

# RIESGOS Y ESTRATEGIAS DE SALVAGUARDIA EN LA PROGRAMACIÓN DE ASISTENCIA EN EFECTIVO MULTIPROPÓSITO (MPCA)

Lecciones de VenEsperanza, el consorcio de  
efectivo más grande de América Latina

SEPTIEMBRE 2022

## Tabla de contenido

<b>Agradecimientos</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
Caso de estudio	3
Las cinco fases de la programación de VenEsperanza MPCA	3
Descripción general del informe	6
<b>Métodos</b>	<b>7</b>
Fuentes de datos y métodos de recopilación	7
Análisis y síntesis de datos	9
<b>Hallazgos</b>	<b>9</b>
Ventajas y desventajas de cada modalidad MPCA	10
Riesgos potenciales y estrategias de protección	13
Componentes básicos y consideraciones clave para la protección	40
<b>Anexo A: Kit de herramientas de recursos</b>	<b>47</b>
<b>Anexo B: Lista de verificación y guión de la encuesta</b>	<b>48</b>

## Agradecimientos

En primer lugar, quisiera expresar mi agradecimiento al consorcio VenEsperanza por la oportunidad de realizar esta investigación y a todos los informantes clave entrevistados y participantes de los grupos focales, cuyo tiempo y esfuerzo hicieron posible este estudio. También extendiendo mi agradecimiento a todos los miembros del equipo de VenEsperanza que brindaron valiosos aportes y comentarios sobre el diseño de la investigación. Estoy especialmente agradecido a Shanti Sattler y Elena Forero por su orientación, conocimiento y apoyo a lo largo de esta investigación. Finalmente, gracias a Juan Manuel Morales Gómez por sus ilustraciones originales y a Tanvi Jaluka de Innovations for Poverty Action por su revisión y comentarios.

Autoría: Este informe fue escrito por Katrina Keegan, investigadora independiente contratada por Mercy Corps. La investigación en la que se basa este informe fue realizada por el autor y fue posible gracias al generoso apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). A menos que se indique expresamente lo contrario, los hallazgos, interpretaciones y conclusiones expresadas en este informe son del autor y no representan necesariamente los puntos de vista del Consorcio VenEsperanza o USAID.

# Introducción

## Caso de estudio

### El programa MPCA del Consorcio VenEsperanza en Colombia

Este informe presenta el programa de asistencia en efectivo multipropósito (MPCA) del Consorcio VenEsperanza como un estudio de caso para ilustrar las lecciones aprendidas y las mejores prácticas para proteger a los participantes de MPCA contra riesgos potenciales. El Consorcio VenEsperanza es el consorcio de efectivo más grande de América Latina y representa a cuatro organizaciones internacionales: el Comité Internacional de Rescate (IRC), Mercy Corps, Save the Children y World Vision. Desde octubre de 2019, VenEsperanza ha brindado asistencia de emergencia a más de 400.000 personas en situación de alta vulnerabilidad afectadas por la crisis venezolana. El programa, financiado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) del gobierno de los Estados Unidos, ha atendido a refugiados y migrantes venezolanos, colombianos retornados, y miembros de la comunidad de acogida en doce departamentos colombianos (ver a la derecha) a través de MPCA incondicional. Con una duración máxima de seis meses, la asistencia apoya a las personas más vulnerables afectadas por la crisis ayudándoles a satisfacer sus necesidades básicas y mejorar las condiciones de vida y nutrición de sus familias.

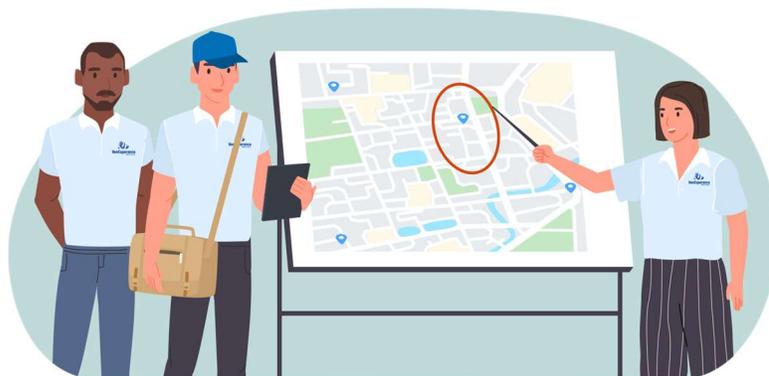


## Las cinco fases de la programación de VenEsperanza MPCA

Esta sección proporciona una descripción general de cada una de las cinco fases de MPCA de VenEsperanza: alcance, evaluación, selección, entrega y retiro.

### Alcance: identificación de participantes potenciales

El consorcio VenEsperanza identifica a los participantes potenciales a través de métodos directos e indirectos. Los métodos directos incluyen la identificación de participantes potenciales por parte del personal del programa de VenEsperanza en el campo, referencias directas del personal de campo que trabaja en programas complementarios y la búsqueda activa de participantes a través de ejercicios de censo y alcance comunitario, así como a través del registro de recién llegados a lo largo de las rutas migratorias



comunes. Los participantes potenciales también se identifican indirectamente a través de referencias compartidas por miembros de la comunidad, incluidos líderes oficiales y no oficiales, autoridades locales y proveedores de servicios locales, incluidas ONG, agencias de servicios sociales municipales, agencias de las Naciones Unidas y grupos de apoyo informales/formales. Los miembros del equipo de VenEsperanza están en contacto regular con estos actores para recibir y verificar referencias. El consorcio también ha llevado a cabo una prueba piloto en la que los participantes potenciales pueden completar un formulario de solicitud a través de un sitio web y un bot de WhatsApp para ser considerados para el programa. Sin embargo, la carga administrativa del piloto era insostenible, en gran parte debido a la gran cantidad de solicitantes no elegibles, por lo que se continúan explorando alternativas.

## Evaluación: encuestando a los participantes potenciales



Durante la fase de selección, los participantes potenciales completan una encuesta de elegibilidad. El proceso de selección de participantes de VenEsperanza está determinado por criterios de elegibilidad centrados en la vulnerabilidad, desarrollados a través de un análisis econométrico basado en un modelo de prueba de medios indirectos, para garantizar que la asistencia se dirija a quienes más necesitan asistencia humanitaria. Estos criterios se programan automáticamente en CommCare, la

plataforma de datos de VenEsperanza, y son desconocidos para el personal de campo con el fin de mitigar el riesgo de fraude. Todos los equipos de VenEsperanza tienen subequipos de encuestadores que están capacitados en CommCare y la implementación de encuestas. Durante la pandemia de COVID-19, las encuestas se realizaron principalmente por teléfono, pero gradualmente se volvieron a realizar en persona a medida que se redujeron las restricciones relacionadas con la pandemia.

