



Informe Principal

LA PROVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA RESPUESTA A LA CRISIS DE REFUGIADOS Y MIGRANTES DE VENEZUELA

HALLAZGOS Y LECCIONES APRENDIDAS



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



The Cash Learning Partnership

AGRADECIMIENTOS

Este documento de buenas prácticas y lecciones aprendidas se basa en un gran número de testimonios y ejemplos proporcionados por parte de los actores de la respuesta a la crisis migratoria a nivel nacional y regional. Refleja la experiencia colectiva de quienes llevan a cabo la implementación y la coordinación de los Programas de Transferencias Monetarias (PTM) de manera efectiva en respuesta a la crisis de refugiados y migrantes de Venezuela.

El estudio fue diseñado y desarrollado por consultores, Thomas Debrouwer y Jacqueline Frize, con insumos y apoyo del personal de CaLP, Karen N. Pinzón, Jennie Trow y Lynn Yoshikawa. Los consultores y el equipo de CaLP agradecen a todas las personas que tomaron el tiempo para compartir sus experiencias. Agradecen en particular a los coordinadores de los Grupos de Trabajo de Programas de Transferencias Monetarias en Ecuador, Colombia y a nivel regional, cuyo papel fue importante para la organización de los grupos focales y las entrevistas con informantes clave. El informe también se ha beneficiado de la retroalimentación de representantes de varias organizaciones, cuyos comentarios han permitido mejorar la calidad de la información. Esperamos que el informe refleje con precisión sus experiencias y cumpla con las expectativas.

Foto de portada:
Vendedores venezolanos vendiendo
artesanías hechas con moneda venezolana.

© Reg Natarajan



ÍNDICE

I. JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO	05
II. CONTEXTO	06
• GRUPO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS (GTM) – COLOMBIA	09
• GRUPO DE TRABAJO SOBRE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS (GT-PTM) – ECUADOR	11
III. METODOLOGÍA	16
IV. HALLAZGOS	20
1. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y PREFERENCIAS	21
2. MONITOREO – RELEVANCIA PARA LOS PTM	25
3. DISEÑO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MULTIPROPÓSITO TMM Y COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	28
4. RIESGOS ESPECIFICOS ASOCIADOS CON EL USO DE PTM	32
5. GESTIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS	35
6. COHERENCIA Y ALINEACIÓN CON SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL	38
7. CONOZCA A SU CLIENTE (KYC) Y REGULACIONES FINANCIERAS	41
8. COORDINACIÓN	43
9. TEMA ADICIONAL – CAPACIDADES	47
V. CONCLUSIONES	48
VI. ANEXOS	50



ACRONIMOS

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
APC	Agencia Presidencial de Cooperación Internacional
CaLP	<i>Cash Learning Partnership</i>
CCD	Red de Colaboración de la Entrega de Efectivo – <i>Collaborative Cash Delivery Network</i>
CRC	Cruz Roja Colombiana
CRE	Cruz Roja Ecuatoriana
DRC	Danish Refugee Council
DTM	Displacement Tracking Matrix
EHP	Equipo Humanitario de País
FdF	Formación de formadores – <i>Training of Trainers (TOT)</i>
FICR	Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja
GFD	Grupo Focal de Discusión
GIFMM	Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (Colombia)
GTM	Grupo de Transferencias Monetarias Colombia
GT-PTM	Grupo de Trabajo de Programas de Transferencias Monetarias
GTRM	Grupo de Trabajo sobre Personas Refugiadas y Migrantes (Ecuador)
HIAS	Hebrew Immigrant Aid Society
HNO	Humanitarian Needs Overview
HRP	Humanitarian Response Plan
IC	Informante clave
JMMI	Joint Market Monitoring Initiative
MEAL	Monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje (<i>Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning</i>)
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
MPD	Monitoreo post-distribución (<i>PDM por sus siglas en inglés</i>)
NRC	Consejo Noruego para Refugiados (<i>Norwegian Refugee Council</i>)
NNUU	Naciones Unidas
OCHA	Oficina de la Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas
OFDA	Oficina de Asistencia para Desastres en el Extranjero de USAID
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
ONG	Organización no-gubernamental
PRRM	Plan de Respuesta para Refugiados y Migrantes
PMA	Programa Mundial de Alimentos
PSF	Proveedor de Servicios Financieros
PTM	Programas de Transferencias Monetarias
R4V	Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela
TdR	Términos de Referencia
TM	Transferencias Monetarias
TMM	Transferencias Monetarias Multipropósito
UNCCS	UN Common Cash Statement
VenSit	Situación de migrantes y refugiados de Venezuela

I JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO

Esta consultoría se basa en una investigación que documenta lecciones aprendidas y buenas prácticas en la entrega de programas de transferencias monetarias (PTM) por parte de organizaciones humanitarias y gobiernos en respuesta a la crisis de refugiados y migrantes que llegan de Venezuela a Colombia y Ecuador.

Este trabajo busca catalizar el aprendizaje de las organizaciones con el fin de mejorar la respuesta en curso en toda la región (Anexo 1 TdR).



II CONTEXTO

La crisis en Venezuela ha provocado un flujo significativo de refugiados y migrantes, tanto temporales como permanentes, a otros países de América Latina. Se estima que el número de venezolanos en los países de América Latina y el Caribe aumentó de 695.000 en 2015 a más de 4.3 millones al 1 de mayo de 2020.

A nivel mundial, se estima que más de 5.1 millones de venezolanos viven fuera de su país.¹ Dado el carácter multinacional y multidimensional de los movimientos de población, los gobiernos de 11 estados latino-americanos que acogen a refugiados y migrantes han firmado la **Declaración de Quito sobre la movilidad humana de los ciudadanos venezolanos**² en septiembre de 2018, con el afán de armonizar sus enfoques y las medidas necesarias para abordar la crisis.

La Declaración incluye la priorización de la tarjeta de información migratoria, los centros de orientación, temas de trata y tráfico e iniciativas en materia de salud, tal como la entrega de una tarjeta de vacunación.

¹ R4V, COVID-19 Update, <https://r4v.info/es/documents/download/75914>

² El Proceso de Quito es una iniciativa del Gobierno ecuatoriano concebido como un espacio de trabajo técnico regional que cuenta con la participación de Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay y Perú así como el apoyo de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). La declaración Conjunta sobre Venezolanos en Situación de Movilidad Humana en la Región se presentó en la 69ª Sesión del Comité Permanente del ACNUR (EXCOM) en el marco de la nota de protección internacional, (Note of International Protection – NPI por sus siglas en inglés) con el objeto de reforzar la necesidad de una respuesta regional coordinada y el establecimiento de mecanismos concretos de responsabilidad compartida.



Caminantes venezolanos
viajan por la carretera de
Cúcuta a Pamplona, Colombia.
© Lucas Molet



LA RESPUESTA HUMANITARIA REGIONAL

La sociedad civil, las organizaciones religiosas y los actores locales se han dedicado a responder al flujo migratorio desde un inicio. La comunidad internacional se ha unido a la respuesta reforzando los esfuerzos de sus socios locales en los países, inicialmente a través de las actividades de los Equipos Humanitarios de País (EHP) y desde abril de 2018, a través de la nueva plataforma regional para la respuesta a la crisis de los refugiados y migrantes de Venezuela.

TABLA I
RESUMEN DEL CONTEXTO HUMANITARIO DE LA CRISIS VENEZOLANA Y DEL CONTEXTO DE LA RESPUESTA DE PTM EN COLOMBIA, ECUADOR Y LA REGIÓN.

	COLOMBIA	ECUADOR	REGIÓN
Población nacional 2018³	49.65 millones	17.08 millones	N/A
Población venezolana en el país de destino a finales de 2019	1.825.687 ⁴	371.913 ⁵	N/A
Proyección de la población venezolana en el país de destino para fines de 2020⁶	2.4 millones	659.000	4.5 millones
Plataforma nacional de coordinación	GIFMM Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (Colombia)	GTRM Grupo de Trabajo las Personas Refugiadas y Migrantes	GTRM Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes
Casos para la respuesta humanitaria del PRRM 2020⁷	1.98 m venezolanos 310.000 población de acogida	316,000 venezolanos 185.000 población de acogida	4.67 m venezolanos 1.49 m población de acogida
Fondos necesarios para PRRM 2020	\$739.2 millones	\$199.3 millones	\$1.35 billones
Número de socios del PRRM 2020	59	36	137
Valor de los PTM programados para el 2020 y número de socios	\$55.69 millones 18 socios	\$18.49 millones 10 socios	\$105.96 millones 38 socios

³ World Bank Country Profiles; www.worldbank.org/country

⁴ Migración Colombia a 29 de febrero de 2020

⁵ International Organisation for Migration Dis placement Tracking Matrix

<https://dtm.iom.int/ecuador>

⁶ PRRM 2020 para Refugiados y Migrantes de Venezuela

⁷ PRRM 2020 para Refugiados y Migrantes de Venezuela

La sociedad civil, las organizaciones religiosas y los actores locales se han dedicado a responder al flujo migratorio desde un inicio. La comunidad internacional se ha unido a la respuesta reforzando los esfuerzos de sus socios locales en los países, inicialmente a través de las actividades de los Equipos Humanitarios de País (EHP) y desde abril de 2018, a través de la nueva plataforma regional para la respuesta a la crisis de los refugiados y migrantes de Venezuela.

La **Plataforma Regional Interagencial** se creó el 12 de abril de 2018, liderada por el ACNUR y la OIM para abordar *las necesidades de protección, asistencia e integración tanto de los refugiados como de los migrantes acompañando, complementando y fortaleciendo las respuestas nacionales y regionales de gobiernos, organismos internacionales y la sociedad civil consistentes con los principios esbozados en la Declaración de Nueva York para Refugiados y Migrantes, el Pacto Mundial sobre Refugiados y su marco de respuesta integral, así como el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular.*⁸

Actualmente, la Plataforma Regional cuenta con más de 137⁹ entidades participantes activas en América Latina y el Caribe, incluyendo 18 agencias de las Naciones Unidas, 41 organizaciones no gubernamentales (ONG) y más de 30 donantes, incluidas instituciones financieras internacionales.¹⁰ En 2019 se elaboró el primer Plan Regional de Respuesta para Refugiados y Migrantes de Venezuela¹¹ (PRRM – RMRP por sus siglas en inglés) de acuerdo con las prioridades nacionales y junto a los socios de cada país, y en torno a cuatro áreas de intervención: asistencia de emergencia directa; protección; integración socioeconómica y cultural; y fortalecimiento de la capacidad del gobierno de acogida. En 2020 se elaboró el segundo PRRM¹² que continúa acciones en nueve sectores clave a nivel regional: salud, educación, seguridad alimentaria, integración, protección, nutrición, alojamiento, artículos de ayuda y transporte humanitario, y agua, higiene y saneamiento. El plan también enfatiza la facilitación de la inclusión social y económica de los refugiados y migrantes provenientes de Venezuela.¹³ La respuesta se coordina a través de plataformas nacionales dedicadas a ello. La respuesta a la crisis no cuenta con la financiación necesaria, opera con un déficit de 84 por ciento del monto solicitado en 2020.¹⁴ Esto constituye una limitante para alcanzar los resultados esperados, tal como mencionan la mayoría de los actores entrevistados para este informe.

En este contexto, el rol de PTM ha aumentado constantemente y ha sido incluido por la mayoría de los actores de cooperación internacional como una opción factible, adaptada y efectiva en respuesta, en línea con el acuerdo del Gran Pacto de 2016.

CONTEXTO EN COLOMBIA

Desde el inicio de la crisis, Colombia ha recibido a más del 50% de los refugiados y migrantes provenientes de Venezuela, de los cuales una parte considerable permanece en el país, y el resto transita por el país para continuar su ruta hacia Ecuador o Perú. A este movimiento migratorio se suma al fenómeno de los retornados colombianos que regresan de Venezuela, donde algunos habían vivido durante décadas.

A raíz de lo anterior, el Gobierno colombiano puso en marcha las siguientes medidas a través del Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería y Migración Colombia) y del Ministerio de Salud y Protección Social: atención de salud a todos los migrantes, integración de los niños en el sector educativo, integración social y económica

8 <https://r4v.info/es/situations/platform>.

9 4 Plan de Respuesta Para Refugiados y Migrantes 2020, <https://r4v.info/es/documents/details/74747>

10 PRRM 2020 <https://r4v.info/en/documents/details/74747>

11 PRRM 2020 <https://r4v.info/en/documents/details/74747>

12 PRRM 2020 <https://r4v.info/en/documents/details/74747>

13 <https://www.refworld.org/es/pdfid/5cbe52304.pdf>

14 <https://r4v.info/es/documents/details/77581>: A la fecha de 15 de junio, el PRRM 2020 estaba financiado a la altura del 16 por ciento.

LA PROVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA RESPUESTA A LA CRISIS DE REFUGIADOS Y MIGRANTES DE VENEZUELA

y seguridad ciudadana y cohesión social según la evolución del flujo migratorio. Se desarrolló una política de regularización de la población migrante a través de la creación del *Permiso Especial de Permanencia (PEP)*, un instrumento legal del Ministerio de Relaciones Exteriores¹⁵ que permite a quien lo obtiene, establecerse de manera regular en el país por un período de hasta dos años. Este permiso garantiza los derechos de los migrantes, el acceso al sistema nacional de protección social, a las instituciones financieras y al mercado laboral formal. Alrededor de 570.000 venezolanos cuentan actualmente con este permiso.¹⁶

Adicionalmente, el EHP viene trabajando desde el 2018 en una estrategia para establecer el nexo entre las iniciativas humanitarias, de consolidación de la paz y de desarrollo, mediante la implementación de herramientas concretas para materializar “nuevas formas de trabajo”¹⁷. Se estima que más de 1.8 millones de personas en Colombia tienen necesidades de asistencia humanitaria que requieren una respuesta intersectorial, especialmente en vista de la persistencia de emergencias a causa del conflicto armado y del flujo migratorio mixto provenientes de Venezuela.¹⁸

Mecanismos de Coordinación

La plataforma de la coordinación interinstitucional para la crisis en Colombia es el Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM), el cual responde al PRRM, y está compuesto por 61 miembros a nivel nacional. La plataforma coordina la respuesta humanitaria a favor de los refugiados y migrantes de Venezuela, de los retornados colombianos y de las comunidades de acogida. Cuenta con ocho GIFMM locales en 11 departamentos, desde los cuales también se define la asistencia a las poblaciones migrantes y refugiadas.¹⁹

TABLA 2
RESUMEN DEL PRRM 2019 Y 2020 EN COLOMBIA

PRRM 2019		PRRM 2020	
Fondos requeridos	% de Fondos recibidos	Fondos requeridos	Valor de las TMM planificadas
\$315 m	61.4%	\$739.2 m	\$55.69 m

El uso de PTM

Aunque el uso de PTM como parte de los sistemas de protección social no es nuevo en Colombia, su uso como parte de la respuesta humanitaria internacional sí lo es. En febrero de 2019, se publicaron las *Directrices del Gobierno Nacional para la implementación de programas de transferencias monetarias para atender a migrantes venezolanos y colombianos retornados*,²⁰ que fueron desarrolladas por Prosperidad Social con el aval de la Cancillería colombiana “para orientar el uso de esta modalidad en todas las intervenciones y reflejarlas en las

15 Fue creado mediante la Resolución 5797 de 2017

16 Colombia Reporte Situacional – noviembre 2019, <https://data2.unhcr.org/es/documents/download/73350>

17 Plan de Respuesta Humanitaria <https://www.refworld.org/es/pdfid/5c509d784.pdf>

18 Regional Refugee and Migrant Response Plan, <https://r4v.info/es/documents/download/67282>

19 Comunicación con Ana White, Líder plataforma GIFMM Colombia 09.03.2020

20 Directrices complementarias del Gobierno colombiano para Transferencias Monetarias, <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/74941>

etapas de formulación, implementación y en los mecanismos de monitoreo y evaluación²¹. Esas directrices establecen un monto máximo para las transferencias monetarias (TM) dentro de las respuestas humanitarias que se ajustan a los programas de protección social del país. Desde enero de 2020, se realizaron 3 ajustes a las directrices: la incorporación de comunidades pobres receptoras (zonas fronterizas o municipios severamente afectados) dentro de la población beneficiaria de los programas; la implementación de la corresponsabilidad entre la organización y las personas beneficiarias; y el aumento de los montos de las transferencias hasta 370.000 COP (aproximadamente \$91) para una familia de cuatro miembros o más.

