



INFORME DE “TALLER DE SISTEMATIZACIÓN DE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS”

Código ATIT18
30 de marzo 2022

LUGAR Y FECHA DEL EVENTO

Lugar: Mirador Plaza,
San Salvador

Fecha: 23 y 24 de marzo
de 2022

CREPD.

+C IFRC



ÍNDICE

1	Contexto
2	Principales hallazgos
9	Mensajes Clave
10	Recomendaciones
12	Anexos
12	Anexo 1: Resultados encuesta previa
13	Anexo 2: Línea de tiempo de los PTM de la SN
14	Anexo 3: Fotografías del taller
15	Anexo 4: Lista de participantes

1. CONTEXTO

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento) ha reconocido que apoyar a las poblaciones afectadas por una crisis a través de Programas de Transferencias Monetarias (PTM) constituye un mecanismo exitoso y valioso para dar una respuesta eficaz y digna a las necesidades humanitarias de las personas. Trabajando de forma conjunta con otros actores humanitarios, el Movimiento sigue acumulando especialización y experiencia en el uso de PTM, tanto para dar respuesta a situaciones de emergencia y en los contextos de recuperación a más largo plazo, como medio para construir resiliencia.

Los beneficios de los PTM han sido objeto de estudio y documentación en el marco de distintos contextos; un número creciente de donantes y de Sociedades Nacionales (SN) apoyan el uso de los PTM como modalidad de asistencia. Tal es el caso de Cruz Roja Salvadoreña que ha estado implementando durante varios años de manera exitosa la transferencia monetaria como medio para aliviar las necesidades de familias afectadas por desastres, migración o por la pandemia Covid-19.

A continuación, una breve reseña de los cinco programas que se han ejecutado desde el año 2019:

- El DREF por inundaciones, en el que se determinaron los pasos y herramientas que se siguen utilizando a la fecha y el cual benefició a 175 familias con montos desde \$175 a \$750.
- En el año 2020, se llevó a cabo la intervención por la tormenta tropical Amanda “Sin dejar nadie atrás: respuesta humanitaria para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) y sus familias afectadas por la Tormenta Tropical Amanda y Cristóbal durante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 en El Salvador” auspiciada por UNICEF, entregando gift cards de \$300 que beneficiaron a 90 familias.
- En el marco del proyecto de UNICEF “Atención de niñas, niños, adolescentes jóvenes y sus familias afectadas por la migración y el desplazamiento interno forzado a causa de la violencia”, en el año 2021, se realizaron transferencias por un total de \$67,200 a 80 familias.
- En el proyecto de 2021 “Abordando las necesidades críticas de las víctimas más vulnerables de Otras Situaciones de Violencia y malestar social mitigando las estrategias negativas de afrontamiento en el marco de una protección nacional y local integrada e informada, en El Salvador, Nicaragua y Honduras”, auspiciado por el Departamento de Ayuda Humanitaria y Protección Civil de la Comisión Europea-ECHO, se realizaron transferencias de \$600 a 95 familias.
- En el marco del proyecto “Desarrollo Inclusivo y Oportunidades de Acceso a Medios de Vida de las Personas con Discapacidad Física, afectadas por el impacto socio económico de COVID-19”, auspiciado por AEXCID, se beneficiaron a 55 familias desde septiembre 2021.

Con base a lo antes descrito surgió la necesidad de sistematizar las buenas prácticas y lecciones aprendidas en busca de la mejora continua y actualización de procedimientos internos para futuras respuestas haciendo uso de las transferencias monetarias. Para ello, se propuso la realización de un taller de sistematización, el cual fue apoyado por El Centro de Referencia con el objetivo de recolectar las lecciones aprendidas, buenas prácticas y recomendaciones que contribuyan a fortalecer a la Sociedad Nacional en materia de transferencias monetarias.