## Selección: inscripción de participantes seleccionados

Una vez que se envían las encuestas, CommCare selecciona automáticamente aquellas que cumplen con los criterios de elegibilidad específicos. Luego, los procesos de deduplicación y verificación se llevan a cabo por separado, por parte de diferentes miembros del personal de VenEsperanza de acuerdo con los protocolos y procedimientos del consorcio, para garantizar la



transparencia y reducir los riesgos. Los participantes aprobados son asignados a una modalidad de transferencia de efectivo, en gran medida en función de la accesibilidad de los servicios en su área

geográfica específica, y un miembro del personal de VenEsperanza les informa sobre su inscripción en el programa, generalmente a través de una llamada telefónica.

## Entrega: transferencia de efectivo a los participantes

En esta etapa, MPCA se transfiere a los participantes. Antes de la transferencia, los participantes aprenden cuándo, dónde y cómo acceder a los fondos una vez transferidos. También reciben información sobre riesgos potenciales y recomendaciones para protegerse contra esos riesgos. Los participantes también son informados sobre los canales de comunicación para que puedan contactar al equipo de VenEsperanza para hacer preguntas, plantear inquietudes o quejas, brindar comentarios o sugerencias, o denunciar casos de explotación o abuso. Esta fase difiere ligeramente según la modalidad de transferencia, como se describe a continuación.



### Tarjetas de efectivo

Una vez que se informa a los destinatarios de las tarjetas de efectivo y aceptan su inscripción en el programa, se les invita a asistir a un evento para obtener más información sobre el programa y recibir sus tarjetas. Durante el evento, el personal de VenEsperanza brinda una charla informativa, con una duración aproximada de 45 minutos, para explicar todo lo que los participantes

deben saber sobre el uso de su tarjeta. La charla, que generalmente se lleva a cabo en grupos, incluye simulaciones paso a paso para retiros en cajeros automáticos y compras con débito para ayudar a los participantes que no están familiarizados con el uso de un cajero automático. El personal de VenEsperanza brinda a los participantes instrucciones y consejos sobre cómo evitar los cargos de los cajeros automáticos bancarios y cómo protegerse contra posibles riesgos. Los participantes también aprenden a consultar el saldo de su tarjeta en un portal en línea a través de Grupo Aval<sup>1</sup>, el grupo bancario que alberga la cuenta asociada a su tarjeta (no es necesario que tenga una cuenta personal previa). Durante el evento, los participantes se reúnen de forma individual y privada con un miembro del equipo de VenEsperanza, quien explica la cantidad de efectivo que recibirá el participante y le entrega su tarjeta de efectivo y pin.

### Pagos a través de Efecty

La otra modalidad de transferencia es la recepción de efectivo en un punto físico operado por la empresa Efecty<sup>2</sup>. Una vez que los destinatarios de Efecty son informados y aceptan su inscripción en el programa, el personal de VenEsperanza los registra para obtener una cuenta en Efecty y se

<sup>1</sup>Grupo Aval es el grupo bancario más grande de Colombia con cuatro bancos afiliados: Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas. Los cuatro bancos combinados conforman una red de más de 1.200 sucursales, más de 3.300 cajeros automáticos y más de 36.000 corresponsales bancarios y otros puntos de servicio. <https://www.grupoaval.com/grupo-aval-esp> (Consultado el 1 de agosto de 2022)

<sup>2</sup>Efecty es un operador colombiano de servicios de transferencia de efectivo con más de 9.000 puntos de servicio a nivel nacional. <https://www.efecty.com.co/web/> (Consultado el 1 de agosto de 2022)

les brinda información clave sobre cómo y cuándo se transferirá su efectivo y cómo acceder a él. El personal de VenEsperanza da una charla, de cinco a diez minutos, para brindar información a los participantes sobre los pasos a seguir y para brindarles importantes consejos y recomendaciones sobre seguridad y protección. A los participantes también se les informa en privado la cantidad que recibirán. El personal de VenEsperanza brinda esta información por teléfono (durante la pandemia de COVID-19) o invita al participante a un evento en persona (luego de regresar al trabajo presencial).

## Retiro: los participantes acceden al efectivo transferido

En esta etapa, los participantes acceden al efectivo que ha sido transferido. Las diferencias por modalidad se describen a continuación.

### Tarjetas de efectivo

Los destinatarios de las tarjetas de efectivo tienen dos opciones para acceder a sus fondos. Pueden acudir a un cajero automático o punto de servicio (preferiblemente uno afiliado a su tarjeta bancaria para evitar comisiones) y retirar efectivo directamente de su cuenta. Alternativamente, los participantes pueden usar su tarjeta para comprar artículos directamente en una tienda, pagando con débito.



### Pagos a través de Efecty

Los participantes que reciban el pago a través de Efecty deben dirigirse a un punto de servicio de Efecty (sitio de Efecty o sitio de franquicia) para retirar los fondos. Allí, son atendidos por un agente de Efecty y deben presentar el documento de identidad asociado a su cuenta y proporcionar su huella digital para confirmar su identidad. Una vez confirmado, el encargado de Efecty entrega al participante el monto total transferido.



## Descripción general del informe

### Objetivo

Esta investigación tuvo como objetivo recopilar, analizar y documentar los riesgos potenciales para los participantes de MPCA y recopilar las lecciones aprendidas y las mejores prácticas en la protección y mitigación de riesgos. Esta investigación es parte de la iniciativa más amplia de investigación y aprendizaje del Consorcio VenEsperanza. Al priorizar una mayor generación de evidencia y análisis sobre temas relacionados con la provisión de MPCA en emergencias, este trabajo tiene como objetivo beneficiar a las agencias humanitarias y a los actores de efectivo y

ayudar a informar la toma de decisiones estratégicas para el futuro trabajo de efectivo en Colombia y más allá.

## Estructura del informe

Este informe es un recuento del programa de transferencia de efectivo de VenEsperanza en Colombia y las lecciones aprendidas hasta la fecha. La primera sección explora las dos modalidades de transferencia de efectivo y las ventajas y desventajas de cada una. La siguiente sección presenta riesgos potenciales destacados y estrategias de protección, incluidas las lecciones aprendidas y las mejores prácticas. Este informe concluye con consideraciones para la planificación de eventos, la comunicación de mensajes clave y la detección y respuesta al fraude. Un anexo incluye más recursos.