CONTEXTO ECUADOR

Cuando comenzó la crisis de refugiados y migrantes de Venezuela, Ecuador era mayoritariamente un país de tránsito hacia Perú. Actualmente es el segundo país de la región, después de Colombia, con mayor número de entradas de este flujo migratorio. Según fuentes nacionales, en el período 2016-2019, 1.8 millones de ciudadanos venezolanos habían ingresado a territorio ecuatoriano.²² Desde finales de 2019 se notó un cambio de dinámica, con un 26% de los venezolanos entrando en el país en búsqueda de permanencia en Ecuador (en comparación con un promedio del 17% en años anteriores). Muchos de ellos estaban retornando desde Perú. Ecuador históricamente ha acogido a un flujo continuo, conocido como gota a gota, de refugiados y migrantes de décadas de conflicto armado en Colombia. Sin embargo, es la primera vez que el país se enfrenta a un desplazamiento masivo. En 2019, un promedio de 2.000 venezolanos ingresaron a Ecuador cada día.

En agosto de 2018 se declaró un estado de emergencia en algunas provincias del país, lo que permitiría la toma de medidas extraordinarias para abordar las necesidades de la población migrante, los riesgos para la salud pública y la seguridad. El gobierno elaboró el *Plan Integral para la Atención y Protección de Derechos* con un enfoque de derechos humanos que busca “generar las acciones estratégicas para enfrentar las dificultades que experimentan las personas venezolanas que, por motivos de la situación económica y política de su país, viajan a Ecuador en fases de tránsito, permanencia, salida y reingreso”.²³ El 26 de agosto de 2019, Ecuador comenzó a exigir visas humanitarias para los venezolanos que entran en el país, reduciendo el flujo migratorio oficial, pero aumentando los riesgos para las poblaciones que ingresan al país de manera irregular.²⁴

Mecanismos de Coordinación

La plataforma de coordinación interinstitucional para la crisis en Ecuador es el Grupo de Trabajo sobre Refugiados y Migrantes (GTRM), que está a cargo de la coordinación de la respuesta, bajo el liderazgo del ACNUR y de la OIM. Se articula a través de seis grupos de trabajo sectoriales, y tres grupos transversales, incluyendo el Grupo de Trabajo de Programas de Transferencias Monetarias (GT-PTM). El PRRM en Ecuador se centra en cuatro áreas clave: asistencia directa de emergencia, protección, integración socioeconómica y cultural y desarrollo de capacidades y apoyo a los gobiernos anfitriones. El GTRM está compuesto por 36 miembros a nivel nacional.

En 2019, Ecuador recibió USD 52.1 millones para el financiamiento del PRRM, lo que representó el 44.4% del total requerido para asistir a los refugiados y migrantes y comunidades de acogida.

21 S-GCM-19-004617 carta de Ministerio de relaciones exteriores al PMA Colombia 19 de febrero 2019

22 <https://r4v.info/es/situations/platform/location/7512>

23 Marco de Cooperación internacional para la respuesta nacional a las personas

venezolanas en situación de movilidad humana en Ecuador, https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/marco_cooperacion_internacional.pdf

24 ACNUR, Ecuador Fact Sheet, octubre de 2019.

LA PROVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA RESPUESTA A LA CRISIS DE REFUGIADOS Y MIGRANTES DE VENEZUELA

TABLA 3
RESUMEN DEL PRRM 2019 Y 2020 EN ECUADOR

PRRM 2019			PRRM 2020	
Fondos requeridos	% de Fondos recibidos	Cantidad de TMM planificadas	Fondos requeridos	Cantidad de TMM planificadas
\$117.3 m	44.4%	N/A	\$199.3 m	\$18.49 m

El uso de PTM

El Estado ecuatoriano tiene experiencia en el uso de TM en sus programas de protección social. El ejemplo más notable es la distribución del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones, que beneficia a casi un millón de personas ecuatorianas en situación de vulnerabilidad identificadas a través de un Registro Social único.²⁵ El rol de las TM como herramienta humanitaria apropiada salió a la luz durante la respuesta al terremoto de Manabí en 2016 con la creación de un grupo de coordinación interagencial de PTM bajo la coordinación de OCHA, que elaboró el documento *Principios Operacionales de Asistencia Monetaria-Terremoto en Ecuador*.²⁶

COORDINACIÓN DE LOS PTM EN AMBOS PAÍSES

Colombia

El Grupo de Transferencias Monetarias (GTM) se estableció en 2016, impulsado por el Programa Mundial de Alimentos (PMA) y con el objetivo de desarrollar las capacidades locales en temas de PTM, en línea con las prioridades y objetivos del Plan de Respuesta Humanitaria (PRH) Colombia. Inicialmente, el PMA y la Cruz Roja Colombiana (CRC) se unieron para formar un liderazgo tripartito con el gobierno colombiano, pero el gobierno solo participó durante un tiempo corto antes de retirarse. Al inicio de la presente crisis el gobierno volvió a unirse a la iniciativa. El GTM forma parte de la estructura del GIFMM, participa en sus reuniones y colabora en el reportaje y monitoreo de las actividades, pero no se considera como un subgrupo del GIFMM: informa tanto al EHP como al GIFMM, participando en ambos mecanismos de coordinación. Desde octubre del 2019, se cuenta con un coordinador dedicado exclusivamente al GTM financiado por el PMA por el momento.

²⁵ <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/09/ACUERDO-109-de-27-de-junio-del-2019.pdf>

²⁶ https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/principios_operacionales_asistencia_con_transferencias_monetarias_20_may_2016.pdf

GRUPO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS (GTM) – COLOMBIA



> DESCRIPCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

El Grupo de Transferencias Monetarias (GTM), desde su constitución oficial en 2016, procura asegurar una respuesta coordinada, armonizada, eficaz y eficiente en las intervenciones usando transferencias monetarias (cupones y efectivo) como modalidad, para intervenciones sectoriales y multisectoriales. El GTM apoya a los actores de las respuestas humanitarias dirigidas a personas afectadas por desastres naturales, desplazamientos forzados, víctimas del conflicto, colombianos retornados o migrantes. Los objetivos específicos del GTM son:

1. Promover la articulación y coordinación de la respuesta humanitaria y de desarrollo, usando transferencias monetarias sectoriales y/o multipropósito.
2. Fomentar y acuciar el cumplimiento de normas vigentes para PTM, mejores prácticas y directrices acordadas en el país y en el mundo.
3. Identificar y facilitar el intercambio de buenas prácticas y liderar el desarrollo de capacidades en relación con transferencias monetarias
4. Proporcionar un apoyo estratégico y técnico a sus miembros
5. Proveer apoyo en el monitoreo y planificación nacional y local de proyectos que implementan transferencias monetarias
6. Facilitar una comunicación y coordinación eficiente con actores gubernamentales y no gubernamentales, locales, nacionales y regionales, y donantes.
7. Coordinar con los demás grupos sectoriales del GIFMM y del EHP, y con el GTM regional
8. Apoyar a la constitución y desarrollo de GTM locales en articulación con las estructuras de coordinación locales (Equipos Locales de Coordinación {ELC} y GIFMM locales)

> MIEMBROS

ACH | ACNUR | ACTED | ADRA | Americares | Ayuda en Acción | Caritas Suiza | CCD | CICR | Cruz Roja Colombiana | Diakonie | DRC | Federación Luterana Mundial | FUPAD | Goal Internacional | IFRC | IRC | Mercy Corps | NRC | Pastoral Social | Plan Internacional | PNUD | PMA | REACH | RET International | Save the Children | SJR Colombia | SJR Latinoamérica y el Caribe | Terre des Hommes - Lausanne | War Child | World Vision | ZOA

Fuente: <https://r4v.info/es/working-group/217?sv=39&geo=0> 27 marzo 2020

LA RED DE COLABORACIÓN DE LA ENTREGA DE EFECTIVO - COLOMBIA

(Collaborative Cash Delivery – CCD por sus siglas en inglés)

La CCD Colombia se formalizó en 2018 y está compuesta por ocho ONG internacionales. Apoya el intercambio de herramientas y el desarrollo de capacidades de sus miembros a través de tres pilares: coordinación técnica interna, coordinación técnica externa y acuerdos de intercambios de datos. A mediados de 2019, los miembros de la CCD se organizaron en dos consorcios para la formulación de propuestas financiadas por OFDA, centrados alrededor de la entrega de PTM a 160.000 personas durante seis meses. La Red CCD-Colombia encabeza un subgrupo técnico dentro del GTM (Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje) a través de un experto dedicado y financiado por 12 meses por CashCap, desde junio de 2019.

Fuente: <https://www.collaborativecash.org/colombia>

Ecuador

El Grupo de Trabajo de Programas de Transferencias Monetarias (GT-PTM) existe de manera permanente desde abril de 2019, bajo la plataforma de coordinación interagencial. Su finalidad es facilitar la coordinación entre los actores de PTM en el marco de la crisis migratoria. Los Términos de Referencia establecen que el co-liderazgo del grupo lo ejercerá una organización de NNUU y una ONG. El ACNUR ha cumplido este rol desde el inicio, con el Coordinador del CCD Ecuador asumiendo el rol de colíder desde agosto de 2019 hasta febrero de 2020. El liderazgo se renueva cada seis meses por votación.

GRUPO DE TRABAJO SOBRE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS (GT-PTM) – ECUADOR



► DESCRIPCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

El Grupo de Trabajo sobre Programas de Transferencia Monetaria (GT-PTM) se establece como un grupo de trabajo técnico transversal del GTRM, con el fin de coordinar el trabajo entre organizaciones y brindar orientación técnica a los seis grupos de trabajo del GTRM respecto a los programas de transferencias monetarias, para atender las necesidades de personas en situación de movilidad humana a través de una estrategia armonizada entre las organizaciones participantes. El GT-PTM tiene como objetivo facilitar la programación de transferencias monetarias multipropósito (efectivo y/o cupones) en Ecuador, con un enfoque especial en el mapeo y monitoreo de los programas de transferencias multipropósito.

► MIEMBROS DEL GT-TM

ACNUR | ADRA | Ayuda en Acción | CARE | CCD | COOPI | Cruz Roja Ecuatoriana | Diálogo Diverso | HIAS | Misión Scalabriniana | NRC | OCHA | OIM | Plan Internacional | PMA | RIADIS | UNICEF | World Vision International

Fuente: <https://r4v.info/es/working-group/199?sv=39&geo=751227> marzo 2020

LA RED DE COLABORACIÓN DE LA ENTREGA EN EFECTIVO - ECUADOR

(Collaborative Cash Delivery – CCD por sus siglas en inglés)

La CCD Ecuador se formalizó en mayo de 2019 con la firma de un Memorandum de Entendimiento entre ocho organizaciones no gubernamentales que estaban trabajando en Ecuador, con apoyo de una experta de CashCap entre mayo de 2019 y febrero de 2020. La red es auspiciada por CARE en nombre del grupo. Los propósitos de la red CCD Ecuador son estratégicos, operacionales y de aprendizaje, enfocados en la colaboración y armonización de la entrega de PTM. Implica una participación en las redes de coordinación sobre transferencias monetarias para asegurar mayor eficiencia, efectividad y una mejora en la calidad de la implementación de la entrega de efectivo. Los miembros de la Red CCD-Ecuador son ADRA, CARE, Cruz Roja Ecuatoriana, Consejo Noruego para Refugiados, HIAS, Plan Internacional y World Vision.

Fuente: <https://www.collaborativecash.org/ecuador> y FAQ CCD Ecuador julio 2019



El Grupo de Trabajo Regional sobre Programas de Transferencias Monetarias - Panamá (CBI-RWG)

Se creó el Grupo de Trabajo Regional sobre Programas de Transferencias Monetarias (CBI-RWG, por sus siglas en inglés) para apoyar las plataformas nacionales de GT-PTM para respuestas en temas de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de PTM. El co-liderazgo del CBI-RWG se rota cada seis meses y comenzó con el co-liderazgo compartido entre el PMA y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR). Hasta ahora, UNICEF asumió el papel de Secretaría Técnica. En julio de 2019 se elaboró un plan de trabajo conforme a los TdR del grupo con seis ejes de trabajo:

- Mapear las actividades de PTM en la región;
- Mapear las metodologías y enfoques de focalización existentes relacionados con la respuesta de migrantes y refugiados que reciben PTM, y brindar apoyo a las iniciativas de armonización provenientes de las plataformas nacionales y subnacionales;
- Promover el intercambio de información sobre aspectos operativos y técnicos clave de las TM y procesos relacionados.
- Fomentar una mayor armonización de los estándares y enfoques relativos a los PTM, en particular los valores de transferencia entre actores y países.
- Promover la integración de la asistencia con PTM para refugiados y migrantes en los sistemas de protección social, para permitir la sostenibilidad
- Apoyar la coordinación adecuada y coherente de los PTM a nivel nacional e local.



III METODOLOGÍA

La recopilación de información sobre lecciones aprendidas y buenas prácticas se basó en un enfoque mayoritariamente cualitativo en respuesta a las ocho preguntas elaboradas en los Términos de Referencia (TdR) de esta consultoría.



FASE I ELABORACIÓN DEL INFORME INICIAL

La metodología empleada se detalló en el informe de inceptión aprobado el 7 de febrero de 2020, incluyendo algunos ajustes a los TdR originales. Se identificaron cuatro métodos de recopilación de datos: la revisión de documentación secundaria; entrevistas con informantes clave; consultas de grupos focales en poblaciones afectadas; y mini-talleres con actores que implementan PTM. Se desarrollaron y compartieron herramientas de recolección de datos y una matriz de análisis de datos.