1. PRINCIPALES HALLAZGOS

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Actividad 1: Selección de modalidad y del mecanismo de pago				
Pertinencia	Funcionó bien el mecanismo de pago: los mecanismos de pago que se utilizaron fueron pertinentes pues fueron en función del estudio de mercado. Se pudo identificar a la población vulnerable que se le apoyó.	Sensibilizar a los proveedores de servicios financieros. Cotizar otros proveedores.	Creación de plan de sensibilización anticipada, a través de un taller con proveedores de servicios financieros en temas de protección y derechos humanos.	Coordinadores de proyectos y direcciones.
Eficiencia	Fue positivo la relación costo-eficiencia de PTM ya que los costos de distribución son menores, pues implica menos logística y costos que entregas en especie.	Mejorar los tiempos de los procesos a nivel interno.	Realizar evaluación post entrega para evaluar el impacto.	Proyectos, finanzas y unidades de soporte
Efectividad	El mecanismo de entrega de efectivo es flexible y rápido, permitiendo cobrar el efectivo minutos después de autorizada la transferencia o hasta el día siguiente.	Reestructurar la evaluación post-distribución para identificar el uso adecuado de la transferencia.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada coordinación con actores clave en la sensibilización (dejar en claro el perfil y criterios de elegibilidad que se toman en cuenta). Mejorar los procesos de validación de los criterios de elegibilidad. Manejar buen mensaje clave desde el inicio de la intervención. 	Coordinadores de proyectos y direcciones

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Cobertura	Se ha logrado tener un buen posicionamiento de cobertura pues se han incluido a diversos grupos vulnerables (hombres, mujeres y personas con discapacidad), además se tuvo mayor alcance a nivel nacional en diferente situación geográfica tanto rural como urbana.	Identificar proveedores con mayor posicionamiento, y considerar alternativas. Mejorar las herramientas para selección de beneficiarios.	Pre-identificar criterios de selección por escenarios.	Proyectos, UACI, equipo técnico

Actividad 2: Procesos internos

Pertinencia	Se incluyeron a las personas con discapacidad visual (mayor vulnerabilidad).	Los mecanismos de recolección de información (formatos EDAN, Fichas de derivación de casos).	Debemos actualizar los formatos que recopilan la segregación de grupos vulnerables, con la finalidad de dar una respuesta eficiente y pertinente.	Gestión de Riesgo, inclusión social, dirección de programas, UPDI.
Eficiencia	Contamos con la información y la experiencia en la implementación de la herramienta. Además de trabajar de la mano con los proveedores.	Incrementar la cartera de proveedores con convenios marco.	Ampliar la cartera de proveedores con convenios marco.	UACI, Jurídico, Direcciones, y la unidad ejecutora.
Efectividad	Se ha tenido en cuenta las perspectivas de los distintos actores.	Socialización de conocimientos, experiencias y mecanismos de respuestas ante emergencia.	Establecer criterios de flexibilidad en las autorizaciones por parte de los donantes, desde la firma de los convenios. Y mantener un contrato anual que pueda ser renovable. Además de disponer de un repositorio por proyectos y políticas de uso.	Gestión de riesgos, unidades de apoyo y ejecutoras.

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Cobertura	Se logró tener buena cobertura de acuerdo con las necesidades debido al establecimiento de criterios de elegibilidad.	Ejecutar un análisis de seguridad, en las zonas de acción.	Políticas de mecanismos de seguridad.	Gestión de Riesgo, La unidad ejecutora, Direcciones.
Hallazgo que no corresponde a ninguno de los criterios	La flexibilidad del donante y apoyo de autoridades en los acuerdos. La asignación de códigos a los beneficiados, por protección de la identidad.	Firmar códigos de conducta y de contratos de confidencialidad.	Incluir análisis de riesgo, dirigido a los miembros de CRS.	Autoridades, Jefaturas, miembros de CRS.