## Público objetivo

Esta guía está dirigida a (1) partes interesadas internas de VenEsperanza, de modo que las lecciones aprendidas sirvan para informar la programación futura y (2) partes interesadas externas que implementan MPCA, de modo que las lecciones aprendidas de VenEsperanza permitan la adopción de mejores prácticas y evitar la repetición de errores.

# Métodos

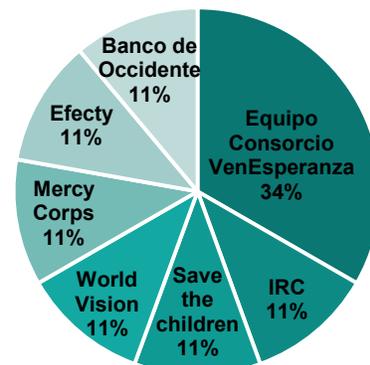
## Fuentes de datos y métodos de recopilación

Esta investigación se basa en una combinación de recopilación de datos cualitativos primarios (entrevistas con informantes clave y discusiones de grupos focales) y revisión de documentos secundarios (archivos e informes internos y públicos).

Se realizaron entrevistas semiestructuradas con informantes clave de forma remota y en persona con miembros seleccionados de VenEsperanza en varios niveles operativos, así como con partes interesadas externas clave. Las muestras de las entrevistas con informantes clave se extrajeron mediante un muestreo intencional después de las conversaciones con los líderes de VenEsperanza, quienes proporcionaron listas e información de contacto para los perfiles específicos. En última instancia, los perfiles incluían miembros actuales del equipo de gestión y coordinación del Consorcio VenEsperanza, gerentes de programa y/o protección de cada organización socia, y puntos focales para los proveedores de servicios emisores de pagos electrónicos (Efecty) y tarjetas de efectivo (Banco de Occidente, Grupo Aval). De los diez informantes clave invitados a participar, nueve aceptaron la invitación, dieron su consentimiento informado y fueron entrevistados en su idioma preferido, inglés o español.

Las discusiones de grupos focales se llevaron a cabo en persona con los participantes de la asistencia de VenEsperanza, empleando un formato semiestructurado para obtener las opiniones

Informantes clave por afiliación



de los participantes. Las muestras de grupos focales con participantes del programa se extrajeron de las listas de participantes de organizaciones socias dentro de sitios seleccionados en seis departamentos colombianos, que representan a aquellos con el mayor número de participantes de VenEsperanza MPCA hasta la fecha, con la excepción de Arauca, que se eliminó de la consideración debido a preocupaciones de seguridad relacionadas al ciclo de elecciones presidenciales nacionales. Los departamentos seleccionados fueron Antioquia, Atlántico, Bogotá (distrito capital) & Cundinamarca, Bolívar, La Guajira y Norte de Santander. Se seleccionaron sitios específicos dentro de esos departamentos en base a discusiones de factibilidad con el equipo y los socios del Consorcio VenEsperanza. Siempre que fue posible, se incluyeron tanto los centros urbanos como los sitios más remotos para proporcionar contextos comparativos.

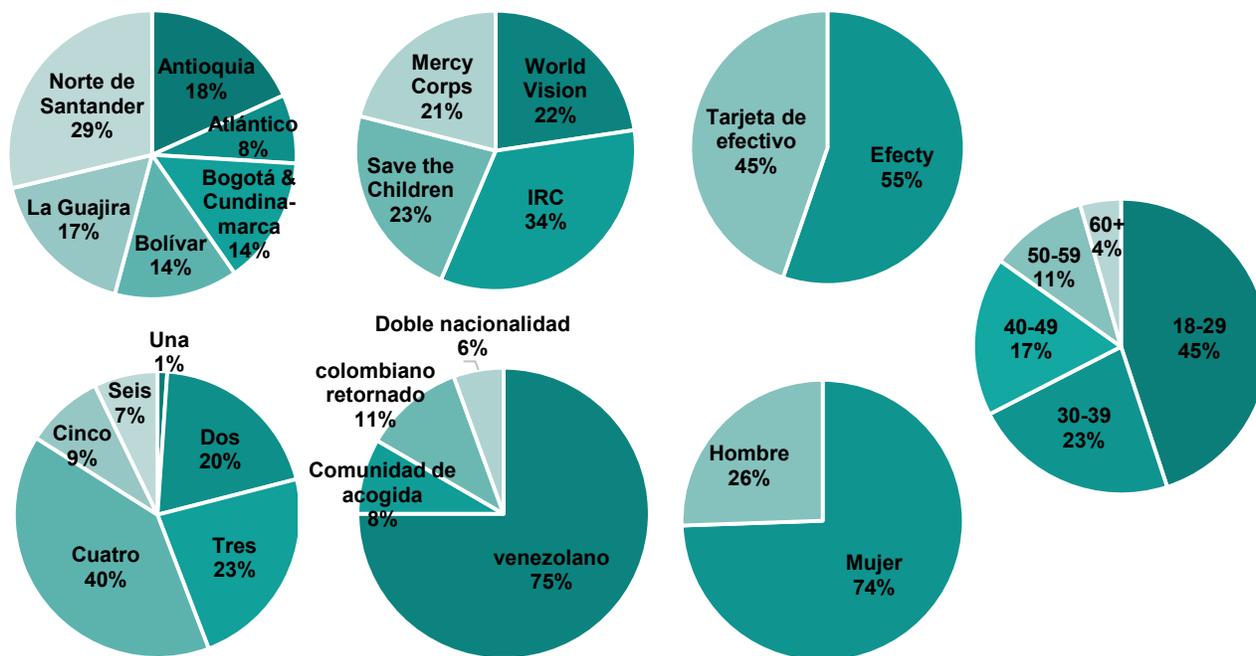
Participantes de los grupos focales por departamento, modalidad y sitio

Organización	Modalidad	Departamento						TOTAL
		Antioquia	Atlantico	Bogotá y Cundinamarca	Bolívar	La Guajira	Norte de Santander	
Mercy Corps	Tarjeta de efectivo	13			25			38
IRC	Tarjeta de efectivo	9		8			9	26
	Efecty	11		8			16	35
World Vision	Tarjeta de efectivo		6				13	19
	Efecty		8				14	22
Save the Children	Efecty			10		31		41
<b>Total de tarjetas de efectivo</b>		<b>22</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>83</b>
<b>Total de Efecty</b>		<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>98</b>
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>181</b>

Los participantes fueron seleccionados para discusiones de grupos focales en base a un muestreo intencional no probabilístico por ubicación, organización asociada y modalidad (Efecty o tarjeta de efectivo) y con el objetivo de reflejar un marco de muestreo con la máxima diversidad deseada en cuatro categorías: edad, género, perfil del participante (refugiado o migrante venezolano, colombiano retornado o miembro de la comunidad de acogida), y número de transferencias recibidas. En mayo y junio de 2022 se llevaron a cabo veintinueve grupos focales, con un total de 181 participantes. Los procedimientos de contratación tenían como objetivo ser imparciales para garantizar una amplia representación y evitar posibles sesgos. Se prestó especial atención a las perspectivas de edad, género y diversidad en todas las actividades de recopilación de datos primarios realizadas para esta investigación. Notablemente, las participantes femeninas y venezolanas representan una mayor proporción de la muestra ya que representan una mayor proporción de participantes de VenEsperanza MPCA <sup>3</sup>.