FASE 2 DIVULGACIÓN Y PREPARACIÓN DE VISITAS A LOS PAÍSES

El informe inicial fue compartido con los coordinadores y colíderes de los GT-PTM de Colombia y Ecuador, así como regionalmente compartido con los miembros de estos grupos. Se elaboró un cronograma de visitas por país, con el apoyo de los coordinadores y colíderes de los GT-PTM de Colombia y Ecuador según las fechas preestablecidas, y se eligió en cada país una localidad fuera de la capital donde realizar una parte de la recolección de datos. Se eligieron lugares accesibles, con una importante presencia de poblaciones de refugiados y migrantes y actores humanitarios. En Ecuador se escogió la ciudad de Ibarra, ubicada tres horas al norte de Quito, y en Colombia, la ciudad de Riohacha, capital del departamento de La Guajira en la costa.

FASE 3 VISITAS DE PAÍS Y ENTREVISTAS REGIONALES

La recopilación de información en los países coincidió con el inicio de la propagación de la pandemia del COVID-19, por lo que hubo cambios en la configuración de las responsabilidades del equipo que se detalla en el informe inicial. La recopilación de datos en Ecuador se realizó del 2 al 6 de marzo, y en Colombia del 8 al 13 de marzo. La semana del 16 de marzo, ambos consultores continuaron las entrevistas de forma remota.

Entre el 13 y el 20 de marzo de 2020 se realizaron entrevistas regionales remotas con informantes clave.

Grupos Focales de Discusión (GFD): Los miembros de los GT-PTM de ambos países se ofrecieron a apoyar en la organización de reuniones de GFD con personas que habían recibido asistencia de PTM. Las discusiones se centraron en identificar buenas prácticas en relación con las preguntas uno, dos y cuatro de los TdR.

Mini-talleres de lecciones aprendidas: Los miembros de los GT-PTM de cada país que implementaron PTM fueron invitados a participar en mini-talleres participativos que duraron entre 2.5 y 3 horas, que buscaban identificar lecciones aprendidas y buenas prácticas en relación con las primeras seis preguntas de los TdR.

Entrevistas con Informantes Clave (Anexo 3): Se contactó a 59 informantes claves (IC) de siete categorías²⁷ para solicitarles entrevistas. Se entrevistó a 55 de ellos utilizando cuestionarios semiestructurados, elaborados para cada categoría de actor. Cuando una reunión presencial no era posible, la entrevista se realizó por Skype o por teléfono.²⁸

Revisión de datos secundarios (Anexo 5): Se recopilieron documentos pertinentes a los temas de esta consultoría. Se solicitaron los productos de los GT-PTM de ambos países, incluyendo las minutas de las reuniones, para identificar los temas pertinentes a los TdR de la consultoría abordados por el grupo. Durante las entrevistas con los IC, se pidieron documentos adicionales que demostraran buenas prácticas.

²⁷ Representantes del gobierno; coordinadores de la plataforma interagencial; coordinadores/colíderes de los GT-PTM; actores de las ONG y Cruz roja implementando TM; actores de las NNUU financiando/implementando TM; donantes; instituciones de investigación humanitaria

²⁸ Algunos IC con un rol significativo para el tema de la consultoría, no fueron entrevistados por sus cargas de trabajo, incluyendo el líder del GT-PTM regional del PMA y la CBI Officer del ACNUR en el Ecuador.

LA PROVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA RESPUESTA A LA CRISIS DE REFUGIADOS Y MIGRANTES DE VENEZUELA

TABLA 4
REUNIONES DE GRUPOS FOCALES DE DISCUSIÓN (GFD) CON BENEFICIARIOS DE PTM Y MINI-TALLERES CON ACTORES QUE IMPLEMENTAN PTM EN COLOMBIA Y ECUADOR

PAÍS	CIUDAD	GFD	MINI-TALLERES
Ecuador 	Quito	4 de marzo Grupo focal mixto 9 mujeres; 3 hombres Organizado por CARE	4 de marzo 7 personas de 5 organizaciones (WVI, Plan, Riadis, Care, HIAS) 10 organizaciones fueron invitadas
	Ibarra	6 de marzo Grupo focal de mujeres 12 mujeres Organizado por HIAS	5 de marzo 4 personas de 4 organizaciones (WVI, UNHCR, Ayuda en Acción, Gobierno Provincial) 8 organizaciones fueron invitadas
Colombia 	Bogotá	10 de marzo Grupo focal de mujeres 9 mujeres; Organizado por NRC	11 de marzo 14 personas, de 8 organizaciones (AAH, DRC, NRC, WFP, Mercy Corps, Save, CRC, IRC, WVI) 42 organizaciones fueron invitadas
	Riohacha	13 de marzo Grupo focal mixto 8 mujeres; 4 hombres Organizado por Mercy Corps	12 de marzo 12 personas de 7 organizaciones (AAH, Mercy Corps, ACTED, REACH, Pastoral Social, ZOA, Save the Children)

FASE 4 ANÁLISIS, VALIDACIÓN Y REDACCIÓN DEL INFORME DE HALLAZGOS

CaLP organizó una llamada el 25 de marzo para compartir los resultados iniciales con los coordinadores/colíderes de los GT-PTM de Colombia, Ecuador y el GT-PTM Regional (CBI-RWG). Se compartió un borrador del informe de hallazgos con los coordinadores nacionales y regionales y las organizaciones clave de implementación para recibir comentarios que se integraron en la versión final.

Limitaciones

Este informe no documenta todas las buenas prácticas en el uso de PTM, sino solo las que fueron compartidas durante la consultoría. El informe no incluye los numerosos desarrollos y lecciones que han surgido en la respuesta al COVID-19, ya que la recopilación de datos para este estudio estaba terminando cuando se declaró la pandemia. A causa de la rotación de personal, es probable que no se entrevistó a todas las personas que incidieron en las fases iniciales del diseño del uso de PTM. Se crearon expectativas de que la consultoría haría un mapeo de las actividades y las herramientas que existen en los países. Esta expectativa, aunque interesante, no está dentro del alcance de esta consultoría, la cual se basa únicamente en las lecciones aprendidas.

Los consultores pudieron sacar provecho de las buenas prácticas documentadas por los actores activos en la respuesta. Debido al enfoque operativo y los fondos limitados de la respuesta, se observa una brecha en cuanto a los procesos de aprendizaje documentados. La excepción es el taller de lecciones aprendidas de la CCD Ecuador de febrero de 2020, lo cual fue posible porque una persona se dedicó exclusivamente a coordinar el aprendizaje en nombre de un grupo interagencial.



Niños juegan en un espacio apto
para niños patrocinado por
UNICEF en Ipiales, Colombia.
© UNICEF

IV HALLAZGOS

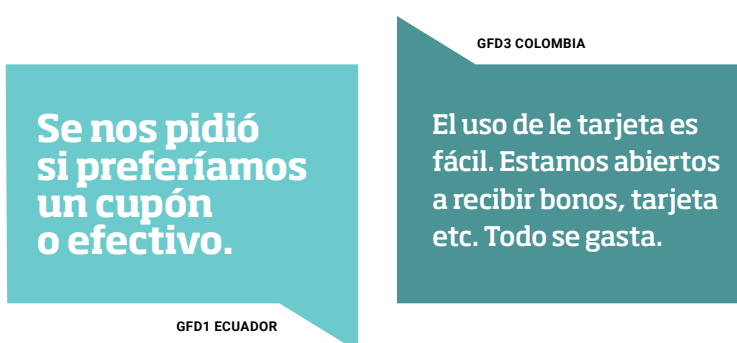
Hallazgos sobre las buenas prácticas en el uso de PTM y factores que permitieron e inhibieron los esfuerzos en las áreas temáticas de investigación

A continuación, se presentan los resultados de la recopilación de información sobre las buenas prácticas en la provisión de PTM en la respuesta a los refugiados y migrantes venezolanos en Colombia y Ecuador, documentados por áreas temáticas. **Se identificaron más de cien ejemplos de buenas prácticas** durante esta consultoría. En esta sección también se identifican los factores que potencian y que dificultan los esfuerzos en cada área temática, con factores inhibidores derivados de problemas sistémicos relacionados con el contexto específico y/o el ecosistema de la asistencia humanitaria. Finalmente, se incluyen sugerencias de acciones para fortalecer los esfuerzos en cada área, identificadas con base en la información recopilada, y con el objetivo de guiar a la comunidad de profesionales de PTM, dentro y fuera de la región. **En su interpretación, se recomienda tener en cuenta los contextos operativos de cada país y las fases de la respuesta.**

1. Satisfacción de necesidades y preferencias



¿Qué buenas prácticas y lecciones se han identificado para satisfacer las necesidades y preferencias expresadas por las poblaciones afectadas, incluyendo las comunidades anfitrionas?



La necesidad de atender al flujo migratorio masivo compuesto por personas de perfiles muy diversos y con una amplia gama de necesidades es un reto con el que se comprometen los actores humanitarios en la respuesta. Una característica de esta respuesta hasta ahora ha sido su baja financiación, que lleva al dilema adicional de si atender a más personas con menos asistencia, sabiendo que no cubre las necesidades, o restringir los criterios de selección para enfocarse en los más vulnerables.

Se ve una progresión en el uso de las herramientas de evaluación en los dos países: desde el uso de herramientas rápidas para la evaluación de las necesidades globales y herramientas de evaluación individual con un enfoque de gestión de casos en línea con el mandato de la agencia de evaluación, hasta la armonización de herramientas y análisis e intercambio de los resultados entre actores.

Se compartieron ejemplos de agencias que incluyen preguntas sobre las preferencias de la población receptora en términos de asistencia en sus evaluaciones de necesidades. Las organizaciones que tienen la capacidad de ofrecer asistencia humanitaria combinando la provisión de servicios, ayuda en especie, PTM y/o proporcionar referencias a otras agencias y servicios, son las que mejor han podido incorporar las preferencias de las personas afectadas. La preferencia entre distribuciones de PTM y de especie no está bien documentada en la respuesta y parece servir más como un factor de monitoreo que como un factor de diseño.

El uso de PTM a un nivel más amplio está limitado por la falta de experiencia técnica de muchos actores nacionales y por la falta de fondos suficientes. Muchas organizaciones buscan la complementariedad en el uso de PTM con ayuda en especie y servicios. Adicionalmente, existen desafíos debido a las opciones limitadas en términos de proveedores de servicios financieros (PSF) y limitaciones estrictas para el cumplimiento con las obligaciones en temas de Conozca a su Cliente (KYC, por sus siglas en inglés).



Las siguientes mejores prácticas en términos de evaluación de necesidades y preferencias deben destacarse en este contexto:

EVALUACIÓN DE NECESIDADES PRIORITARIAS, PREFERENCIA DE ASISTENCIA (INCLUYENDO MODALIDADES), Y VULNERABILIDADES SOCIOECONÓMICAS



ECUADOR

Evaluación conjunta de necesidades multisectoriales entre seis ONG en septiembre 2019 (Save the Children, Care, Mercy Corps, CRS, NRC y World Vision), identifica varias necesidades, recomienda PTM basados en una canasta básica de gastos mínimos para población en tránsito y TM de tres meses para población que busca la permanencia con estrategia de apoyo/remisión.

Reevaluación de las necesidades en momentos críticos del contexto operativo – como el cierre de fronteras para migrantes sin visa humanitaria.

Recopilación de datos en tiempo real con herramientas como ODK, y Kobo, las cuales permiten un análisis más rápido para la identificación de necesidades y preferencias.

Aplicación de **estándares para evaluar las necesidades** de personas afectadas por la crisis, incluyendo la recopilación sistemática de preferencias de modalidad de asistencia.



COLOMBIA

Creación de una **herramienta de evaluación de necesidades** en común para los miembros de los consorcios de la CCD Colombia, compartida con los otros miembros del GTM y adoptada por varios de ellos.

Evaluación conjunta de necesidades multisectoriales entre tres ONG en abril 2019 (ACH, DCR, NRC), identifica varias necesidades y recomienda el uso de las TM para la respuesta.

Análisis conjunto de necesidades a través de los consorcios de la CCD Colombia– análisis de mercado, población y contexto, entrevistas con instituciones y proveedores de servicios.

Recopilación de datos en tiempo real, ODK, Kobo o Commcare, permite un análisis más rápido para la identificación de necesidades y preferencias de la población objetivo.

Una ONG trabajó en la **recopilación de datos para el DTM** (Displacement Tracking Matrix) de la OIM, se acerca a la población e identifica la preferencia de la población para las TM y decide incorporarlas en su respuesta.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE PTM QUE INFORMA EL ANÁLISIS DE RESPUESTA (PREFERENCIAS, USO DE MECANISMO DE ENTREGA, DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO)



ECUADOR

Estudio de mercado – World Vision lideró estudios de análisis de mercados en 2019; experiencia registrada en el mapeo de capacidades efectuado por los miembros de la CCD Ecuador para un mejor uso de las capacidades del grupo.

Armonización del análisis de mercado - World Vision proporcionó una capacitación RAM a los miembros de la GT-PTM Ecuador y se identificaron zonas geográficas para el uso de la misma herramienta por parte de los miembros, con plantilla de análisis. Esto luego es acordado al nivel del GT-PTM y permite confirmar la relevancia de los PTM y su uso en la respuesta.

HIAS realiza estudios sobre el mercado laboral y ACNUR realizó un estudio sobre inclusión financiera y barreras legales para acceder a los productos financieros.



COLOMBIA

Estudios de mercado – El estudio de mercado realizado por los miembros de la CCD Colombia ha servido de catalizador para la aprobación de los proyectos del consorcio por parte del donante OFDA.



COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS POBLACIONES AFECTADAS CON RESPECTO AL MECANISMO DE ENTREGA ELEGIDO



ECUADOR

La CCD Ecuador está desarrollando un documento como **mecanismo para quejas y sugerencias** específicamente para PTM, así como una orientación para el personal. Incluyen mensajes clave utilizados por CRE y HIAS para informar a las personas que reciben TM.

Desarrollo de una **herramienta para las GFD** en el marco del GT-PTM para hacer ajustes a la canasta básica de gastos mínimos y el diseño de la metodología para definir el valor de la transferencia.

Sentimos que hemos podido comunicar nuestras preocupaciones con HIAS sobre el monto que no cubre necesidades.

GFD2



COLOMBIA

Una **línea telefónica (hotline)** y/o cuenta WhatsApp para realizar llamadas en caso de quejas o comentarios y, en la mayoría de casos, de forma gratuita.

GFD3

La tarjeta se puede usar directamente en el supermercado o para sacar dinero.

Dinámicas de socialización y difusión sobre el uso de la tarjeta. En uno de las GFD se comentó

Uso de un **sistema de monitoreo de preferencias en tiempo real** contratado por el Consejo Noruego para Refugiados (*Kuja Kuja*) para el seguimiento telefónico de todos los receptores de PTM en base a dos preguntas sencillas: ¿Están satisfechos con la entrega? y ¿Tienen alguna recomendación?"