Actividad 3: Proceso de distribución

Pertinencia	La segmentación de los roles de los departamentos funciona bien, es decir la parte operativa, contabilidad, tesorería y compras también conocían su rol. Los beneficiarios aceptaron la forma de distribución, y aunque no la conocían en su totalidad la información como ayuda, les servicio para acortar la curva de aprendizaje, uso de servicios bancarios y uso de cajero con código.	Estandarización y validación de los formatos de colección de información /datos, protección de datos, mejorar la mitigación los riesgos sociales, capacitar a las personas /voluntarios en la colección de datos	Crear procedimientos institucionales, ampliar el banco de servicios financieros en contextos rurales y urbanos.	Parte Operativa (COE) o coordinación de proyectos, departamentos de soporte.
--------------------	---	--	---	--

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Eficiencia	Se considera eficiente, porque requiere menos logística, aunque se debe tomar en cuenta que los costos van más allá, de solo los servicios financieros, y también el tiempo de entrega en corto se ha logrado en 1 a 3 días, se logra facilidad en la rendición de cuentas y transparencia.	Mejorar los criterios de selección y el levantamiento de datos evitar el cansancio de los beneficiarios preguntando varias veces lo mismos, adaptar la recolección de información al alcance de la ayuda en efectivo.	Evitar la recolección de información innecesaria por no tener claridad de los criterios de selección.	Parte Operativa (COE) o coordinación de proyectos.
Efectividad	Se considera efectivo porque el tiempo de entrega de transferencia fue en tres días y solventó las familias.	Se debe de dar las entregas en los tiempos normales y que la parte administrativa no obligue a acortar los tiempos entre dos o más entregas, pudiendo ocasionar acción con daño.	No hay lecciones aprendidas sistematizadas que permitan ser eficiente en la fase de factibilidad, criterios de selección No hay inducción en temas transferencia de efectivo.	Parte operativa COE, Proyecto.
Cobertura	Se considera que se abarca los grupos vulnerables, pero siempre hay algunos grupos que pueden ser excluido por la intervención de actores que no cuentan con nuestros mismos principios humanitarios.	<ul style="list-style-type: none"> Colocar los criterios de selección de beneficiarios con enfoque PGI. Capacitar a los miembros de CRS en mantener este enfoque en las acciones de selección de beneficiarios. 	No dejar en otros actores los criterios y la selección de beneficiarios, se hará a través de tercero solo si se han establecido los protocolos y por ser un enfoque de protección.	Parte Operativa (COE) y Coordinador de Programas.
Otros: Efectividad del Mecanismo de Retroalimentación y quejas	Los grupos de WhatsApp y números telefónicos para información han sido efectivos.	Mejorar en la capacitación de miembros de CRS y en mensajes claves.	No asumir que los voluntarios tienen toda la respuesta.	Puntos focales CEA y parte Operativa.

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Actividad 4: Conciliación				
Pertinencia	Establecer desde un inicio como será la rendición financiera con el donante.	Claridad en los informes financieros y entregables del mecanismo de transferencia de efectivo.	Mantener acuerdos con los proveedores de servicios financiero.	UACI; Contabilidad, Operativo.
Eficiencia	Se tiene una excelente eficiencia en la entrega de efectivo y los informes financieros se entregan a tiempo.	Mayor coordinación de la parte operativa con la parte financiera.	Aceptar otro tipo de documentos de soporte para la rendición de cuentas, por ejemplo, encuestas de satisfacción, cuestionarios post entrega.	Parte Operativa (COE) coordinación de proyectos.
Efectividad	Se es efectivo porque la información de las transacciones es en tiempo real e informes diarios.	Evitar el reproceso por errores de captación de datos.	Capacitación en manejo de información y protección de datos en proyectos de gestión de riesgo.	Parte Operativa (COE) coordinación de proyectos.
Cobertura	Se trató de reducir al mínimo el traslado de personas e información.	Abogacía para cobertura de servicios financieros en zonas rurales.	Revisar los servicios financieros nuevos ofertados y su aplicación.	Operativo (COE), coordinador de proyecto, responsables de departamentos de soporte.
Hallazgo que no corresponde a ninguno de los criterios		Se debe de colocar en una intranet las herramientas, y datos de otras intervenciones en servidores asignados.		
Actividad 5: Herramientas				
Pertinencia	El manejo del conocimiento de los PTE, de los voluntarios hacia los beneficiarios. La aplicación del contrato de confidencialidad.	Adaptar las herramientas de PTE con enfoque de protección.	Incluir en las herramientas de PTE el enfoque de protección.	Direcciones, jurídico, unidad ejecutora.