Participantes de los grupos focales por departamento, socio, modalidad, número de traslado, sexo, perfil y edad.

<sup>3</sup> De 5.905 participantes que realizaron encuestas de seguimiento posterior a la distribución en febrero de 2022, el 87% eran mujeres y el 73% eran venezolanos.



## Análisis y síntesis de datos

Usando un enfoque inductivo y deductivo para el análisis de datos, todas las transcripciones de las entrevistas con informantes clave y las notas de los grupos focales se organizaron categóricamente y se "codificaron abiertamente" en Dedoose para identificar y etiquetar todos los segmentos de datos percibidos como relevantes para las preguntas centrales de la investigación. Los códigos se agruparon mediante el conteo de temas conceptualmente equivalentes y se analizaron en busca de patrones y tendencias de respuesta. Los datos secundarios se analizaron y triangularon con los datos primarios para minimizar el sesgo, mejorar la precisión y la confiabilidad de los resultados y garantizar la credibilidad de los hallazgos, cada uno de los cuales se puede rastrear directamente hasta la evidencia.

## Hallazgos

Los resultados de la investigación se organizan en tres subsecciones. La primera sección presenta las ventajas y desventajas de cada modalidad MPCA. El segundo detalla algunos de los riesgos potenciales más destacados asociados con MPCA, así como estrategias de mitigación de riesgos y mejores prácticas. La sección final explora la planificación de eventos, la comunicación y los mensajes clave, y la mitigación y respuesta al fraude.

## Ventajas y desventajas de cada modalidad MPCA

La siguiente tabla enumera las ventajas y desventajas de la modalidad descritas por los informantes clave y/o los participantes de los grupos focales (ver leyenda).

### Ventajas Efecty

- Los participantes se registran con su identificación y huella digital, que se verifica antes de cada transacción para que solo el participante previsto pueda retirar dinero de su cuenta.
- Muchos participantes están familiarizados y/o tienen experiencia previa en el uso de Efecty
- Efecty tiene cobertura a nivel nacional y miles de sitios, muchas veces cerca de residencias y lugares de trabajo
- Los participantes reciben el monto total de su transferencia de una vez
- No hay cargos incurridos por los participantes.
- Efecty es fácil de aprender en comparación con las tarjetas de efectivo y la charla informativa es más corta
- Nadie además del asistente sabe si el participante está haciendo un depósito, una transferencia o un retiro
- Dado que Efecty también permite transferencias y depósitos, los participantes pueden realizar pagos (por ejemplo, alquiler, servicios públicos) mientras retiran

### Desventajas Efecty

- Requiere de intermediarios (asistentes de Efecty), introduciendo subjetividad y riesgo potencial de discriminación o xenofobia, maltrato o abuso de los datos del participante o de los participantes, extorsión o explotación (p. ej., cobro de servicios, como fotocopias de DNI), mala o inadecuada adherencia al protocolo (p. ej., sin verificar la identificación), negativa a dispersar los fondos de los participantes, o dispersión intencional o la cantidad incorrecta
- Requiere procesamiento adicional para aquellos sin documentación válida (o una huella digital<sup>4</sup>)
- Es posible que un sitio de Efecty no tenga fondos suficientes para distribuir a un participante
- Un sitio de Efecty puede estar cerrado cuando llega un participante
- Un Efecty puede no estar cerca de donde viven los participantes
- Dado que Efecty opera puntos Efecty y puntos de franquicia, no todos los sitios se administran de la misma manera y no toda la información llega a todos los sitios, lo que genera experiencias diferentes para los participantes en diferentes sitios.
- Si la identificación de un participante se pierde o es robada, él/ella no puede acceder a los fondos hasta que/a menos que sea reemplazada
- Los participantes pueden ser asaltados después de retirar su efectivo
  - Los participantes pueden llegar y el sistema de Efecty está caído
  - Hay un límite de 30 días para retirar de una cuenta de Efecty antes de que se bloqueen los fondos

<sup>4</sup> Las huellas dactilares se pueden desgastar o borrar por varias razones, que incluyen, entre otras: actividades manuales que causan abrasión mecánica, ciertas afecciones de la piel, tratamientos médicos, etc.

- Efecty rara vez tiene largas filas o tiempos de espera y los retiros son rápidos, en cuestión de minutos.

- Las denuncias de fraude deben pasar por largos procesos de investigación internos de Efecty, y puede tomar meses llegar a un veredicto y tomar medidas (por ejemplo, reembolso)
- Requiere contacto físico cercano con un asistente, un riesgo durante la pandemia
  - Un error de registro puede impedir que los participantes accedan a su cuenta/fondos
  - Participantes firman antes de recibir efectivo en mano, un protocolo que los pone nerviosos
  - Dado que la verificación de identidad permite que solo el participante previsto se retire (una ventaja en términos de prevención del fraude), los participantes consideraron esto como una limitación para aquellos (p. ej., enfermos, lesionados, discapacitados) que pueden beneficiarse de que alguien se retire en su nombre.