Pilotaje de la **Iniciativa de Dialogo** para mejorar la participación de la población que recibe TM, desarrollada por CashCap y auspiciado por Save the Children Colombia. Para usar la metodología de "video participativo". El objetivo es utilizar la metodología de "video participativo" para dar voz a los receptores.

EL PROCESO DE LA ENTREGA DE PTM ES ACCESIBLE Y EFICIENTE



ECUADOR

Selección de PSF **con cobertura nacional y presencia en zonas de tránsito** para que los destinatarios puedan acudir a varios puntos durante su viaje.

Colaboración entre organizaciones humanitarias y PSF para permitir que el acceso al servicio de entrega de efectivo con documentación que no sea la cédula, demostrando la búsqueda conjunta de soluciones técnicas y legales.



COLOMBIA

Trabajando con compañías de transferencia de dinero que han simplificado los procesos para debitar las cuentas de los destinatarios y reducir el tiempo de entrega de efectivo.

Trabajando con **grupos bancarios nacionales**, que pueden llegar a las poblaciones en ciudades pequeñas.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

El proceso de evaluación de necesidades en la respuesta ha seguido el proceso tradicional de una respuesta humanitaria. Al inicio, los actores abordan las necesidades inmediatas y agudas, y con el tiempo establecen procesos y protocolos para evaluar las necesidades y preferencias para una mejor focalización de la asistencia y el uso de los recursos disponibles. Las plantillas de evaluación de necesidades ya preparadas se van ajustando al contexto, y se crean herramientas nuevas. Esto conduce al desarrollo de herramientas conjuntas que reducen las cargas de trabajo y la duplicación de esfuerzos y mejoran la transparencia y la comparabilidad de los datos.

Los actores usan herramientas de evaluación rápida, y otras herramientas de evaluación más detalladas, en temas o sectores específicos simultáneamente. Esto genera un volumen de información que requiere sistematización y análisis para la toma de decisiones. Los grupos de coordinación priorizan la armonización de los análisis de necesidades que contribuyen a los informes de necesidades humanitarias como el Humanitarian Needs Overview (HNO), y a los planes de respuesta interagencial como el PRH y el PRRM. Las agencias que usan PTM incluyen el tema en sus reuniones de coordinación desde el inicio.

La cuestión del desplazamiento requiere que el trabajo se enfoque en las necesidades particulares de los grupos de población vinculados a la movilidad: pendulares; poblaciones con vocación de permanencia; caminantes; retornados; desplazados;²⁹ y población de acogida. No existe un paquete de respuestas que cubra las necesidades de todos esos grupos, y, por lo tanto, los cambios en las necesidades en cada grupo deben ser identificados. La metodología del “viaje del usuario” (user journey en inglés) permite ver la crisis desde la realidad de las personas afectadas y adaptar la respuesta al ritmo de sus necesidades cambiantes.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

El financiamiento disponible para la respuesta a la crisis es sumamente insuficiente para cubrir una parte significativa de las necesidades, aunque en Colombia hay fondos para la implementación de transferencias monetarias multipropósito (TMM) y PTM para la seguridad alimentaria.

El contexto es complejo por la escala y la rápida evolución de la crisis migratoria. Varias de las organizaciones humanitarias presentes en ambos países no tienen experiencia directa trabajando con comunidades de Venezuela. También carecen de experiencia previa en temas de sistemas de comunicación bidireccional con las comunidades afectadas, lo cual permitiría aumentar la calidad de la respuesta.

Los sistemas de retroalimentación (nivel de satisfacción, quejas y sugerencias) raramente se usan para recopilar las opiniones de la población excluida de los PTM. En algunos casos, la focalización padece de falta de transparencia por temor a aumentar la demanda de la asistencia y abrumar la capacidad de la respuesta. Se establecen criterios y sistemas de selección que no siempre resultan fáciles de comprender para las poblaciones afectadas, a quienes les resulta difícil acoplarse a las normas de sus sociedades de acogida. Las encuestas de necesidades y preferencias se basan mucho en preguntas que generan respuestas subjetivas por parte de los encuestados, respuestas de “auto-evaluación” (*self-reported por su terminología en inglés*) que dificultan la verificación y el análisis.

Las herramientas de evaluación de necesidades básicas desarrolladas en otros contextos, difícilmente se ajustan a la realidad operacional de los países con economías de ingresos medios-altos. De igual manera, las

²⁹ Ver Anexo 2 – glosario y conceptos para una definición más detallada



herramientas desarrolladas a nivel nacional no siempre se ajustan a las realidades de los territorios, por ejemplo, cuando los criterios de selección se establecen de manera uniforme para todo el país.

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Fomentar el uso continuo de herramientas intersectoriales, y a la vez reconocer que los sectores necesitan información más detallada sobre las necesidades en las diferentes fases del ciclo de respuesta, y también necesitan ser acompañados a nivel técnico para formular propuestas que incluyen PTM.
- Aumentar el análisis de factibilidad sobre el uso de PTM en lo que se refiere al funcionamiento y acceso a los mercados de los diferentes grupos, los riesgos operacionales e institucionales en el uso de PTM en diferentes contextos y la legislación normativa del país, para una mejor toma de decisiones respetando el diseño de las actividades de PTM y del paquete de servicios asociados. La comunidad profesional de PTM está muy bien posicionada para promover el uso sistemático del análisis de situación y de respuesta para mejorar la calidad de la asistencia humanitaria.

2. Monitoreo - Relevancia para los PTM

¿En qué medida los PTM, tal como están diseñados actualmente, responden a las necesidades básicas de las poblaciones objetivo?



Los sistemas de monitoreo permiten valorar la pertinencia del diseño y de la implementación de actividades con un componente de PTM. El monitoreo de los programas con componentes de TM surge como uno de los temas más complejos en esta respuesta, ya que el monitoreo tiene múltiples finalidades a nivel interno y externo:

La caracterización de la población para la focalización (como muchas otras herramientas), puede generar muchas expectativas. Consume mucho tiempo y es necesario organizarse bien para evitar que la gente reclame.

MINI TALLER, COLOMBIA

- **Monitoreo interno:** monitoreo de actividades programáticas, monitoreo del contexto para informar a la agencia a nivel interno en sus localidades de actividad, a nivel nacional, y a nivel regional o con sus sedes.
- **Monitoreo externo:** destinado para alimentar el sistema de información de la plataforma de coordinación intersectorial R4V a través de la plataforma de monitoreo elaborado en el *ActivityInfo* del país, los GT-PTM nacionales y la plataforma regional; y el monitoreo para informar a donantes y a las autoridades relevantes.



En la respuesta se han visto múltiples esfuerzos para armonizar sistemas de monitoreo y priorizar los indicadores relevantes para medir el uso de los PTM, lo cual permite documentar en qué medida se alcanzan los objetivos de los proyectos. En Ecuador, los miembros del CCD han acordado que, aunque cada organización tiene responsabilidades de monitoreo conforme a las exigencias de sus donantes, sus prácticas institucionales y las características de sus programas, existe una serie de cinco preguntas que pueden ser incorporadas por todos en sus actividades de monitoreo. De esta manera, se desarrolló la sistematización de la información para permitir comparabilidad entre todos, sin imponer una matriz de monitoreo. En Colombia, los consorcios han avanzado con el contenido del monitoreo de las TMM, y las agencias que trabajan con objetivos sectoriales usan indicadores del sector. A nivel regional, se usa un solo indicador para las TMM (el número de receptores de TMM).

En este contexto, las siguientes son las mejores prácticas en el monitoreo de PTM:

MONITOREO DE RESULTADOS DE PTM (CAPACIDAD DE GASTAR PTM, CAPACIDAD PARA SATISFACER NECESIDADES BÁSICAS O SECTORIALES, REDUCCIÓN DE MECANISMOS DE SUPERVIENCIA)



ECUADOR

Participación activa de los GT-PTM en la conceptualización de los **sistemas de monitoreo de la plataforma R4V**, lo que facilita los sistemas de informes que están más alineados con las necesidades de las organizaciones en temas de PTM.

Creación de una **lista de preguntas mínimas** compartida entre los miembros de la CCD para incluir en el monitoreo post-distribución (MPD).

Los PTM se informan en todos los sectores relevantes y no solo como TMM, por lo que su uso e impacto pueden ser monitoreados a nivel sectorial.

Inversión en el uso de un dashboard para el monitoreo de la entrega por parte de CARE (por modalidad).

Uso de la encuesta de satisfacción posterior a la entrega por parte de algunas agencias. La Cruz Roja Ecuatoriana (CRE) creó un grupo de WhatsApp para destinatarios de PTM, para aclarar inquietudes con respecto a la entrega.

Búsqueda de estándares mínimos para la medición de la eficiencia y la eficacia del uso de los PTM.

Monitoreo del **uso de los cupones** por parte del PMA a través de la revisión de las compras realizadas.



COLOMBIA

Creación de un **subgrupo temático del GTM para Monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje (MEAL, por sus siglas en inglés)** con una persona dedicada como colíder.

Los dos consorcios de CCD en Colombia tienen personas dedicadas a la función de MEAL. A nivel técnico, los miembros de los GT-PTM se benefician de este tipo de recurso técnico.

Inicio de la **colaboración entre el GTM con REACH** y el uso de la metodología JMMI (Joint Market Monitoring Initiative) para el análisis conjunto de datos de mercados. Se trabaja con actores locales para la recolección de datos en zonas donde se presentan socios interesados en esa iniciativa que se desarrolla en el marco y con el apoyo del GTM. Se hace un análisis de los datos necesarios para orientar la toma de decisiones de las agencias en cuanto a la factibilidad del uso de los mercados para la respuesta, para validar la pertinencia del uso de efectivo, identificar impactos de los PTM sobre el mercado, publicar resultados al nivel local y nivel nacional.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

Existe una cultura de monitoreo de los PTM. El rol de los GT-PTM está claro en cuanto a la recopilación de información para poder informar sobre las actividades en el *ActivityInfo* del país, la cual se comparte con el GT-PTM Regional (CBI-RWG).

Las agencias tienen herramientas para cumplir con sus obligaciones en términos de rendición de cuentas. Se ha logrado consensuar indicadores de monitoreo de contexto relacionados con los PTM, como la situación del mercado, los riesgos y el contexto regulatorio para el uso de PSF y comercios, y las agencias han demostrado interés en trabajar estos temas conjuntamente. Aunque el monitoreo conjunto tiene limitaciones debido a que cada actor tiene sus requisitos individuales, han logrado acordar unos indicadores de monitoreo de actividades programáticas a través del uso de sistemas de monitoreo post distribución.

La introducción de sistemas para recopilar las opiniones y las experiencias de las personas que reciben TM continúa expandiéndose y eventualmente asegurará un trabajo de mejor calidad en cuanto a los estándares establecidos para la respuesta humanitaria.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

El proceso de elaboración de sistemas de monitoreo requiere recursos especializados y técnicos, y la plataforma de coordinación R4V se ve fortalecida por las contribuciones de varios sectores y grupos transversales. Sin embargo, establecer un sistema de monitoreo eficaz y eficiente requiere de una cantidad de tiempo significativa, y el riesgo es que esos sistemas, una vez establecidos, no tengan la flexibilidad suficiente para incorporar cambios.

La alta demanda de asistencia humanitaria llama al establecimiento de sistemas ágiles de comunicación y rendición de cuentas que sean capaces de fomentar la comunicación bidireccional con la población afectada, y no solo con la población receptora.

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Continuar consensuando estándares mínimos para la medición de la eficiencia y la eficacia del uso de PTM en la respuesta a la crisis de refugiados y migrantes de Venezuela.³⁰ Esta actividad podría priorizarse en el plan de trabajo regional del GT-PTM (CBI-RWG), dedicando recursos técnicos y financieros, e incorporando las buenas prácticas de otras respuestas humanitarias de movilidad humana, y las orientaciones globales existentes. Asegurarse que la gama de indicadores seleccionados abarque los indicadores de PTM en uso intersectorial y sectorial.
- Realizar una valoración técnica de los indicadores en uso para medir el impacto de las actividades que incluyen PTM, diferenciando las actividades multisectoriales y las TMM, con sus respectivos objetivos. Esto permitirá clarificar si una TMM que no cubre las necesidades identificadas en el análisis de la brecha debería denominarse TMM.

³⁰ Los consultores se refieren al proceso de consenso en sí mismo, que tiene mucho valor en cuanto a buenas prácticas y que es diferente a la identificación de indicadores técnicamente pertinentes y aptos para medir los logros de la respuesta en TM.

3. Diseño de las Transferencias Monetarias Multipropósito (TMM) y coordinación intersectorial



¿Qué buenas prácticas y lecciones se han identificado para garantizar que las entregas de transferencias monetarias multipropósito (TMM) se coordinen con los sectores técnicos relevantes y mediante mecanismos intersectoriales?

INFORMANTE CLAVE, ECUADOR

Los montos para alojamiento son diferentes según los lugares: no se puede trabajar un precio fijo para el alojamiento para elaborar una canasta básica.

El dinero sirve para el arriendo, sirve de garantía, insumos para negocio, para mandar dinero a casa.

GFD3 COLOMBIA

INFORMANTE CLAVE REGIONAL

Hay que apoyar a los sectores, la modalidad TM puede ir más allá de los TMM.

El uso de las TMM en la respuesta tiene dos características principales:

- Las TMM son diseñadas con la intención de cubrir parcial o totalmente un conjunto de necesidades básicas, independientemente de los sectores, con un monto específico calculado con en función de los costos reales y siguiendo las normas sobre el diseño, uso y monitoreo de las TMM. Por lo general, el monto entregado es insuficiente para cubrir la brecha de necesidades.
- Por diseño, las TMM no deberían ser restringidas ni condicionadas, pero en la práctica sí lo han sido por parte de las agencias que quieren brindar PTM a la población afectada de acuerdo con sus objetivos programáticos. Dentro de esta categoría se ubican las TM multisectoriales que se acercan más a las TMM que a las TM sectoriales. Estas TM se diferencian principalmente por la focalización y por el monto, que no es estandarizado.

El diseño de las TM sectoriales parece tener más protagonismo en el sector de seguridad alimentaria, implementado a través del uso de cupones electrónicos por parte de la Cruz Roja, Pastoral Social y el PMA y sus socios para la compra de alimentos en supermercados, y en el sector de alojamiento, implementado principalmente por los socios del ACNUR.

Dentro de este contexto, las siguientes son las mejores prácticas en temas transversales:



EVALUACIÓN DE NECESIDADES PRIORITARIAS, PREFERENCIAS DE ASISTENCIA (PARA EL USO DE PTM INTERSECTORIAL)



ECUADOR

Save the Children impulsó un ejercicio multisectorial para el cálculo de la **Canasta Básica de Gastos Mínimos** (MEB) en 2018, fomentando la colaboración entre ONGs. En Colombia, la MEB se elaboró y presentó por parte del PMA al GTM con base en el Food Security Assessment (EFSA).