CRITERIOS	FUNCIÓN	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Eficiencia	La ficha de verificación proporciona los insumos (información y criterios) para la evaluación. EDAN	Mejorar el instrumento a través de preguntas de PTE, e involucrar a los miembros de la comunidad afectada.	Actualizar y socializar los formatos de recopilación de datos (EDAN).	Equipo Técnico, Coordinador de proyecto y unidades de pertinentes que garanticen la transparencia de los procesos.
Efectividad	La comunidad ve con buen agrado la modalidad de asistencia además que cubre en un 90 % sus necesidades.	Capacitar a los miembros de CRS en el uso de las herramientas de recolección de datos.	Implementar una guía o ruta de uso de herramientas. Actualización de instrumentos de manejo de información basados en las leyes de la República.	Equipo Técnico, coordinador de programa y unidades involucradas en el proceso.
Cobertura	Se logró tener buena cobertura de acuerdo con las necesidades debido al involucramiento de todos los grupos vulnerables dentro de la comunidad además se contextualiza los dos escenarios presentados (zona rural y urbana).	Para mejorar en la cobertura de la operación debemos incentivar a la participación comunitaria a las personas afectadas lograr el involucramiento de todos los grupos vulnerable.	Para una mejor/mayor cobertura recomendamos: <ul style="list-style-type: none"> • Más herramientas para involucrar a todos las personas de la comunidad. • Tener fuentes de información de confiables y contactos con líderes natos de la comunidad para garantizar que el mensaje llegará a todos. 	Equipo Técnico y Coordinador de Proyecto.
Hallazgo que no corresponde a ninguno de los criterios		Adaptación y tropicalización de las herramientas según contexto y socializarlo con todas las partes involucradas		Equipo Técnico y Coordinador de Proyecto y autoridades pertinentes.

Actividad 6: Planes de Acción

Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> • La SN contaba con las áreas necesarias de soporte para poder llevar a cabo el plan de acción y proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el involucramiento de todas las unidades en la socialización, que conozcan como están estructurados los planes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un clúster de referencia del sistema de transferencias monetarias que supervise y avale los planes de protección y GR. 	Direcciones y Consejo Ejecutivo.
--------------------	--	---	--	----------------------------------

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
	<ul style="list-style-type: none"> • H u b o aceptación y apoyo de parte de las direcciones y diferentes áreas administrativas e involucradas de la SN. • Existió validez y aprobación por parte del financista. • Capacitación del personal y ejecución de prueba piloto. • El mecanismo de transferencia fue aceptado por la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización y Divulgación con toda la SN de ser posible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el desarrollo de habilidades y capacidades de todo el personal. • Sistematización y unificación de las experiencias de proyectos. 	
<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad asumida por cada uno de los involucrados (área financiera, proyectos, técnicos, etc.) • B u e n a rendición de cuentas. Apoyo presencial y remoto del RIT. • Se han seleccionado instituciones financieras responsables para realizar las transferencias que garantizan la entrega en tiempo y respetando la confidencialidad de los datos. 	<p>Socialización de los planes con todas las unidades involucradas. Falta de entrenamiento práctico.</p>	<p>Realización de simulaciones de PTE.</p>	<p>Direcciones, y personal de proyectos.</p>