### Ventajas de la tarjeta de efectivo

- Las tarjetas de efectivo son una opción para quienes no tienen la documentación requerida (o una huella digital)
- Los participantes pueden retirar hasta cinco veces de cualquier cajero automático afiliado sin incurrir en cargos de comisión
- Permite a los participantes realizar retiros múltiples si lo desean (hasta un límite sin cargos)
- Los participantes tienen la opción de retirar efectivo en un cajero automático o comprar bienes directamente a través de débito
- Los participantes pueden revisar su saldo a través de una plataforma en línea o llamada telefónica
- Las tarjetas de efectivo son seguras con una identificación y un pin únicos
- Si una tarjeta se pierde o es robada, los participantes pueden comunicarse con VenEsperanza y llenar un formulario para recibir una nueva tarjeta con los fondos restantes

### Desventajas de la tarjeta de efectivo

- Los bancos cobran una comisión si los participantes retiran de un cajero automático no afiliado
- Los bancos cobran tarifas si los participantes exceden el límite de retiro mensual
- Los participantes solo pueden retirar en múltiplos de \$10,000 o \$20,000 COP, por lo que los participantes a menudo deben dejar una parte de su dinero en el banco, lo que requiere una compra de "débito" directo para acceder a lo que queda
- Una tarjeta perdida, dañada o robada debe ser reemplazada y puede tomar tiempo durante el cual un participante no tendrá acceso a los fondos. Los fondos robados no pueden ser reemplazados (si el ladrón tiene el pin, los fondos pueden robarse mediante el retiro. Si el ladrón no tiene el pin, los fondos pueden robarse si se usan como tarjeta de débito en ciertos casos)
- Los participantes pueden olvidar su PIN (especialmente porque no lo configuran ellos mismos) y no tendrán acceso a los fondos hasta que lo reclamen.
- No todos los participantes tienen conocimiento/experiencia en el uso de tarjetas y/o cajeros automáticos y, para algunos, puede haber una curva de aprendizaje para aprender a usarlos.

- Plazo de retiro más largo. Los fondos permanecen disponibles durante la duración del programa.
- Las tarjetas se pueden utilizar en cualquier parte del mundo.
- No hay contacto humano involucrado con los retiros de cajeros automáticos, un beneficio durante la pandemia
  - Los participantes pueden prestar su tarjeta y pin a una persona de confianza para retirar en su nombre si no pueden hacerlo ellos mismos (por ejemplo, si están enfermos, lesionados, discapacitados, etc.)
  - Suele haber cajeros automáticos u otros puntos de servicio cerca de los participantes
  - Los cajeros automáticos rara vez tienen largas filas o tiempos de espera y el retiro es rápido, en cuestión de minutos.

- La charla informativa sobre la tarjeta de crédito es larga (un promedio de 45 minutos) debido a la cantidad de información que se debe proporcionar
- Los cajeros automáticos pueden estar fuera de servicio o sin fondos disponibles, lo que limita el acceso a los fondos si no hay otros cajeros automáticos cerca
- Los cajeros automáticos pueden funcionar mal y no devolver la tarjeta y/o dispersar fondos
- Los participantes pueden ser asaltados después de retirar su efectivo
- No hay garantía de que la persona que retira los fondos sea el participante previsto.
- Los participantes pueden prestar su tarjeta y pin a alguien para retirar en su nombre solo para que esa persona robe el dinero.
  - Algunos cajeros automáticos preguntan a los usuarios si les gustaría hacer una donación benéfica, lo que los participantes pueden sentirse presionados a hacer, pueden no saber cómo evitarlo o pueden aceptar por error

#### LEYENDA

- mencionado por los informantes clave y los participantes
- mencionado solo por informantes clave
- mencionado solo por los participantes del grupo focal

## Riesgos potenciales y estrategias de protección

Esta sección detalla algunos de los riesgos potenciales más prominentes asociados con MPCA (y en qué fase podrían presentarse), así como las estrategias y mejores prácticas de mitigación y protección de riesgos. Los riesgos generalmente se presentan en el orden en que pueden aparecer, desde el alcance hasta el retiro. Los riesgos que son transversales y abarcan las cinco fases se presentan al final.

### Explotación de participantes por terceros intermediarios (ALCANCE)

Durante el alcance, los informantes clave identificaron el riesgo de explotación de los participantes (potenciales) por parte de terceros intermediarios (miembros o líderes de la comunidad, organizaciones o instituciones que hacen referencias, etc.), que puede adoptar varias formas. En primer lugar, los intermediarios pueden involucrarse en solicitudes de sobornos, solicitudes en forma de pago o favores, para referir participantes potenciales al programa, lo que puede ocurrir o no. Los sobornos se pueden solicitar por adelantado (a cambio de la promesa de una referencia) o después de recibir el beneficio (como una especie de "impuesto" por haber sido referido e inscrito con éxito). Los intermediarios también pueden solicitar y/o hacer mal uso de la información, identificación o datos personales de un participante (potencial) o pueden malinterpretar la información sobre el programa para beneficio personal. Una evaluación en tiempo real (RTE) de VenEsperanza realizada en abril de 2021, por ejemplo, encontró evidencia que sugiere que algunos hogares recibieron llamadas fraudulentas de personas que se hicieron pasar por agencias implementadoras y solicitaron información personal, lo que generó desconfianza entre las comunidades y VenEsperanza. Además, la RTE descubrió que los participantes estaban dispuestos a brindar información a cualquier organización que pudiera ayudarlos, priorizando la asistencia potencial sobre las preocupaciones por su información personal. Otros ejemplos de explotación compartidos por informantes clave incluyen candidatos políticos que podrían afiliarse falsamente al programa a partidos o agendas políticas para ganar favores o votos en las elecciones locales. De manera similar, los líderes de la comunidad pueden afirmar haber llevado el programa a la comunidad o haber hecho referencias con la esperanza de ganar el favor del liderazgo, votos, o aprobación. Varios informaron que los líderes también pueden explotar a los participantes (potenciales) o difundir información falsa o engañosa sobre el programa, lo que puede dañar su reputación y generar desconfianza.



*“Algunos participantes pueden tratar con intermediarios que en realidad no existen, que no solo piden sobornos, sino que en realidad no los recomiendan”.*

— Informante clave

*“Encontramos que hay algunas organizaciones locales y también religiosas que cobran una tarifa. Encontramos gente que tiene que pagar dinero para entrar en listas, devolver favores, ese tipo de cosas. Hay ataduras. Eso es inevitable cuando estás haciendo efectivo y es un riesgo para los participantes”.*

— Informante clave



*Un riesgo importante es la intervención de terceros. No conocemos sus intenciones cuando nos refieren personas. Algunas fuentes pueden decir: 'Te remitiré, te pondré en esta lista, pero cuando recibas la transferencia, dame parte de lo que recibes'. Por lo tanto, debemos analizar quiénes son estos terceros y hasta qué punto nosotros, como programa, podemos verificar su confiabilidad”.*