Reuniones intersectoriales para socializar el uso de PTM y reuniones con cada sector para analizar el tema de la ayuda en especie y las oportunidades del uso de PTM. Los colíderes del GT-PTM en Ecuador se han ofrecido a participar en las reuniones sectoriales y han propuesto formaciones.

Creación de un **subgrupo del GT-PTM** para abordar el valor de la transferencia basado en la canasta vital del estado,³¹ para empezar a armonizar el enfoque utilizado por las agencias en el cálculo del valor de la transferencia según los objetivos de cada proyecto, sin imponer valores estandarizados.

Participación en la mesa de movilidad humana territorial, la cual cuenta con 80 socios, de la cual se derivan mesas de trabajo en temas sectoriales de medios de vida, educación, salud.

En Ecuador, las TM permiten un **apoyo multisectorial a la población en tránsito**, con quienes las pocas interacciones no son propicias para una evaluación de necesidades.



COLOMBIA

Elaboración de directrices por parte del Gobierno colombiano para estandarizar el valor de los PTM y alinear su valor con los programas nacionales de asistencia social.

Inicialmente, las TMM fueron implementadas por varias agencias con diferentes valores dependiendo de la localidad. La elaboración de las directrices gubernamentales han facilitado la **armonización de los montos de entrega**.

Abogacía por parte de las agencias humanitarias para aumentar el valor de transferencia de los PTM, que fue autorizado por las autoridades.

Participación en los **espacios de coordinación GIFMM territoriales** para socializar el tema de PTM con los diferentes sectores.

LOS CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN, EL VALOR DE LA TRANSFERENCIA, LA FRECUENCIA Y LA DURACIÓN SE AJUSTAN CON LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA (RELEVANTE PARA LAS PERSPECTIVAS MULTISECTORIALES)



ECUADOR

Entrega de **PTM para el transporte** para caminantes – no es una TMM pero su uso permite a CARE apoyar a escala y con rapidez al comienzo del flujo migratorio.

Creación del **subgrupo temático del GT-PTM sobre focalización** para mapear los criterios de focalización, identificar oportunidades de derivar a otra agencia, identificar posibilidades de duplicación, teniendo en cuenta objetivos y mandatos de cada actor.



COLOMBIA

Creación de una **encuesta de elegibilidad común** por parte del GTM para la focalización

Creación de consorcios que promueven **el uso de herramientas comunes y la estandarización** de los criterios de focalización, entre otros.

³¹ En Ecuador, la canasta vital es un conjunto de 73 artículos en menor calidad y cantidad que la canasta básica, la cual señala el límite de supervivencia de una familia. La canasta vital es el mínimo alimentario que debe satisfacer por lo menos las necesidades energéticas y proteicas de un hogar.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

El contexto operacional de la respuesta permite el uso de las TMM. En Colombia, la financiación de donantes hacia los dos consorcios de ONGs para el uso de las TMM ha facilitado el trabajo de armonización y estandarización entre los actores. Esta estrategia de los donantes se ha utilizado en varias respuestas humanitarias para implementar TMM.

Los miembros del GTM en Colombia crearon una herramienta para determinar la elegibilidad de las personas, lo que ha permitido una selección de receptores de PTM más homogénea y justa, y la elaboración de mensajes de comunicación armonizados. El uso de un sistema de puntaje fortalece la transparencia de los programas, con la condición de que los puntajes sean adaptados a las condiciones específicas de vulnerabilidad. Por ahora, la encuesta de elegibilidad se limita a la focalización de personas en búsqueda de permanencia en Colombia, pero hay potencial para adaptar esas herramientas para otros grupos.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

La coordinación de los PTM se centra en el uso de las TMM, pero carece de la participación de los representantes de los sectores, lo que limita el análisis necesario para un diseño óptimo. Los grupos de trabajo sectoriales en Ecuador expresan la necesidad de apoyo técnico dentro de sus sectores, y los líderes del GT-PTM han dado respuesta a esos grupos. Sin embargo, este apoyo se ve limitado por la falta de recursos humanos: las discusiones interinstitucionales para determinar el valor de transferencia de las TMM han requerido mucho tiempo y energía, y la combinación efectiva de TMM, servicios y asistencia en especie en el paquete de respuesta ha sido difícil.

El uso de TMM en Ecuador recién comienza y hasta ahora se ha visto limitado por la falta de fondos para este tipo de respuesta, así como por el contexto regulatorio, lo que dificulta la inclusión financiera de las poblaciones móviles por la imposibilidad de abrir una cuenta bancaria sin documentación.

Existe una falta de consenso y claridad entre los profesionales de PTM sobre si recibir TMM y, por ejemplo, un cupón de alimentos, constituye una duplicación. Esto depende de la focalización y el diseño del valor de las dos transferencias. En algunos casos en ambos países, estas dos actividades constituyen un alto porcentaje de PTM entregado y parecen implementarse como programas paralelos.



Venezolanos se dirigen al cruce fronterizo en Cúcuta, Colombia hacia Venezuela.
© Cindy Catoni

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Continuar fortaleciendo los sistemas de TMM para satisfacer las brechas identificadas en las necesidades, como se hizo en Ecuador, mientras se guía por las directrices nacionales sobre el uso de TMM para contribuir a la resolución de problemas en el desafío global. Continuar fortaleciendo la presentación de informes de servicios y sectores de asistencia en especie al análisis de brechas de necesidades, para lograr estrategias sobre el uso de PTM sectoriales y TMM de acuerdo con los criterios de viabilidad y las preferencias de las personas afectadas.
- Además de tratar de aumentar del valor de las TMM, centrarse en la capacidad de medir el impacto de las TMM para mejorar su diseño en cuanto a la focalización, frecuencia y referenciación a otros servicios de asistencia, notablemente salud, educación y protección.
- Reconocer que una gran parte de la asistencia diseñada por las organizaciones es de carácter multisectorial, combinando dos o tres sectores según el mandato de cada agencia. Priorizar la elaboración de guías y herramientas para el diseño, uso y monitoreo de PTM con objetivos multisectoriales dentro del plan de trabajo del GT-PTM Regional (CBI-RWG) para una mejor orientación a los países y un mejor uso de la asistencia sectorial combinada.
- Reforzar el vínculo entre el uso de PTM en los sectores de alojamiento y de seguridad alimentaria con el uso de TMM para obtener un diseño que aborde cualquier duplicación de asistencia entre los diferentes sectores. Esto permitiría que la ayuda superpuesta se vea como una oportunidad para medir lo que se recibe desde el punto de vista de las personas beneficiadas, en lugar de lo que distribuye cada organización, ya que tienden a centrarse en su sector de interés.

4. Riesgos específicos asociados con el uso de PTM



¿Qué buenas prácticas y lecciones se han identificado para evaluación y gestión eficaz de los riesgos relacionados con los PTM?

El gran desafío ha sido cómo entregar TM a población venezolana sin documentación, y eso ha fomentado el uso de efectivo en la mano. Esto conlleva riesgos de seguridad en la entrega.

INFORMANTE CLAVE, ECUADOR

El uso de la tarjeta es seguro. Dejo el código en casa.

GFD4 COLOMBIA

En la respuesta se han identificado riesgos programáticos, operacionales y contextuales en el uso de PTM para poblaciones en situación de movilidad humana por razones políticas y económicas. El mapeo de riesgos es una actividad que las agencias implementadoras han desarrollado de manera individual conforme a sus directrices, y de forma conjunta a través de los grupos de coordinación. Los riesgos operacionales relacionados con la entrega de efectivo y la seguridad de las personas son compartidos por muchos de los actores que usan PTM, pero varían según la zona geográfica y los criterios de focalización.

En ambos países han hecho la transición del uso de efectivo en mano a sistemas de entrega por medio de PSF. Los riesgos asociados con fraude y corrupción se abordaron conforme a las normas de las agencias y las exigencias del donante.



Dentro de este contexto, se destacan las siguientes mejores prácticas de los actores de PTM:

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



ECUADOR

ACNUR dispone de una **matriz de riesgos globales** que se aplica y adapta a cada contexto operacional.

CCD Ecuador diseña una **herramienta de análisis de riesgos asociados** con los PTM para sus miembros.



COLOMBIA

Se identifican riesgos asociados a los criterios de focalización y la importancia de la mitigación de estos con **campañas de comunicación y sensibilización** por Save the Children.

El gobierno identifica el riesgo de duplicar PTM como una prioridad, y se desarrollan estrategias de mitigación asociadas con la gestión y el intercambio de datos.

SELECCIONAR UN MECANISMO DE ENTREGA DE EFECTIVO SEGURO Y APROPIADO



ECUADOR

Creación de subgrupos temáticos dentro de los GT-PTM para mapear **los PSF** que podrían ofrecer productos para poblaciones con características de documentación particulares debido a su condición de migrante o refugiado.

El uso de **efectivo en mano** ha sido utilizado por muchas organizaciones, debido a la legislación financiera del país, que limita el acceso a los servicios financieros para extranjeros, y a las pequeñas cantidades involucradas.

La negociación con el Banco Pichincha para el uso de **asistencia en efectivo sin tarjeta** a través de cajeros automáticos de CARE se abrió a todos los miembros del GT-PTM, aunque el banco sigue contando con limitaciones para su uso (límite de transacciones por día).

CRE ha podido usar las **tarjetas de prepago** internacionales como medida de respuesta inmediata, aunque costosa.



COLOMBIA

El **uso de tarjetas** ha sido adecuado por las costumbres de la población focalizada, la cual está acostumbrada a su uso en Venezuela.

Transición de **cupones en papel a un formato digital sin cupones**, donde los comerciantes tienen acceso a una plataforma para verificar el monto y la identidad de las personas.

MONITOREO DE RIESGOS PROGRAMÁTICOS Y CONTEXTUALES RELACIONADOS CON LOS PTM



ECUADOR

Creación de **procedimientos operativos estándares** para la entrega de efectivo para los socios del ACNUR, revisados por el personal PTM, Protección y Control de Proyectos del ACNUR.



COLOMBIA

Los **GTM subnacionales** reportan su situación contextual y esta retroalimentación permite ajustar los PTM a nivel central.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

La identificación de riesgos comunes por parte de los actores que usan PTM y las iniciativas de trabajo conjunto para afrontar estrategias de mitigación dentro de los mecanismos de coordinación, colaboración y consorcio. La mayoría de las organizaciones se preocupan por los riesgos causados por los cambios de política con respecto al cruce de fronteras, los riesgos de corrupción y los riesgos resultantes de la xenofobia como temas prioritarios contextuales. Esto fomenta un impulso de intercambio y trabajo conjunto, ya que son riesgos que afectan todas las actividades.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

La escasez de recursos financieros para la respuesta es un factor inhibitorio que pone en riesgo todas las operaciones y fomenta el diseño de PTM con una visión a corto plazo. Esto aumenta la necesidad de intervenciones de PTM que prioricen a los más necesitados, eviten la duplicación y fomenten el acceso a varios servicios de asistencia.

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Continuar implementando buenas prácticas en la identificación y mitigación de riesgos. Además, como prioridad del plan de trabajo, promover una cultura para el intercambio de aprendizaje y medidas de prevención y mitigación, bajo el liderazgo del GT-PTM Regional (CBI-RWG). El análisis de riesgos específicos en el uso de PTM y las estrategias de mitigación relacionadas con el contexto operativo tienen mucho más espacio para ser compartido y abordado conjuntamente por los miembros del GT-PTM. Este tema merece un subgrupo específico que reconozca las capacidades y sistemas internos de gestión de riesgos y documenta los resultados positivos o negativos de diferentes estrategias.

5. Gestión y protección de datos



¿Qué buenas prácticas y lecciones se han identificado para asegurar que los datos del destinatario se gestionen y protejan de una manera efectiva?

Se han incorporado buenas prácticas de otras crisis de migración y desplazamiento donde la protección de datos es primordial. Se ha dedicado mucho esfuerzo en la respuesta en Colombia a la gestión y protección, en vista de la cantidad de personas que reciben TM. Se han implementado los sistemas de registro global del ACNUR y el PMA, y al mismo tiempo se han realizado inversiones en sistemas de registro a gran escala a través del CCD Colombia y el ACNUR, y ahora se está trabajando en la posibilidad de un sistema de registro encriptado para mejorar la gestión y el compartir de datos. En Ecuador, el Estado de Cuenta Común de las Naciones Unidas brinda la oportunidad de unificar los sistemas de registro. Los actores humanitarios en ambos países han reconocido el desafío de mantener un registro efectivo de los destinatarios y sistemas de intercambio de datos que reduzcan el riesgo de duplicación y cumplan internamente. Ambos países han estado involucrados en procesos sobre cómo intercambiar datos mientras defienden la protección de datos.

Dentro de este contexto, se destacan las siguientes mejores prácticas de los actores de PTM:

Aunque hay complementariedad entre la ayuda del PMA y otras agencias, se percibe que hay duplicación en algunos casos

INFORMANTE CLAVE COLOMBIA

REGISTRO Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA



ECUADOR

Uso de **sistema ODK en vivo a la nube** para asegurar la confidencialidad de datos; Uso de servidor seguro de Microsoft en línea y datos encriptados; diferentes niveles de acceso a datos según el usuario.

Uso de un sistema de gestión de datos en el que el custodio es responsable de mantener los códigos; los datos se comparten solo en casos especiales, por ejemplo, para reubicación; los datos son protegidos en sistemas con códigos.

Elaboración de **acuerdos de intercambio de datos** y capacitaciones sobre este tema con miembros de las CCD Ecuador y Colombia para una mejor comprensión del tema.



COLOMBIA

Uso de Comcare para **verificar las duplicaciones de casos** – acuerdos para compartir datos entre 7 organizaciones de la CCD – se comparten códigos únicos creados por la plataforma, no los datos. Cada consorcio tiene un administrador MEAL que comparte los códigos y ve los duplicados.

Varias organizaciones incluyen una pregunta en la encuesta de elegibilidad sobre la **autorización para compartir datos**.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

La prohibición del Gobierno de Colombia de duplicar de la asistencia impulsa a los miembros del GTM a buscar soluciones conjuntas. La mayoría de estas se centran en esfuerzos para la creación de registros de población atendida y para la gestión de acuerdos de intercambio de datos.

El trabajo con un socio implementador (HIAS) por parte de las agencias del ACNUR, UNICEF y PMA en Ecuador crea un filtro en el manejo de registro de datos de personas beneficiarias de PTM, lo que limita el riesgo de duplicaciones y facilita la complementariedad entre las acciones.

La presencia de múltiples actores en una localidad permite referencias entre agencias sin compartir datos confidenciales, aunque no permite monitorear el éxito de estas referencias.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

Algunos informantes clave señalaron que los actores humanitarios experimentaron desafíos en la implementación de acuerdos y compromisos de intercambio de datos globales en la respuesta, particularmente debido a los diferentes sistemas y políticas de organizaciones individuales, que a su vez retrasaron el progreso. Otros informantes clave han señalado que, a pesar de los desafíos, se ha avanzado en el fortalecimiento de la interoperabilidad de los respectivos sistemas.