CRITERIOS	FUNCIONÓ	MEJORAR	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
Efectividad	Experiencias adquiridas de varios procesos de PTE con diferente modalidad, además de diferentes sectores de intervención (medios de vida, infraestructura, salud y alojamiento).	Reestructuración o actualización del plan para PTE. Mejorar la comunicación con actores externos en cuanto a criterios de selección.	Formular los planes según diferentes escenarios.	
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Buena sectorización e identificación de los grupos priorizados dentro del plan. Georreferenciación en algunos casos aplicables. 	Mecanismos alternos para poder considerar mayor cobertura con las familias de los beneficiarios (considerar más grupos vulnerables, personas con discapacidad, riesgo social y condiciones de género).	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de herramientas para atención a grupos vulnerables. Contar con un sistema de retroalimentación para recopilar la información sobre las necesidades prioritarias en la comunidad. 	

3. MENSAJES CLAVE

A continuación, se resumen los mensajes clave identificados durante el taller:

1. Es fundamental elaborar o fortalecer el plan de sensibilización sobre PTM a través de talleres con proveedores de servicios financieros en temas de protección y derechos humanos.
2. Ampliar la cartera de proveedores con convenios con otras organizaciones, estableciendo criterios de acuerdo con los diferentes escenarios que se puedan presentar.
3. Realizar un análisis de riesgos para implementar el PTM dirigido a miembros de Cruz Roja incluyendo la política de mecanismos de seguridad.
4. Contar con planes de acción para diferentes contextos, incluyendo la selección de beneficiarios, las herramientas de PTM con enfoque de protección y los procesos a implementar.
5. Mantener una adecuada coordinación con actores clave en la sensibilización, dejando claro el perfil y criterios de elegibilidad que se toman en cuenta.
6. Establecer criterios de flexibilidad en las autorizaciones desde la firma de los convenios, contratos de servicios y políticas de uso.

7. Abordar por separado los programas en especie y en efectivo desde la evaluación, implementación y la rendición de cuentas.
8. Disponer de un repositorio de proveedores actualizado con su respectiva información y requerimientos para poder ser consultado en cualquier momento por cualquier programa o proyecto.
9. Actualizar los formatos que recopilan la segregación de grupos vulnerables, con la finalidad de dar una respuesta eficiente y pertinente, evitando la recolección de información innecesaria, así como establecer un mecanismo estándar de recolección.
10. Crear procedimientos institucionales sobre selección de beneficiarios interna o externa.
11. La SN/Unidad de Soporte Financiero debería aceptar otro tipo de documentos de soporte para la rendición de cuentas, por ejemplo: encuestas de satisfacción o cuestionarios post entrega.
12. Actualización y socialización de los formatos de recopilación de datos (EDAN) con un enfoque de PGI para garantizar la atención a los grupos vulnerables.
13. Capacitación a voluntarios y staff de la SN en manejo de información y protección de datos, inducción a transferencias monetarias, generalidades de la gestión de riesgos, inclusión social y desarrollo de simulaciones en PTM, para el desarrollo o fortalecimiento de competencias en todo el personal.
14. Realizar evaluación post entrega para evaluar el impacto, así como talleres de lecciones aprendidas con el objetivo de sistematizar las buenas prácticas y los aspectos a mejorar, también para la unificación de las experiencias en los diferentes proyectos
15. Mantener el mandato institucional por encima del proceso, esto requiere un cabildeo sobre procesos operativos y legales con una mirada profesional y capacidad de gestión para que el beneficio de las personas alcanzadas premie sobre los SoP preestablecidos, considerando la protección de datos.