— Informante clave

Los hallazgos de los grupos focales revelan que los participantes ingresaron al programa a través de una variedad de canales diferentes, muchos de los cuales involucraron a terceros intermediarios. En ciertas comunidades, particularmente aquellas caracterizadas por asentamientos más informales, todos o casi todos los participantes de los grupos focales habían sido identificados directamente por las actividades de alcance de VenEsperanza, en las que el personal realizó una visita a la comunidad o visitas puerta a puerta. A menudo, en estos sitios, un líder comunitario facilitó el contacto entre el equipo de VenEsperanza y los posibles participantes. La mayoría de los participantes de los grupos focales en estas comunidades sintieron que los líderes son confiables y juegan un papel importante en la fase de determinación del alcance y más allá (solo en un sitio los participantes mencionaron a un líder corrupto y sin escrúpulos en una comunidad vecina), y muchos expresaron que los líderes merecían recibir algún beneficio por su tiempo y esfuerzo. Otra forma común en que los participantes ingresaron al programa fue a través de referencias internas de otros programas asociados de VenEsperanza o referencias externas de instituciones estatales, ONG nacionales y locales, proveedores de servicios de salud, iglesias, etc., especialmente durante la pandemia, cuando la preinscripción en persona de participantes por miembros del equipo no fue posible. Otros participantes se enteraron del programa a través de familiares, amigos, vecinos u otros conocidos (la mayoría de los cuales eran participantes). Una pequeña minoría de participantes había iniciado contacto con VenEsperanza después de conocer las redes sociales o páginas web del programa.

Si bien la participación de muchos participantes en el programa involucró a terceros intermediarios, los hallazgos indican muy pocos casos de explotación. Las solicitudes de sobornos (realizadas por un líder de la comunidad y por una persona que se hizo pasar falsamente por un trabajador humanitario) solo se informaron en dos de los 29 grupos focales y en ninguno de los casos afectaron directamente a los participantes sino a personas que conocían. En encuestas de seguimiento posdistribución, realizadas con 11.691 participantes entre mayo de 2021 y agosto de 2022, menos del 1% de los participantes reportaron haber pagado o hecho un favor para ser incluidos en el programa.

## **Mitigación de riesgos y protección**

Durante la evaluación del alcance, los informantes clave expresaron que una estrategia importante de mitigación y protección es diversificar las listas de referencia tanto como sea posible para evitar depender de fuentes específicas. Esto, informaron los informantes, debe combinarse con la comunicación y la construcción de relaciones con las fuentes de referencia, así como con actividades de sensibilización que definan y denuncien el fraude, expliquen y hagan cumplir la neutralidad y la independencia, y destaquen la protección. Cuando sea posible, se deben buscar acuerdos escritos con socios de referencia para establecer expectativas, responsabilidades y

compromisos con respecto a los principios y estándares clave para la participación. Los informantes también recomiendan que los programas de efectivo consideren cuidadosamente las posibles recompensas o compensaciones para los líderes comunitarios confiables que dedican una cantidad considerable de tiempo y recursos al programa. Igualmente importante, advierten, es decidir no trabajar con líderes que no pueden apoyar al funcionamiento saludable del programa.

Otra estrategia clave mencionada por los informantes clave incluye mensajes dirigidos a los participantes, enfatizando que la asistencia es gratuita, advirtiéndoles contra las solicitudes de terceros y solicitándoles que informen cualquier explotación a través de los Mecanismos de Respuesta de Responsabilidad Comunitaria (CARM). CARM, explicado con mayor detalle más adelante, permite a los participantes y miembros de la comunidad denunciar cualquier caso de explotación, abuso o

coerción al equipo de VenEsperanza para que puedan tomar las medidas adecuadas. Los ejercicios de verificación y las preguntas de la encuesta posterior al monitoreo pueden ayudar a comprender y mitigar mejor los riesgos de explotación y, por lo tanto, también se consideran una mejor práctica.

#### **Mejores prácticas para mitigar la explotación de los participantes por parte de terceros intermediarios:**

- Diversificar las listas de referencias tanto como sea posible.
- Comunicar las expectativas, los estándares y la política de cero fraudes a las fuentes de referencia y busque acuerdos por escrito sobre el compromiso cuando sea posible.
- Considerar cuidadosamente los posibles sistemas de recompensas para los líderes comunitarios confiables y las consecuencias para los que no son confiables.
- Desarrollar campañas de mensajes contra el fraude dirigidas a los participantes (consulte la sección "Comunicación y mensajes clave" para ver ejemplos).
- Desarrollar canales CARM robustos, ejercicios de verificación y encuestas posteriores al monitoreo para identificar, investigar y responder a las denuncias (consulte la sección "Mitigación y gestión del fraude" para obtener más información).

### **Generación de expectativas individuales y comunitarias (ALCANCE, EVALUACIÓN)**

De acuerdo con los informantes clave, otro riesgo presente tanto durante el alcance como durante la evaluación es la generación de expectativas a nivel comunitario y/o individual. Describen cómo la mera presencia de una organización humanitaria en una comunidad durante los ejercicios de alcance puede generar expectativas o suposiciones de asistencia futura entre la comunidad, especialmente si esa organización es reconocida o conocida por la programación de efectivo. Sin embargo, por varias razones, una organización puede finalmente decidir no trabajar en la comunidad (por ejemplo, porque no hay suficientes participantes potenciales, por inseguridad, etc.). Incluso si la organización finalmente trabaja en la comunidad, lo más probable es que no sirva a la comunidad en su conjunto, ya que la asistencia está dirigida a servir solo a los más vulnerables. En cualquier caso, Es posible que las organizaciones no puedan cumplir con las expectativas a nivel de la comunidad. A nivel individual, los informantes clave explican que los participantes potenciales que están siendo evaluados pueden desarrollar falsas esperanzas o llegar a esperar ayuda si no se les informa explícitamente o no entienden que la encuesta no garantiza la inscripción en el programa.

*“Un tema complejo es el boca a boca en las comunidades. Por ejemplo, hicimos un ejercicio un día y se empezó a correr la voz. Cuando nuestro equipo terminó ese día y llegó a la plaza central, había varias personas esperando la atención que esperaban que les brindáramos... pero nunca fue así y generó frustración. Tuvimos que reunirnos con las autoridades locales y explicarles que nunca los habíamos convocado, sino que algunos se enteraron y corrieron la voz. Entonces, es un riesgo porque la comunidad piensa que estamos brindando atención cuando en realidad, solo estamos [observando]”.*

— Informante clave

*“Creo que cualquier programa de efectivo multipropósito automáticamente genera muchas expectativas a nivel de la comunidad... tiende a existir la expectativa de que todas las familias recibirán efectivo en una comunidad.*

— Informante clave

*Creo que a medida que el programa crece y una organización inscribe a más personas, también atrae más atención en las comunidades. Eso, para mí, ha sido uno de los mayores riesgos.*

— Informante clave

La expectativa y anticipación generada por la encuesta se evidencia en discusiones de grupos focales con los participantes. Después de realizar la encuesta, muchos participantes recordaron estar pegados a sus teléfonos, ansiosos y temerosos de perder una llamada de VenEsperanza. Los participantes expresaron sentimientos de júbilo, alivio, esperanza y gratitud al describir el momento en que se enteraron de que habían sido seleccionados.