No existe una sola organización o entidad del gobierno que recopile todos los datos de la población que cruza la frontera como lo hace el ACNUR en otros contextos, ya que muchos migrantes cruzan la frontera de forma irregular y sin registrarse. Como la población en situación de movilidad tiene características variadas, es un reto fijar la entrega de asistencia humanitaria en tiempo y espacio, comunicar a las personas sus derechos, y atender a las necesidades de regulación de documentos de las poblaciones con diversas prioridades y necesidades.

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Consensuar estándares mínimos para el registro de la población asistida por PTM que reciben más de un pago y la protección de datos a nivel de país, sin comprometer los estándares humanitarios de protección de las personas. Centrar la búsqueda de soluciones tecnológicas centradas en el bienestar de las personas afectadas por la crisis.
- Explorar el posible uso de terceros con fondos específicos para apoyar el registro de destinatarios de acuerdo con los principios de protección humanitaria y recopilar sistemáticamente las opiniones de las personas afectadas, dados los desafíos de implementar acuerdos de intercambio de datos.
- Identificar los riesgos asociados con la protección de datos para diferentes grupos de refugiados y migrantes (incluyendo población pendular, población con vocación de permanencia, caminantes, retornados y desplazados) y analizar las necesidades de protección de datos específicas para cada grupo.



Venezolanos en un asentamiento informal en Boa Vista, Brasil.
© Michael Swan

6. Coherencia y alineación con sistemas de protección social



¿Qué buenas prácticas y lecciones aprendidas se han identificado para alinear los PTM humanitarios con políticas y programas gubernamentales?

El uso de PTM en la respuesta humanitaria implica una tensión inherente entre la asistencia ofrecida a la población de acogida y las poblaciones móviles. La alineación de la ayuda humanitaria se define de acuerdo con el sistema del país de acogida.

La comparación entre el valor de transferencia para PTM y el que es recibido por la población de acogida en los programas de protección social es un punto de tensión a nivel mundial. Las buenas prácticas sugieren un diálogo entre los actores que ofrecen PTM en los sistemas de protección social del país y en las respuestas humanitarias, tanto durante el diseño como durante la respuesta incluyendo la estrategia de salida. En el caso de Colombia, las autoridades nacionales han participado formalmente en el desarrollo del GTM desde 2016, aunque mucho más activamente desde el inicio de la crisis y el aumento del flujo migratorio en 2018. En Ecuador, las autoridades emitieron un decreto que prohíbe a los extranjeros acceder a la asistencia social del gobierno y los sistemas siguen líneas paralelas, a pesar de los esfuerzos de divulgación. El desafío es para todo el sistema humanitario, y las implicaciones van mucho más allá del valor de transferencia de las TMM.

Dentro de este contexto, se destacan las siguientes mejores prácticas de los actores de PTM:

PARTICIPACIÓN DE ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES EN FOROS DE COORDINACIÓN EN TEMAS ESTRATÉGICOS, TÉCNICOS Y OPERACIONALES PARA PTM



ECUADOR

ACNUR y HIAS toman como referencia **el tope de los bonos del gobierno como referencia para definir las TMM para la población** ecuatoriana, a fin de no crear disparidades.



COLOMBIA

El gobierno es miembro del GTM creado en 2016. Continúan participando de manera activa, con mucho involucramiento desde 2018, lo que permite una comunicación más fluida.

LA DECISIÓN SOBRE LA MODALIDAD DE ENTREGA INCLUYE LA CONSIDERACIÓN DEL ANÁLISIS DE RESPUESTA Y FACTIBILIDAD (CON RESPECTO A PROGRAMAS EXISTENTES EN EL PAÍS QUE UTILIZAN PTM)



ECUADOR

Los actores humanitarios son conscientes de las actividades de protección social en el país y buscan **minimizar los riesgos de xenofobia** que pueden generarse hacia la población migrante debido a la asistencia que se les brinda.

El PMA incluye temas de **protección social sensible a los choques** en su plan de país para mejorar los puntos de entrada y vínculos de las actividades de urgencia/humanitarias con los sistemas de protección social en el país.



COLOMBIA

El gobierno enmarca la ayuda humanitaria con el desarrollo de **Directrices del Gobierno** para TM de aplicación obligatoria, las cuales definen el uso de las TM y la alineación con los sistemas nacionales de protección social, a través del concepto de **corresponsabilidad**, el cual se aplica en los programas de protección social del gobierno.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

Ambos países tienen experiencia previa en el uso de sistemas de protección social junto con sistemas de focalización, definiendo montos de transferencia de acuerdo con los niveles de pobreza y mecanismos de entrega de efectivo para la población en función de la vulnerabilidad socioeconómica. Esos sistemas son igualmente extensos en Venezuela, lo que implica que los beneficiarios están familiarizados con este tipo de servicios estatales.

Existe experiencia reciente de ajuste de los sistemas de protección social en respuesta a crisis nacionales como el conflicto civil en Colombia y la respuesta al terremoto de 2016 en Ecuador, para poder atender a nuevos grupos con PTM, definiendo grupos de focalización y montos de TM.

En términos de asistencia, los gobiernos priorizan la provisión y, en cierta medida, la integración de la población en busca de permanencia en el país de acogida a los servicios de salud y de educación (aparte de los procesos de documentación), y promueven la equidad entre poblaciones receptoras y refugiados y migrantes. En Colombia, esto incluye una campaña de comunicación sobre la necesidad de asistir a la población de caminantes.

La creación de directrices y de directrices complementarias por parte del Gobierno colombiano para la implementación de programas de transferencias monetarias para atender a migrantes venezolanos y colombianos retornados, construidos con aportes de Prosperidad Social y avalados por la Cancillería de Colombia a través de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional (APC), para ser incorporadas en todas las intervenciones y reflejadas en las etapas de formulación, implementación y mecanismos de monitoreo y evaluación de los programas y acciones de PTM que implementan todas las organizaciones, agencias y actores de la comunidad internacional³².

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

La ausencia de un foro específico para elaborar un plan estratégico común entre los actores nacionales responsables de los sistemas de protección social y la respuesta humanitaria en fase de preparación, implementación y transición de las crisis humanitarias. Esto crea un enfoque dividido en términos de tiempos de planificación y aumenta el desafío de la alineación. Esto se extiende al concepto de corresponsabilidad que busca garantizar que la asistencia humanitaria se entregue a las poblaciones de acogida. Las fuentes de financiamiento dificultan esta práctica.

El Gobierno colombiano promueve el concepto de corresponsabilidad desde 2020, con el objetivo de alinear la ayuda humanitaria con los programas nacionales de asistencia social que conllevan los mismos criterios. Esta corresponsabilidad implica el uso de transferencias monetarias condicionadas, algo que las normas humanitarias internacionales no promueven.

³² Grupo de Trabajo de Transferencias e Intervenciones Basadas en Efectivo – para denominar al GTM en el documento del Gobierno Colombiano.



Los venezolanos pasan por el control de aduanas de Colombia.
© Comisión Interamericana de Derechos Humanos

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Contribuir a los objetivos del Gran Pacto de 2016 mejorando el compromiso entre los actores humanitarios y de desarrollo para una mayor coherencia y cohesión en el uso de las respuestas con PTM:
 - Meta 2. Más apoyo y financiación para herramientas de respuesta locales y nacionales
 - Meta 3. Aumentar el uso y la coordinación de la programación basada en remesas
- La transición hacia el uso del Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible por los EHP y la prueba piloto del UN Common Cash Statement en Ecuador en 2020, brindan oportunidades para aprovechar iniciativas que contribuyan a un fin común en el área del uso de PTM a nivel estratégico, sin impactar negativamente la rapidez de la implementación de la respuesta R4V.
- Fomentar un encuentro a nivel regional entre las instituciones estatales que implementan programas de asistencia social y los actores humanitarios para intercambiar desafíos y soluciones coherentes basadas en el trabajo que existe en la región y los nuevos enfoques del uso de PTM desarrollados a nivel mundial, con la participación de donantes humanitarios y de desarrollo.

7. Conozca a su cliente (KYC) y regulaciones financieras



¿Qué buenas prácticas y lecciones aprendidas se han identificado en la interacción entre los actores humanitarios con los proveedores de servicios financieros (PSF) y/o gubernamentales con respecto a la política de Conozca a su Cliente (KYC, por sus siglas en inglés) y las regulaciones financieras?

El tema de Conozca a su Cliente para la entrega de PTM a través de PSF está sujeta a la legislación bancaria y fiduciaria nacional, y es un tema que surge en todas las crisis humanitarias por su asociación con el registro de individuos y la protección de datos. La crisis de migrantes y refugiados se caracteriza por la cuestión de documentación, y existe una tensión entre el registro de datos personales, la duplicación y la protección de datos. En ambos países, los esfuerzos para evitar la duplicación y el uso de PSF son temas importantes: en Colombia las posibilidades de trabajar con PSF son más numerosas que en Ecuador, donde la legislación de banca financiera y las regulaciones de KYC facilitan el uso de mecanismos de entrega de efectivo.

Dentro de este contexto, se destacan las siguientes mejores prácticas de actores de PTM:

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS (PSF)



ECUADOR

Varias organizaciones usan sistemas de **retiro de efectivo en cajeros automáticos sin una tarjeta** con códigos que no permiten identificar al individuo.

Invitación a los **PSF para presentar sus productos** en el GT-PTM; trabajo conjunto para el desarrollo de los productos; abogacía ante las autoridades para la flexibilización de los requisitos en el intercambio de datos personales.

Creación de un **subgrupo temático de los GT-PTM** para el mapeo de PSF. Las agencias comparten su información dentro de estos grupos.



COLOMBIA

Uso de **tarjetas prepagadas** que no muestran el nombre del individuo.

Análisis comparativo de los PSF y las agencias individuales eligen cuáles quieren usar. La información es accesible a todos los miembros del GTM.

REGISTRO Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA



ECUADOR

Organización de una presentación para los miembros del CCD sobre el **sistema de registro global** de World Vision "*last mile solutions*" para el uso de algunos de sus elementos para apoyar el intercambio de datos.



COLOMBIA

Save the Children y Acción Contra el Hambre han negociado flexibilidad en el uso de documentación válida con Efecty para el **uso de un giro empresarial** diseñado para la entrega de efectivo que no es frecuente a los migrantes, asegurando estándares de protección de datos.

Las regulaciones de KYC en las **zonas fronterizas** se relajan para servir a la población migrante.

Los miembros del GTM están comenzando a explorar opciones para la creación de **Identificadores únicos encriptados**; mientras que los miembros de los dos consorcios de la CCD Colombia están utilizando el mismo sistema.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

El contexto legislativo en torno al uso de PSF restrictivos es un catalizador para la creación de mecanismos de colaboración, como el CCD y el UN Common Cash System, que buscan una mejor gama de opciones para la entrega de efectivo a las poblaciones vulnerables. En Ecuador la iniciativa de una agencia abrió puertas a los demás actores que utilizan PTM. La documentación y difusión de información durante la fase de diseño de un producto nuevo con la participación del PSF permite un aprendizaje colectivo en tiempo real.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

El marco legislativo en temas de KYC impide el acceso a servicios de PSF por parte de la población indocumentada, lo que limita las opciones de entrega, particularmente en Ecuador. Los obstáculos operacionales también se juntan con los obstáculos administrativos, ya sea porque los productos ofrecidos tienen altos costos de transacción o porque no se pueden usar a gran escala debido a las regulaciones contra el lavado de dinero.

La gestión de datos de las personas que reciben con transferencias monetarias por parte de cada organización humanitaria está sujeta a las normas de protección de datos aplicadas por los países europeos y por los donantes estadounidenses. Los estándares de protección de datos no se armonizan fácilmente entre los miembros de un grupo de coordinación, y esto dificulta la elaboración de procedimientos estándares de operación comunes, ya que no es posible acordar un nivel de protección de datos más bajo que el que existe entre los miembros del grupo.

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Continuar promoviendo el uso de mapeos de PSF para apoyar la toma de decisiones con respecto a los mecanismos de entrega que mejor sirven a la población afectada en cuanto a cobertura, familiaridad, rentabilidad, seguridad y flexibilidad para adaptarse al contexto. Para superar la resistencia de los miembros de los GT-PTM de compartir sus análisis, considerar utilizar un tercero para realizar estos mapeos como un producto financiado por los miembros del GT-PTM.
- Elaborar mensajes consensuados de abogacía para incluir más flexibilidad en las normas de KYC cuando se trata de poblaciones móviles y buscar aliados dentro de los grupos del Gran Pacto y del sistema humanitario, para influir en el marco regulatorio en situaciones de crisis.

8. Coordinación



¿Qué mejores prácticas y lecciones se han identificado en la coordinación de PTM para maximizar el potencial de PTM?

Las organizaciones que asisten al GTM territorial se sienten escuchadas por la GTM nacional posibilidad de ser acompañadas en sus procesos.

MINI-TALLER, COLOMBIA

Aunque se logró que se creara un GT-CBI regional bajo la plataforma de coordinación interagencial, los mejores esfuerzos de coordinación tienen que hacerse antes de una emergencia, para abarcar las fases de preparación, prevención, recuperación y desarrollo - tienen que estar en marcha para las fases de implementación.

INFORMANTE CLAVE, REGIONAL

La coordinación es el tema que generó más comentarios durante la consultoría. En la búsqueda de buenas prácticas en la coordinación de los PTM, han surgido problemas relacionados con la coordinación, específicamente entre países de la región, a nivel regional, dentro del sistema de respuesta R4V y la coordinación con actores nacionales. La coordinación de PTM "proporciona apoyo técnico a través de clústeres y asesora sobre cuestiones estratégicas relacionadas con la programación de PTM. El grupo desarrolla productos, posiciones y enfoques comunes y garantiza el intercambio de información, el aprendizaje y la adopción de estos enfoques comunes entre sus miembros para promover la participación entre agencias y sectores. Al brindar apoyo y convocar actividades de transferencias monetarias en todos los sectores, el grupo desempeña un rol importante en la coordinación de TMM"³³.

Se observan diferentes estructuras de coordinación de los GT-PTM en Ecuador y Colombia. A nivel mundial y en ambos países, la carga de trabajo asociada con la coordinación es significativa. La importancia de contar con personal dedicado a esta función se ha documentado como una buena práctica en varias respuestas humanitarias. La Hoja de Sugerencias sobre la Coordinación de la Asistencia en Efectivo de CaLP señala que, "donde la coordinación de efectivo se basa sólo en personas que están en 'doble función' con sus trabajos principales, esto a menudo conduce a cuellos de botella, retrasos y una consideración subóptima e inclusión de efectivo en el plan de respuesta".³⁴ En Ecuador, el ACNUR codirige el GT-PTM y CashCap desempeña el rol de coordinador y co-líder del GT-PTM durante seis meses, ya que las ONG no tenían la capacidad ni los recursos para dedicar tiempo a este rol. En Colombia el PMA buscó fondos para un coordinador dedicado exclusivamente a esta función y algunos donantes que promueven el uso de PTM ofrecieron financiar el puesto de coordinador del GTM.