4. RECOMENDACIONES

1. Crear un Clúster (comité) de referencia del sistema de transferencias monetarias, con el objetivo de coordinar a las áreas operativas, de soporte y estratégicas para la supervisión y aval de los planes de protección y gestión de riesgos.
2. Elaborar una guía, plan o manual o mecanismo de implementación de PTM para la SN que facilite y agilice las próximas intervenciones, indicando el procedimiento y herramientas necesarias para el flujo óptimo de las acciones, incluyendo la sistematización y estandarización de las herramientas de PTM, procurando que estas sean digitales y fáciles de adaptar a los diferentes contextos.
3. Establecer un protocolo de activación de PTM en emergencia con la integración de todas las áreas de la SN involucradas (Direcciones, UACI, Equipo Técnico, Contaduría, Colecturía e institución financiera).

4. Trabajar en la sensibilización y acompañamiento de los socios de implementación o red de implementación para reducir el estigma, la discriminación y mantener la confianza de las personas alcanzadas, auxiliándose por ejemplo de un taller de sensibilización en temas de protección y derechos humanos en el que participen todos los proveedores financieros.
5. Vincular a la responsabilidad social empresarial, y establecer convenios más permanentes como acción clave para el que el mecanismo PTM se sostenga y se aplique de manera más rápida y garantizada.
6. Continuar con la actualización de los procesos internos mejorando los tiempos de aprobación, innovando sobre lo aprendido y estableciendo un plan de seguimiento.
7. Elaborar un consolidado de mensajes clave o lineamientos estándar que todas las unidades participantes en el PTM puedan usar para hablar un idioma común.
8. Establecer una plataforma como por ejemplo una intranet para almacenar y ser fuente de consulta de documentos, herramientas y lecciones aprendidas de PTM.
9. Capacitar a voluntarios y staff de la SN en temas de PTM y relacionados, como manejo de información, protección de datos, generalidades de la gestión de riesgos, inclusión social, entre otros, y mantener un registro actualizado de personal capacitado en PTM y de un punto focal de coordinación.
10. Ejecutar reuniones de coordinación entre proyectos para referir casos, complementar acciones y dar seguimiento sin duplicar esfuerzos.
11. Dar seguimiento a las recomendaciones haciendo uso de una matriz como la sugerida a continuación:

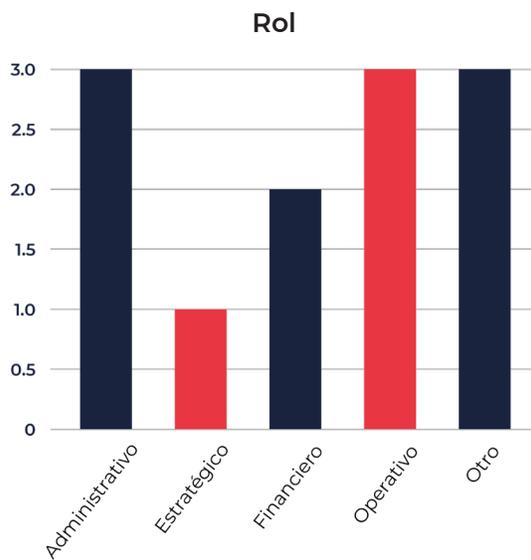
Recomendación	Responsable	Prioridad (Alta, Media, Baja)	Soporte técnico requerido y quién podría brindarlo	Recurso financiero requerido y posible financiamiento	Tiempo de implementación

5. ANEXOS

Anexo 1: Resultados encuesta previa

En preparación para el taller de sistematización, se realizó una encuesta previa que sirvió como base para un ejercicio de identificación de satisfacción general y del área en que el participante está involucrado. A continuación, los resultados compilados de este ejercicio:

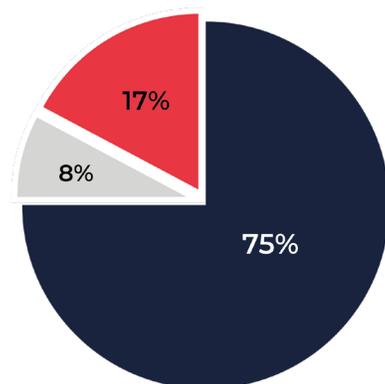
ROLES



De las 12 personas que respondieron la encuesta, se puede observar un equilibrio entre los roles, con un igual porcentaje entre las áreas administrativas, operativas y otras áreas.

VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Experiencia último PTE

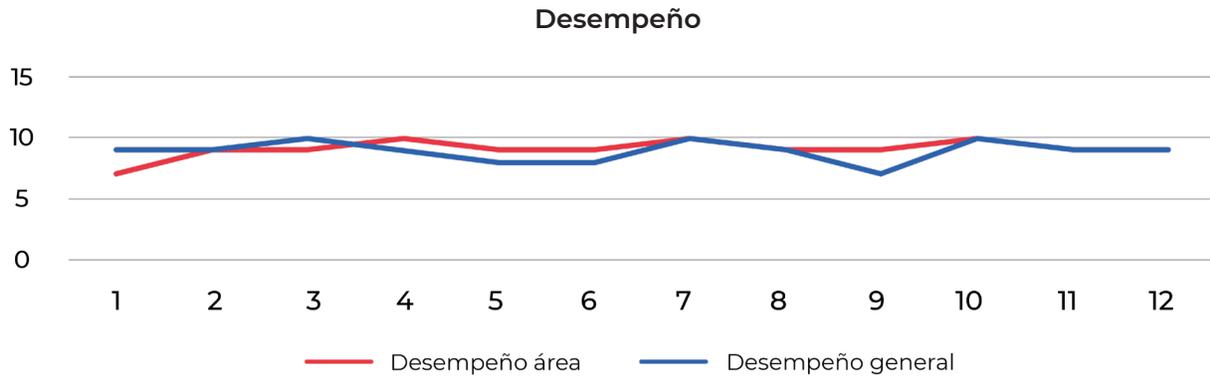


De las 12 personas que respondieron la encuesta, se puede observar un equilibrio entre los roles, con un igual porcentaje entre las áreas administrativas, operativas y otras áreas.

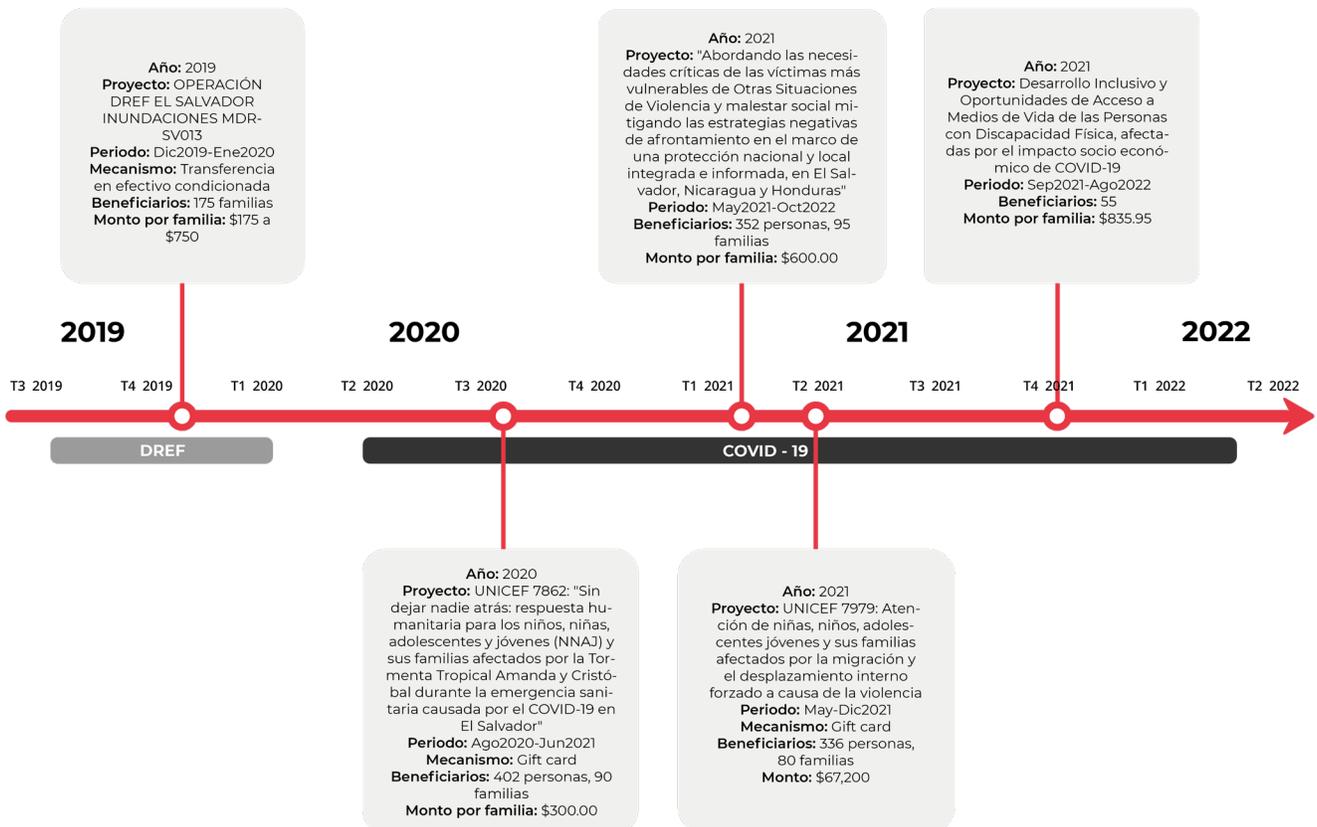
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutral

DESEMPEÑO

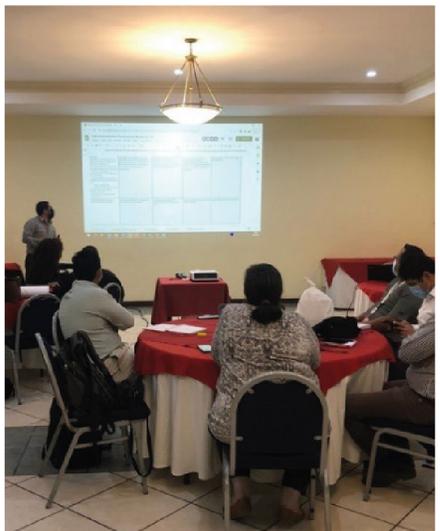
El desempeño se valora por encima de 7, en una escala del 1 al 10. Tanto el desempeño por área como el desempeño general está bien calificado por los participantes y poseen valoraciones similares.



Anexo 2: Línea de tiempo de los PTM de la SN



Anexo 3: Fotografías del taller



Anexo 4: Lista de participantes

NOMBRE	SEXO	SN / FICR
Diego Gutiérrez	M	CRS
Fredy Corrales	M	CRS
Gonzalo Campos	M	CRS
Carlos Cañadas	M	CRS
Jonathan Ernesto López	M	CRS
Angela Medina García	F	CRS
Jaime Ernesto Martínez	M	CRS
Diego Manuel Gasca Sosa	M	CRS
Brenda Margarita Córdova Najarro	F	CRS
Jennifer Aguilar	F	CRS
Fátima Evora	F	CRS
Paola Alvarenga	F	CRS
Josué Alexander Escobar	M	CRS
Wilmer Enrique Esquivel	M	CRS
Víctor Abel Neftaly Bonilla	M	CRS
Hugo Alejandro Hernández Sánchez	M	CRS
Karla Moreno	F	CREPD FICR
Edgardo Barahona	M	CREPD FICR
Stephanie Guadrón	F	CREPD FICR
Carlos López	M	CRS
Raúl Cuadra	M	CRS
Jenny Dimas	F	CRS
Cristina Ramírez	F	CRS
William García	M	CRS
Joana Sánchez	F	CRS