*“Después de la encuesta, llevé mi teléfono conmigo, incluso al baño, para no perder ninguna llamada”.*

— Participante en grupo focal en Cúcuta, Norte de Santander

## Mitigación de riesgos y protección

A nivel de la comunidad, los informantes clave consideraron que era importante usar la discreción (p. ej., evitar grandes eventos, no hablar con los posibles participantes específicamente sobre la asistencia en efectivo hasta el evento de distribución, etc.) cuando se está presente en una comunidad para no atraer atención indebida y generar expectativas que la organización no es capaz de cumplir. La comunicación transparente y clara con actores comunitarios confiables también puede ayudar a evitar la difusión de información

### Las mejores prácticas para gestionar las expectativas a nivel individual y de la comunidad:

- Ser discreto cuando esté en las comunidades para evitar generar atención y/o expectativas indebidas.
- Explicar clara y repetidamente el proceso de selección y que la participación de uno en los procedimientos de evaluación y evaluación no garantiza la inscripción en el programa.

errónea y/o expectativas, explicaron los informantes clave.

A nivel individual, los informantes clave expresaron que todos los encuestadores deben recibir capacitación sobre los protocolos relacionados con la gestión de expectativas y la transparencia durante los procesos de evaluación y selección. VenEsperanza utiliza guiones para explicar en múltiples momentos que la participación en el registro o la encuesta no garantiza la selección en el programa (ver Anexo B). Los participantes de los grupos focales recordaron la claridad y transparencia de VenEsperanza sobre estos procesos, considerándolos en general como una buena práctica en el manejo de expectativas.

***“Se les debe dejar claro que tomar la encuesta no significa que serán participantes. Se debe realizar un ejercicio inicial de concientización para que sepan que no asegura que recibirán asistencia humanitaria, cuidando mitigar las expectativas que se puedan generar al llenar la encuesta”.***

— Informante clave

***“En términos de expectativas de la comunidad, creo que la clave es la mitigación desde el principio. Cuando haces ese lanzamiento, incluso antes de hacer las entrevistas de elegibilidad, deja muy claro que estos son recursos limitados y que existen criterios claros”.***

— Informante clave

## **Desensibilización de la empatía del personal del programa (ALCANCE, EVALUACIÓN)**

Un riesgo relacionado con el personal citado por informantes clave es la insensibilización de la empatía, que puede ocurrir si la empatía del personal hacia los participantes no está bien fundamentada en primer lugar o no se refuerza/alimenta con el tiempo. Los informantes reconocieron que la naturaleza misma del trabajo humanitario, especialmente a nivel de campo y especialmente si la carga de trabajo es pesada, puede afectar emocionalmente al personal con el tiempo y conducir a un “agotamiento por empatía” o “fatiga por compasión”. Si el personal se vuelve insensible, el riesgo es que se retraigan o se separen emocionalmente o muestren menos empatía cuando trabajen con los participantes.

***“Existe un riesgo cuando el personal que aplica los instrumentos no tiene la suficiente capacidad o empatía. Hemos aumentado los esfuerzos para garantizar que nuestros encuestadores comprendan la herramienta y la importancia de la neutralidad y la objetividad, etc. pero, para mí, existe un riesgo psicosocial para el equipo de encuestadores. Escuchar siete, ocho, nueve veces al día todas las dificultades que pueden tener los hogares de nuestros participantes genera angustia en los encuestadores, lo que puede afectar su empatía hacia los participantes con el tiempo”.***

— Informante clave

Los participantes de los grupos focales solo dijeron cosas positivas sobre cómo fueron tratados por el personal de VenEsperanza, y muchos reconocieron y elogiaron al personal por ser respetuoso, paciente y amable. Los participantes mencionaron con frecuencia que el personal "los tuvo en cuenta" y "realmente los escuchó".

### **Mitigación de riesgos y protección**

Para protegerse contra el riesgo potencial de desensibilización de la empatía, los informantes sintieron que los programas de efectivo deberían considerar identificar candidatos empáticos en los procesos de contratación y reforzar la empatía a través de capacitaciones (una prioridad identificada para VenEsperanza). Los informantes clave también abogaron por programas de efectivo para (1) garantizar el acceso del personal a los servicios de atención y apoyo psicosocial, y (2) establecer una cultura laboral saludable con objetivos realistas y cargas de trabajo y horarios manejables.

### **Mejores prácticas para desarrollar y mantener la empatía del personal:**

- Identificar y contratar candidatos empáticos y compasivos para puestos de trabajo de campo en contacto con (potenciales) participantes.
- Cultivar y fomentar la empatía a través de capacitaciones.
- Priorizar la atención del personal mediante la creación de una cultura laboral saludable y garantizar que el personal, especialmente los que están en primera línea, tengan acceso a servicios de apoyo psicosocial.

### **Desconfianza, incomodidad o angustia de los participantes de la encuesta (EVALUACIÓN)**

Otro riesgo durante la fase de selección, como lo demuestran las entrevistas con informantes clave y las discusiones de grupos focales con los participantes, es la desconfianza de los participantes en la encuesta o la incomodidad o angustia durante la encuesta, que puede adoptar diferentes formas. Los informantes clave, por ejemplo, hablaron sobre el riesgo potencial de desconfianza o malestar generado por la presión real o percibida para realizar la encuesta, que puede surgir si la encuesta no se presenta a los participantes potenciales o los participantes potenciales la perciben como de naturaleza voluntaria o si los procedimientos de consentimiento no son seguidos adecuadamente por los encuestadores ni comprendidos por los participantes. De igual manera, los informantes clave consideraron que los participantes de la encuesta podrían experimentar desconfianza o incomodidad si no se les explica o entiende adecuadamente la confidencialidad o el anonimato. Este riesgo potencial no se planteó en las discusiones de los grupos focales.

Otra fuente potencial de incomodidad de los participantes, citada tanto por los informantes clave como por los participantes, es la duración de la encuesta. De hecho, la queja más común de los participantes sobre la encuesta en sí era que era larga y consumía mucho tiempo. Los informantes clave también sintieron que la encuesta fue larga, lo que a algunos les pareció inconveniente y/o injusto para los participantes.