³³ CaLP, 'Hoja de Sugerencias sobre la Coordinación de la Asistencia en Efectivo', 2020.

³⁴ CaLP, 'Hoja de Sugerencias sobre la Coordinación de la Asistencia en Efectivo', 2020.



Dentro de este contexto, se destacan las siguientes mejores prácticas de los actores de PTM:

EL USO CONSTANTE DE LA TERMINOLOGÍA



ECUADOR

Armonización en la **nomenclatura** de los GT-PTM utilizando el acrónimo en español y en línea con el Glosario de Terminología para PTM de CaLP traducido al español (septiembre 2019) y la caja de herramientas del Movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja (2016).

Formaciones con el material de CaLP en español realizadas en Colombia y Ecuador en 2019 y formación de formadores (FdF) en Bogotá en agosto 2019 y en Panamá en febrero 2020 para la difusión de terminología y conceptos relacionados a los PTM.



COLOMBIA

FOROS DE COORDINACIÓN EN TEMAS ESTRATÉGICOS, TÉCNICOS, Y OPERACIONALES PARA PTM



ECUADOR

Creación del GT-PTM en marzo de 2019 como grupo interagencial bajo la plataforma de respuesta, liderado por ACNUR y el coordinador de CCD Ecuador. El GT-PTM proporciona una plataforma para compartir información, herramientas, lecciones aprendidas, informes de evaluación y otras actividades conjuntas. Ha organizado capacitaciones, presentaciones de soluciones técnicas y proporcionado asistencia técnica a sus miembros. También ha contribuido a la creación y el intercambio de metodologías comunes, como el cálculo del monto de transferencia, guías para GFD, diversas estrategias de focalización, etc.

Los TdR de los GT-PTM pueden impulsar el trabajo nacional y ayudar a racionalizar las múltiples estructuras de coordinación (PRH, R4V) .

Capacitaciones y herramientas creadas por el GT-PTM y CCD Ecuador; matriz 4W, herramienta de estudio y análisis de mercados, matriz de riesgos, herramientas de focalización, cálculos de montos de transferencia, etc.

El apoyo dedicado de un coordinador durante seis meses ha facilitado la coordinación entre miembros del CCD.

Intercambio de información con el GT-PTM Regional (CBI-RWG) creado en mayo de 2019 y participación en las reuniones periódicas de los colíderes del GT-PTM de país.



COLOMBIA

Creación del **GTM en 2016**, antes de la crisis migratoria y de refugiados, con el propósito de continuar con la coordinación nacional, y no solo la respuesta de refugiados y migrantes. El GTM proporciona una plataforma para compartir información, herramientas, lecciones y actividades conjuntas.

GTM sirve como foro para el diálogo con los donantes y el gobierno.

Creación de **GTMs subnacionales** bajo el paraguas de los GTM nacionales, con la misma estructura de gobierno y relaciones cercanas con los GIFMM locales.



Factores que promovieron los esfuerzos en esta área

En ambos países, los TdR que establecen el rol, las responsabilidades y el alcance de los GT-PTM, así como los procesos de gobernanza para la coordinación y la rendición de cuentas, están establecidos y acordados, respaldados por un plan de trabajo detallado. Los GT-PTM realizan reuniones regulares y las minutas se documentan y comparten. Se crean subgrupos de trabajo temáticos para avanzar en los planes de trabajo. Los GT-PTM subnacionales se crean para la coordinación entre actores en diferentes áreas del país. Estas actividades se producen a un ritmo diferente en cada país, pero siguen una lógica estándar y una secuencia de coordinación.

En Colombia, las instituciones gubernamentales han participado en el GTM desde su creación en 2016, lo que permite al Gobierno transmitir sus prioridades a los miembros, así como facilitar su participación en el desarrollo de la respuesta y los planes de trabajo. Estos planes luego reflejan la visión del Gobierno para la respuesta.

La creación de la CCD en ambos países impulsa las contribuciones técnicas a los GT-PTM y crea un foro de colaboración entre las ONGs que implementan PTM. En Colombia, la CCD fue la base para acceder a los fondos de USAID para el uso de TMM en la respuesta, mientras que los miembros de la CCD Ecuador no se limitan a la respuesta de los flujos migratorios y proporcionan PTM a otras poblaciones vulnerables.

El coliderazgo del GT-PTM Ecuador entre el ACNUR y la coordinadora de la CCD Ecuador permite los planes de trabajo colectivos, herramientas y actividades conjuntas, mayor participación y la división de funciones de coordinación entre dos personas para mantener el equilibrio de la carga de trabajo y la rendición de cuentas a los miembros.

Los coordinadores de tiempo completo, desplegados por CashCap, se dedican a la gestión de la CCD en Colombia y Ecuador, y un experto de MEAL en Colombia. Esto proporciona información técnica e imparcial al grupo, ya que los expertos tienen un mandato interagencial y no representan los intereses de ninguna organización, sino los de los miembros del grupo.

Factores que inhibieron los esfuerzos en esta área

Existen varios foros de coordinación simultáneos en torno a los PTM: coordinación de la plataforma interagencial subnacional, nacional y regional, la coordinación del EHP y la coordinación con el gobierno. En algunos casos, los mecanismos de coordinación establecidos antes del flujo migratorio se ven desvalorizados por la creación de mecanismos nuevos que necesitan tiempo para establecerse, y las agencias de implementación humanitaria están bajo presión para asistir a varios foros de coordinación al comienzo de la respuesta, lo que limita su capacidad operacional. Esto afecta especialmente a las organizaciones pequeñas, ya que muchos de los puntos focales de PTM tienen roles en la respuestas sectoriales.

La coordinación requiere inversiones significativas en el intercambio de información y la presentación de informes. A nivel mundial, así como en ambos países, esto consume mucho tiempo y esfuerzo de los GT-PTM, dejando un espacio limitado para centrarse en la planificación técnica y la mejora de la calidad. A pesar de esto, la estructura de los grupos de trabajo ha permitido a los miembros desarrollar su capacidad técnica, y han habido inversiones en capacitación técnica. Un año después de la creación del GT-PTM Regional (CBI-RWG), la visibilidad de los procesos, productos y logros de los actores aún es limitada y requerirá tiempo para reflejar el trabajo operativo, estratégico, de colaboración y coordinación que se está llevando a cabo a nivel nacional y subnacional.



En ambos países, el mismo personal participa en varios grupos de trabajo, lo que facilita la coordinación, la memoria institucional en los grupos y un sistema de gestión de conocimientos. Esto implica una carga de trabajo significativa para los individuos, pero a largo plazo proporciona una buena base para una mejor coordinación entre los actores.

Sugerencias para fortalecer esta área temática:

- Continuar armonizando y simplificando el uso de terminología y acrónimos relacionados con los GT-PTM, y el rol de los coordinadores de grupos y subgrupos, teniendo en cuenta las diferencias de cada grupo y, al mismo tiempo, la necesidad de utilizar una terminología común para una mejor socialización de PTM.
- Financiamiento para coordinadores de tiempo completo de los GT-PTM quienes coordinarán las actividades del grupo como su rol principal. Esto pondría fin a la carga de trabajo producida por la 'función dual' y aumentaría la visibilidad del trabajo realizado, permitiendo al mismo tiempo una mayor inversión en la participación de los sectores en temas de PTM. Identificar coordinadores que puedan fomentar estrategias para cambiar el rol de coordinación y que tengan una amplia experiencia en temas de TMM.
- Apoyar la participación sistemática y regular de los GT-PTM en las estrategias de análisis de respuesta humanitaria entre los actores gubernamentales, los donantes y el EHP más allá de la respuesta a la crisis. Considerar la posibilidad del rol de los GT-PTM con un mandato interagencial e inclusivo, con un plan de trabajo que preserve el objetivo de mejorar el uso de PTM en la respuesta humanitaria, y que crea espacios dentro del plan de trabajo para la sostenibilidad y la alineación de la coordinación de PTM en el país. Esto promovería un mejor uso de los recursos humanos y financieros en el país, y el impacto a mediano y largo plazo de las actividades humanitarias.



9. Tema adicional - capacidades

INFORMANTE CLAVE REGIONAL

Nuestros socios ya tenían algún conocimiento [de las TM] pero no estaban preparados para una respuesta a gran escala para poder brindar ayuda rápidamente.

INFORMANTE CLAVE REGIONAL

Los países van a perder el capital humano cuando disminuyan los programas, es ahora cuando hay que aumentar la capacidad en la región para estar mejor preparados para el futuro.

Durante la recopilación de datos para esta evaluación, el tema de las capacidades técnicas y estratégicas surgió en múltiples ocasiones durante las entrevistas y talleres. Como resultado, se ha incluido esta sección para documentar buenas prácticas al respecto. A medida que aumentaron las actividades y las necesidades, llegaron expertos internacionales a ambos países. El apoyo regional llegó primero por parte del personal de cada agencia, brindando apoyo técnico, incluyendo visitas al terreno.

La necesidad de fortalecer las capacidades técnicas de los actores de PTM fue identificada, y las actividades de capacitación técnica comenzaron en 2019, con el apoyo de materiales de CaLP en español. Las actividades de capacitación y adaptación contextual para trabajar en temas de migración en América Latina son particulares, y los temas de alojamiento y protección deben considerarse de manera más sistemática. Las capacitaciones, tanto para fortalecer las capacidades como para las actividades de socialización, son importantes en el contexto de crecimiento de PTM. En particular, en Ecuador y Colombia, un factor importante ha sido que los líderes de los GT-PTM fueron formadores certificados de CaLP.

DESARROLLO DE CAPACIDADES EN EL TEMA DE PTM



ECUADOR

Mapeo de capacidades, el desarrollo de un plan de capacitación y la capacitación de los miembros del CCD de acuerdo con su disponibilidad, necesidades y carga de trabajo. Visitas al proyecto durante la distribución de TM.

Capacitación en temas de protección, género y PTM proporcionada por CARE USA con un estudio de caso de contexto ecuatoriano.

Capacitaciones con materiales de CaLP en español realizadas en Colombia y Ecuador en 2019 y FdF en Colombia en agosto 2019 y Panamá en 2020 con facilitadores acreditados de CaLP y CashCap, que no sólo transmiten conocimientos técnicos sobre PTM pero también crean una comunidad de profesionales entre actores los de la región que implementan PTM.

Visita de intercambio del CCD Ecuador al CCD Colombia. Visita del GT-PTM Ecuador al GT-PTM Regional (CBI-RWG).



COLOMBIA

Sesiones cortas de capacitación a nivel **subnacional** (viaje de los líderes de CCD y GTM).

Participación del gobierno y de los donantes capacitaciones de CaLP.

V CONCLUSIONES

Se identificaron más de cien buenas prácticas identificadas con respecto al uso de PTM en Colombia y Ecuador, para atender a las necesidades y preferencias de los refugiados y migrantes de Venezuela. En cada una de las ocho áreas temáticas exploradas, se detallaron factores habilitadores e inhibidores, que en algunos casos son específicos del contexto operacional de cada país y la fase de la respuesta. Los autores mantienen la esperanza que las acciones para fortalecer cada área temática ayuden a los miembros y partes interesadas de los GT-PTM a nivel nacional, regional y global a identificar el rol que desean desempeñar para fortalecer aún más el uso de PTM en respuesta a los refugiados y migrantes.

Este informe se redactó durante la pandemia de COVID-19, y este nuevo contexto presenta nuevos desafíos, así como aprender sobre el rol y el uso de PTM. Durante la realización de este estudio de lecciones aprendidas, ha sido evidente cómo los GT-PTM se han movilizado para intercambiar información, herramientas y análisis técnico de las opciones de respuesta, y los autores de este informe desean elogiar a la comunidad de profesionales por este trabajo colectivo. Esta nueva respuesta brinda la oportunidad de poner en práctica los aprendizajes de la comunidad de profesionales en el uso de PTM para abordar mejor a las necesidades de mujeres, hombres, niñas y niños que serán los más afectados por estas crisis migratorias, de refugiados, de salud y de carácter socioeconómico. También esperamos que este informe sirva para inspirar a la comunidad profesional en el uso de PTM a nivel mundial, especialmente en contextos de poblaciones móviles, que suelen convertirse en crisis de largo plazo.



aliviando el hambre - con
HOPE
HONG KONG

Rise
AGAINST HUNGER



VI. ANEXOS

A1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

A2. MAPA DE GRUPOS DE TRABAJO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA REGIÓN

Este mapa fue desarrollado con información recopilada en el taller de The Cash Learning Partnership (CaLP) que tuvo lugar en la Ciudad de Panamá, Panamá, el 21 de noviembre de 2019, la actividad tuvo como objetivo mapear las estructuras de coordinación de los programas de transferencias monetarias en la región.



