sub-etapa se encuentra un ejemplo de carta a los comerciantes.

### Planificación e implementación de las distribuciones

Dependiendo del mecanismo de entrega, se tendrán que distribuir artículos tales como cupones, tarjetas, teléfonos móviles y/o tarjetas SIM, etc. Los puntos de distribución deben ser elegidos y organizados cuidadosamente, y las distribuciones deben planificarse con mucha antelación, en colaboración con la comunidad y el proveedor de servicios financieros. Entre las herramientas de la sub-etapa, se encuentra un formulario de evaluación del sitio de distribución, un plan de organización del sitio de distribución, una lista de distribución y un resumen del plan de distribución.

### Planificación de la conversión a efectivo/cobro y movilización del agente

Los proveedores de servicios financieros normalmente dependen de agentes independientes para cubrir el último tramo de la cadena de distribución. Los agentes pueden ser propietarios de tiendas, distribuidores, o cualquier otro negocio que se utiliza para recibir y hacer pagos y que está dispuesto a proporcionar servicios de cobro paralelamente a su actividad principal.

Se debe solicitar al proveedor de servicios que suministre una lista de sus agentes, con información sobre su ubicación y su diaria de hacer efectivos cobros. Esto facilitará la agrupación de los beneficiarios en relación a los diferentes puntos de cobro. Los proveedores de servicios deben explicar el método de cálculo utilizado.

Entre las herramientas de la sub-etapa encontrará una herramienta para calcular la capacidad de cobro que tiene como objetivo facilitar el trabajo de los proveedores de servicios a la hora de recopilar toda la información necesaria. Asimismo, también se encuentra un instrumento de cálculo del tiempo de cobro que le permitirá entender cuántos días de cada agente se necesita para que los beneficiarios asignados al mismo puedan cobrar. Esto permitirá rellenar la plantilla de plan de movilización de cada agente, con la información sobre la formación y las fechas de cobro, y la plantilla del plan de cobro, con información detallada sobre el número de hogares, la cantidad total a ser cobrada y el cronograma para cada localidad. Este plan de cobro detallado es adecuado para la distribución a gran escala, que implica múltiples ubicaciones y varias comunidades. Se puede utilizar para coordinar con logística, finanzas, RRHH, seguridad y, si es posible, las autoridades locales.

### Implementación de la conversión a efectivo/cobro

El proceso de los cobros puede variar en función del mecanismo de entrega. Lo ideal es encontrar procedimientos internos detallados para la aplicación de cobros a través de diferentes medios de distribución y tipos de proveedor de servicios en los procedimientos operativos estándares de la organización.

En términos generales, cualquier cobro se inicia con una orden de transferencia de efectivo, que comunica y autoriza al proveedor de servicios financieros para distribuir los fondos en nombre de la Cruz Roja. Cuando se espera informar al proveedor sobre el proceso de planificación, entonces también será necesario incluir al punto de conversión de efectivo o agente. El proveedor de servicios financieros puede suministrar su plantilla para la orden de transferencia de dinero en efectivo. De lo contrario, se puede adaptar la plantilla disponible entre de las herramientas de la sub-etapa.

Se deben recibir informes del proveedor de servicios financieros de manera regular, a veces a diario, que muestren el estado de las donaciones en efectivo individuales. El formato de los informes debe estar acordado de manera contractual. Entre las herramientas de la sub-etapa encontrará un ejemplo de informe de actividades.

Cuando sea apropiado, sobre todo cuando el organismo es el responsable de realizar la conversión en efectivo directamente a los beneficiarios, también se pueden producir y distribuir informes internos de distribución. Las herramientas de la sub-etapa incluyen una plantilla de informe de conversión en efectivo, que se puede utilizar para obtener una visión rápida del dinero en efectivo distribuido y el número de beneficiarios atendidos.

### Cierre de la conversión a efectivo/cobro ….

La reconciliación de los fondos debe llevarse a cabo con regularidad durante todo el periodo de cobro. Al final del proyecto, el departamento de finanzas debe completar una reconciliación final de los fondos. Todas las cuentas configuradas para el cobro del PTE deben cuadradas y reconciliadas. Todos los fondos restantes deben ser devueltos por el proveedor de servicios financieros, y la cuenta (s) cerradas. Todos los documentos, en papel y electrónicos, que se utilizan para el procesamiento y la aplicación de las transferencias de efectivo deben mantenerse de acuerdo con las políticas de retención de registros de la organización

|  |
| --- |
| DOCUMENTOS DE REFERENCIA  E-transfers in emergencies: implementation support guidelines (2013) CaLP  <http://www.cashlearning.org/resources/library/390-e-transfers-in-emergencies-implementation-support-guideline>  Delivery Money: Cash Transfer Mechanisms in Emergencies (2010) CaLP  <http://www.cashlearning.org/resources/library/6-delivering-money-cash-transfer-mechanisms-in-emergencies>  CaLP e-payments in PTE. A quick information sheet.  <http://www.cashlearning.org/resources/library/287-e-payments-in-cash-transfer-programming-quick-tool>  A quick delivery guide: Cheques (2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/22-cheques---a-quick-delivery-guide-screen-version>  A quick delivery guide: Cards (2011) CaLP  <http://www.cashlearning.org/resources/library/235-delivering-cash-through-cards---a-quick-delivery-guide-booklet>  A quick delivery guide: Direct Cash (2011) CaLP  <http://www.cashlearning.org/resources/library/24-direct-cash---a-quick-delivery-guide-screen-version>  A quick delivery guide: Vouchers (2011) CaLP  <http://www.cashlearning.org/resources/library/25-vouchers---a-quick-delivery-guide-booklet-version>  A quick delivery guide: Voucher fairs (2011) CaLP  <http://www.cashlearning.org/resources/library/217-voucher-fairs-a-quick-delivery-guide-booklet-version> |