Diseñado por OCHA

A3 LISTA DE INFORMANTES CLAVE ENTREVISTADOS

COLOMBIA

	NOMBRE	CARGO	AGENCIA
1	BERNAL, Karen	Colíder GTM Asociada De Programa	PMA P
2	ELLUARD, Cedric	Coordinador GTM	PMA
3	PAZ, Sonia	Colíder GTM Gestor Reducción del Riesgo de Desastres	Cruz Roja Colombiana
4	ARNAUD, Emile	Coordinadora MEAL	CCD Colombia
5	CALLAND SCOBLE, Naina	Research manager/Gerente de Investigación	REACH
6	CECCARONI, Mariarita	Gerente de Programa	Danish Refugee Council
7	DE LA CRUZ, Sonia	Oficial CBI	ACNUR
8	FORERO Elena	Responsable MEAL	Consorcio Buena Esperanza
9	GUZMAN, Karen	Facilitadora de Negocios	EFACTY (institución financiera)
10	KELLER, Sean	Jefe de zona	ACTED
11	LACERDA, Carla	Ex consultora TM del PMA	N/A
12	MAYR, Nicolas	Oficial Nacional de Terreno	OCHA
13	NARVAEZ, Patricia	Asesora en Asuntos Migratorios	Presidencia de la Republica
14	NIÑO, Tania	independiente	N/A
15	PINERO, Diego	gestor de Migración	Cruz Roja Colombiana
16	PORETTI, Fabrizio	Jefe de Cooperación	Cosude
17	ROMERO NAVAS, Oscar	Vicepresidente de Riesgos	Banco de las Micro-finanzas Bancamia S.A
18	RUBIO, María Carolina	Gerente de Programa	Acción Contra el Hambre
19	SUAREZ, Andrés	Tercer Secretario De Relaciones Exteriores	Cancillería
20	TONEA, Diana	Líder Consorcio	Consorcio Buena Esperanza
21	VALENZUELA, Ricardo	Encargado Cooperación y Relaciones Interinstitucionales	Fundación Halù Bienestar Humano
22	WHITE, Ana	Líder Plataforma	GIFMM

LA PROVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA RESPUESTA A LA CRISIS DE REFUGIADOS Y MIGRANTES DE VENEZUELA

A.3 LISTA DE INFORMANTES CLAVE ENTREVISTADOS

ECUADOR

	NOMBRE	CARGO	AGENCIA
23	STEINBERG, Lucia	GTM Co-Lead Cash Based Interventions Officer	ACNUR
24	TERMES, Mireia	GTM Co-Lead Coordinadora CCD Ecuador	CCD (hospedado por CARE)
25	GABRIELA, Aguilar	Directora de coordinación internacional	Ministerio de Gestión de Riesgos Protección Civil
26	HELLER, Mike	Regional FFP Coordinator Disaster Assistance Response Team USAID-Venezuela Regional Crisis	Food For Peace
27	AALDAZ, Diego	Subsecretario de Asistencia Social	Ministerio de Inclusión Económica y Social
28	ALVEAR, María José	Responsable CBI	HIAS
29	CARDENAS, Sonia	Coordinadora Medios de Vida	Cruz Roja Ecuatoriana
30	Diego Mora	Técnico de Asistencia Humanitaria	CARE
31	ESCOBAR, Alexandra	Responsable protección social	UNICEF
32	GALARZA, Pablo	Punto focal OCHA en Ecuador	OCHA
33	JACOME, Lorena	Responsable de Programas	HIAS
34	MENA, Marcela	Directriz de Programas	GAD Inclusión Social
35	TOBAR, Mónica	Gerente de Calidad Programática	CARE
36	MUELAS, Jacobo	Sector lead Shelter	ACNUR
37	MUNUELA, Xavier	Coordinador de Programa – Acción Humanitaria & RRD	CARE
38	PAQUE, Sebastien	Oficial de Programas	PMA
39	PAQUI GUAMAN, Ana Lucía	Técnica Medios de Vida	Cruz Roja Ecuatoriana
40	BASTRIDAS, Anabel	Plataforma de coordinación	ACNUR
41	PAZMIÑO, Daniel	Plataforma de coordinación	ACNUR
42	PEÑA, Magali	Plataforma de coordinación	OIM
43	MASI, Chiara	Plataforma de coordinación	OIM
44	QUNITERO, Brigitte	Oficial Técnica ME	NRC
45	SANCHEZ, Valdivieso Ma. Belén	Gerente de Micro fianzas	Banco Pichincha
46	SIGUENZA, Reveca	Directora de Cooperación	Ministerio de Inclusión Económica y Social
47	VANCRAYNEST, Koenraad	Sector Lead WASH	UNICEF

A.3 LISTA DE INFORMANTES CLAVE ENTREVISTADOS

REGIONAL

	NOMBRE	CARGO	AGENCIA	FECHA DE ENTREVISTA
48	ESCAROZ, Gerardo	Secretaría Técnica GT - RM Regional	UNICEF	03/13/2020
49	MEDINA, Mario	Co-coordinador GT TM regional Consultor Asistencia en Efectivo y Cupones	FICR	16/03/2020
	STORBECK, Adrian	Co-coordinador GT TM regional	PMA	-
50	FUENTES, Alejandro		AECID	-
51	GELMAN, Phil	USAID/OFDA Colombia DART Team Lead	USAID Venezuela Regional Crisis Disaster	18/03/2020
52	MILLER, Ward	Deputy Leader of Planning, Colombia	Venezuela Regional Crisis Disaster Assistance Response Team	18/03/2020
53	PALACIOS, Ducar Vicente	Technical Assistant América del Sur	ECHO	17/03/2020
54	PIRES, Renata	Sr Programme CBI Officer	ACNUR	17/03/2020
55	RULLANTI, Giuseppe	Sr CBI Regional Officer	ACNUR	17/03/2020

A.4 ANEXO BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), Estrategia Humanitaria para América Latina y el Caribe, 2018-2019.
https://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/Acción%20Humanitaria/180309_estrategia_Humanitaria_america_latina.pdf
2. The Cash Learning Partnership (CaLP), Glosario de Terminología Para las Transferencias Monetarias, 2018.
<https://www.calpnetwork.org/es/publication/glosario-de-terminologia-para-las-transferencias-monetarias/>
3. The Cash Learning Partnership (CaLP), Mapa de Grupos de Trabajo de Transferencias Monetarias, febrero 2020.
<https://www.calpnetwork.org/es/publication/mapa-de-grupos-de-trabajo-de-transferencias-monetarias-declaracion-de-efectivo-comun-de-la-onu-y-redes-de-entrega-de-efectivo-en-latinoamerica-y-el-caribe/>
4. The Cash Learning Partnership (CaLP) Programme Quality Tool Box.
<https://www.calpnetwork.org/learning-tools/programme-quality-toolbox/>
5. The Cash Learning Partnership (CaLP), Consulta sobre el estado de los Programas de Transferencias Monetarias en América Latina y el Caribe, 21 de noviembre de 2019, Ciudad de Panamá, Panamá.
<https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/taller-de-sowc2-lac-final.pdf>
6. The Cash Learning Partnership (CaLP), Working together to improve the quality of humanitarian cash and voucher transfer programming - Conceptos fundamentales de las Transferencias de Efectivo - Informe de la formación, Quito, Ecuador, 25 septiembre 2019. <https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/01/calp-lii-module-two.pdf>
7. The Cash Learning Group (Calp), Protecting Beneficiary Privacy, Principles and operational standards for the secure use of personal data in cash and e-transfer programs. <https://www.calpnetwork.org/es/publication/protecting-beneficiary-privacy-principles-and-operational-standards-for-the-secure-use-of-personal-data-in-cash-and-e-transfer-programmes/>
8. Cruz Roja Chilena, Proyecto piloto de preparación para la elaboración de programas de transferencias monetarias.
9. ECHO Protección Civil y Operaciones de Ayuda Humanitaria Europeas Venezuela crisis fact sheet.
https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/venezuela_es.pdf
10. ECHO European Research Council (ERC) Multipurpose cash grants consortium, Final Report Monitoring MPGs, April 2018.
11. Gandini L., Lozano Ascencio F, Prieto V., Crisis y migración de población venezolana. Entre la desprotección y la seguridad jurídica en Latino América, Universidad Autónoma de México, México, 2019. <https://www.sdi.unam.mx/docs/libros/SUDIMER-CyMdPV.pdf>
12. Gobierno de Colombia, Directrices del Gobierno de la República de Colombia para la implementación de transferencias monetarias, ajustes a alineamientos específicos.
13. Grand Bargain Cash Workstream, Multipurpose Cash Outcome Indicators, Final Draft for Testing , July 2019.
<https://www.calpnetwork.org/publication/multipurpose-cash-outcome-indicators-final-draft-for-testing/>
14. Términos de referencia Grupo de Coordinación de Transferencias Monetarias, Principios Operacionales de Asistencia Monetaria-Terremoto en Ecuador, mayo del 2016. <https://www.humanitarianresponse.info/es/operations/ecuador/document/t%C3%A9rminos-de-referencia-grupo-de-coordinaci%C3%B3n-de-transferencias>
15. Huang Cindy and Kate Gough, Center for Global Development, The Venezuelan Migrant Crisis: Forging a Model for Regional Response, CGD Note, August 2018. <https://www.cgdev.org/publication/venezuelan-migrant-crisis-forging-model-regional-response>
16. IMMAP, Refugiados y migrantes venezolanos con vocación de permanencia en Colombia: ¿Cuántos son, dónde están y cuántos se espera que sean al finalizar el 2019?
<https://reliefweb.int/report/colombia/refugiados-y-migrantes-venezolanos-con-vocaci-n-de-permanencia-en-colombia-cu-ntos>
17. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Colombia and Ecuador: Population Movement, Information bulletin 1, 28 August 2019. <https://www.ifrc.org/docs/Appeals/19/1B28082019.pdf>

A.5 ANEXO BIBLIOGRAFÍA

18. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Revised Emergency Appeal, Americas population movement, n° MDR42004, January 2020.
<https://reliefweb.int/report/peru/americas-population-movement-revised-emergency-appeal-n-mdr42004-revision-no-3>
19. Miller Sarah, Panayotatos Daphne, A Fragile Welcome – Ecuador’s response to the influx of Venezuelan refugees and Migrants – Field report for Refugees International, June 2019.
<https://www.refugeesinternational.org/reports/2019/6/17/a-fragile-welcome>
20. NGO Position Paper – Cash Coordination in Humanitarian Response - May 2018.
<http://www.cashlearning.org/downloads/cashcoordinationhumanitarianresponsengopositionmay2018.pdf>
21. International Organization for Migration (IOM), Migrant and Refugee Venezuelan crisis: IOM Regional Response Overview June 2019.
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Venezuela%20IOM%20Regional%20Response%20Overview.pdf>
22. Organismo de la Naciones Unidas para la Migración (IOM), Monitoreo de Flujos de Población Venezolana, Ecuador, noviembre-diciembre 2019. <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/73546>
23. ODA/USAID Multi-Purpose Cash Assistance Sector Update 2018.
<https://reliefweb.int/report/world/usaidofda-multi-purpose-cash-assistance-sector-update-fiscal-year-2018>
24. OCHA Humanitarian Needs Overview Colombia, November 2018. <https://www.humanitarianresponse.info/es/operations/colombia/document/humanitarian-needs-overview-2019> 25. OCHA Plan de Respuesta Humanitaria Colombia enero-diciembre 2019.
<https://www.humanitarianresponse.info/en/op%C3%A9rations/colombia/document/hrp-2019-colombia>
26. Pavanello, S., Multi-purpose cash and sectoral outcomes Greece case study, UNHCR, May 2018.
<https://www.alnap.org/help-library/multi-purpose-cash-and-sectoral-outcomes-greece-case-study>
27. Programa Mundial de Alimentos (PMA), Evaluación de Seguridad Alimentaria en Emergencias para Población Migrante de Venezuela y Hogares de Acogida en Departamentos Fronterizos, febrero 2020.
<https://www.refworld.org/es/docid/5e56ed924.html>
28. Pugh Jeffrey, Luis F. Jiménez, Bettina Latuff, Welcome Wears Thin for Colombians in Ecuador as Venezuelans Become More Visible, Migration Policy Institute, January 9, 2020, <https://www.migrationpolicy.org/article/welcome-wears-thin-for-colombians-ecuador>
29. REACH Venezuelan Migration in Colombia, Secondary Data Review, November 2019.
30. Streets Julia, Rupper Lotte, para el Global Public Policy Institute (GPPI), Cash Coordination in Humanitarian Contexts, Policy Paper, June 2017. <https://www.gppi.net/2017/06/16/cash-coordination-in-humanitarian-contexts>
31. United Nation Humanitarian Refugee Commission (UNHCR), Greece Case Study, May 2018. <https://www.unhcr.org/5b2cfa1f7.pdf>
32. United Nations Humanitarian Refugee Commission (UNHCR), Multi-Purpose Cash and Sectoral Outcomes: a Review of Evidence and Learning, May 2018. <https://www.unhcr.org/5b28c4157.pdf>
33. USAID Venezuela Regional Crisis Fact Sheet #3, fiscal year 2019.
https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1866/venezuela_cr_fs03_09-04-2019.pdf
34. The World Bank Group, Strategic Note on Cash Transfers in Humanitarian Contexts, Final Draft Prepared for the Principals of the IASC, April 2016.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/697681467995447727/pdf/106449-WP-IASC-Humanitarian-Cash-PUBLIC.pdf>
35. World Vision Ecuador Rapid Market Assessment – Information Gathering Report Ecuador, Abril 2019
<https://r4v.info/es/documents/details/70463>

A.4 ANEXO BIBLIOGRAFÍA

R4V PORTAL REGIONAL

35. R4V América Latina y el Caribe, Plan de Respuesta 2020 para Refugiados y Migrantes de Venezuela. <https://r4v.info/es/documents/details/74747>
37. R4V América Latina y el Caribe Plataforma Regional Informe de la 7ª reunión, 10 julio 2019. <https://r4v.info/es/documents/download/70641>
38. R4V América Latina y el Caribe Acta Regional noviembre 2019.

R4V PORTAL COLOMBIA

39. RR4V, Factsheet, Espacio de Apoyo, noviembre 2019. <https://r4v.info/es/documents/details/72705>
40. R4V GIFFM Colombia, Reporte Situacional, diciembre 2019. <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/73776>
41. R4V GIFFM Colombia monitoreo junio 2019. <https://r4v.info/es/documents/details/70581>
42. R4V GIFFM Colombia Reporte Respuesta Operacional Situacional 1 – 2018. <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/66717>
43. UNHCR, Evaluación multisectorial de las necesidades de la población proveniente de Venezuela, Maicao, La Guajira, 2019. <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/69117>

R4V PORTAL ECUADOR

44. R4V, El GTRM y el PRRM en Ecuador, Preguntas y Respuestas. <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/68190>
45. R4V Ecuador Hoja Informativa Plan de Respuesta a Migrantes y Refugiados 2020. <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/74008>
46. UNHCR Ecuador fact sheet 2019. <http://reporting.unhcr.org/node/15630>

A.4 ANEXO BIBLIOGRAFÍA

DOCUMENTOS INTERNOS

1. GTM Colombia Actas de reuniones mensuales de marzo 2019 a febrero 2020
2. GTM Colombia Actas de reuniones mensuales de mayo 2019 a enero 2020
3. Términos de Referencia Grupo de Trabajo Técnico sobre Intervenciones Basadas en Efectivo Bogotá, Colombia v8, 25 diciembre 2018
4. RwG CBI Panamá Actas de reuniones julio, agosto, diciembre 2019
5. GT-TM Ecuador 3W Agosto 2019
6. GT-TM Ecuador Minutas del grupo temático de proveedores financieros y matriz agosto 2020
7. GT-TM Ecuador Minutas del grupo temático de focalización agosto 2020
8. GT-TM Ecuador Minutas del grupo temático de valores de transferencia y guía de grupos focales agosto 2020
9. GT-TM Ecuador Experiencia de entrega de efectivo a través cajeros automáticos
10. GT-TM Ecuador Mapeo proveedor financiero
11. GT-TM Ecuador Matriz Focalización Grupos Temáticos
12. GT-TM Ecuador Empleo de asistencia en efectivo y vales en la gestión de casos de violencia basada en género para brindar apoyo a las poblaciones afectadas por crisis en el Ecuador
13. GT-TM Presentación CARE Ecuador Experiencia de entrega de transferencias monetarias a través de cajeros automáticos diciembre 2019
14. GTM Colombia Anexo 1. Términos de Referencia - Grupo de Transferencias Monetarias
15. GTM Colombia Cash Working Group Coordinator Terms of Reference January 2020
16. GTM Colombia Matriz 4W Colombia
17. GTM Colombia Plan de Trabajo 2020
18. CCD Ecuador – Informe de lecciones aprendidas febrero 2020
19. RwG CBI Working Plan
20. RwG CBI Herramienta mapeo 2019 CBI propuesta final
21. RwG CBI Presentación CashCap



Este estudio es posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son la responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