Además, las preguntas de la encuesta en sí mismas pueden ser una fuente de incomodidad o angustia. En general, los grupos focales revelaron que los participantes estaban satisfechos con la fase de selección de VenEsperanza y la mayoría sintió que las preguntas de la encuesta eran claras, fáciles de responder y adecuadas para comprender su situación. Sin embargo, aunque representan una minoría, varios participantes de los grupos focales expresaron sentirse incómodos

con las preguntas y explicaron que tener que proporcionar detalles personales sobre su situación los hacía sentir avergonzados.

Otra fuente, e incluso más grave, de angustia potencial para los participantes de la encuesta, según los informantes clave, es el riesgo de una posible revictimización de los sobrevivientes de abuso, violencia u otros problemas de protección. La revictimización, explican los informantes, puede ser el resultado de los tipos de preguntas planteadas, cómo se formulan las preguntas, o porque un perpetrador está presente durante la entrevista, por ejemplo.



***“Cuando desarrollamos la encuesta por primera vez, existía un riesgo real de volver a victimizar a un sobreviviente potencial de cualquier forma de violencia o abuso, o identificar a alguien en una situación con un riesgo claro, pero tal vez el perpetrador esté presente durante la encuesta. Desde una perspectiva de protección, estas son cosas en las que estábamos pensando y trabajando.***

— Informante clave

Por último, la forma en que se implementa la encuesta puede generar desconfianza o malestar. Los hallazgos revelan una combinación de métodos de encuesta aplicados entre los participantes dentro de cualquier grupo de enfoque dado, con un poco más de participantes de grupos de enfoque entrevistados en persona que por teléfono. Las discusiones de los grupos focales demostraron una preferencia definitiva por los métodos en persona en comparación con los remotos. La mayoría de los participantes que respondieron la encuesta por teléfono expresaron sentirse asustados, nerviosos, desconfiados o escépticos acerca de la legitimidad de la llamada, temiendo que pudiera ser una estafa. Si bien la mayoría dijo sentirse más seguro al final de la llamada, muchos aún tenían dudas después de colgar. Los participantes mencionaron desafíos adicionales relacionados con el teléfono. Una mala señal, por ejemplo, puede resultar en conversaciones interrumpidas o pérdida de conexiones. Además, algunos participantes no tienen acceso a un teléfono, compartir un teléfono entre muchos, o tomar prestado el teléfono de un vecino, todo lo cual puede dificultar o imposibilitar completar la encuesta por teléfono.



***“Yo me sentí desconfiado al principio porque no estaba seguro de quién me estaba llamando realmente. Tantas cosas pasan por aquí y sentí miedo. Después de hablar, me sentí mejor, pero todavía tenía dudas hasta que obtuve la tarjeta”.***

— Participante en grupo focal en Medellín, Antioquia

***“Al principio, cuando me llamaron para la encuesta, no estaba seguro y tenía miedo de responder. Creo que es mejor hacerlo en persona para que sepas con quién estás hablando. Es más seguro y más confiable”.***

— Participante en grupo focal en Cartagena, Bolívar



## **Mitigación de riesgos y protección**

Cuando se trata del diseño de encuestas y el desarrollo de preguntas, los informantes clave recomiendan que los programas de efectivo consideren cuidadosamente y apunten a equilibrar la necesidad de buenos datos con el respeto por el tiempo y la comodidad de los participantes, evitando encuestas demasiado largas o preguntas potencialmente incómodas. Para mitigar la

revictimización de los participantes de la encuesta, los informantes clave consideran que es una buena práctica que todas las preguntas de la encuesta se diseñen con el aporte del personal de protección y se revisen y discutan cuidadosamente para garantizar que el lenguaje y las preguntas de la encuesta se enmarquen adecuadamente.

*“En términos de revictimización, creo que una práctica de mitigación clara es hacer que el personal de protección revise las preguntas y piense: '¿Es probable que esto vuelva a victimizar a un sobreviviente potencial de violencia sexual o de género?' '¿Es probable que genere sentimientos incómodos?' Una de las cosas que aún no hemos hecho, pero que tenemos muchas ganas de hacer, es la formación psicosocial. Save the Children tiene una metodología llamada primeros auxilios psicosociales, con principios de toque ligero sobre cómo hablar con alguien que puede estar en una situación de angustia emocional. Pensando en la población migrante y refugiada, que ha pasado por penurias y traumas y se encuentra en situaciones muy vulnerables y difíciles, cierta pregunta de la encuesta puede desencadenarlos. Queremos que cualquiera que haga estas entrevistas se sienta como, 'Tengo mis principios, puedo acercarme a alguien, puedo calmar la situación, Puedo orientarlos sobre los servicios. Así que también estamos pensando en eso”.*

— Informante clave

Antes de la implementación de la encuesta, hay varias estrategias importantes de mitigación y protección a considerar. Los informantes clave sintieron que la capacitación y la supervisión del personal en los protocolos adecuados de implementación de la encuesta, así como la empatía y los primeros auxilios emocionales, pueden preparar al personal para administrar las encuestas de manera adecuada (p. ej., en un lugar seguro, privado y cómodo) y garantizar

#### **Mejores prácticas para establecer y asegurar la confianza:**

- Al diseñar encuestas, equilibrar la necesidad de buenos datos con el respeto por la comodidad y el tiempo de los participantes, evitando preguntas incómodas o encuestas demasiado largas. Incluir actores de protección para mitigar la posible revictimización.
- Antes de la implementación, comprometerse a (1) capacitación y supervisión del personal de calidad en protocolos adecuados de encuesta y consentimiento, así como empatía y primeros auxilios emocionales, y (2) articulación con socios de protección, y (3) desarrollo de protocolos de riesgo de daño y procedimientos para que los inspectores estén equipados para hacer referencias apropiadas y/o activar vías de protección.
- Durante la implementación, comprometerse a (1) verificar las identidades de los participantes y (2) explicaciones detalladas del programa y descripciones de los procesos de consentimiento y encuesta.
- Priorizar los métodos de encuesta en persona cuando sea posible. Si realiza encuestas de forma remota, considere incluir pasos adicionales para generar confianza (p. ej., orientar a los participantes sobre el programa u organización, controles de verificación adicionales, grabación de audio del consentimiento y/o entrevista, etc.).

que sepan cómo responder a cualquier signo de angustia exhibido por los individuos encuestados. La articulación con socios de protección y el desarrollo de protocolos y procedimientos de riesgo de daño también surgieron como mejores prácticas para que los inspectores estén equipados para hacer referencias apropiadas y activar vías para la protección. Para protegerse contra el riesgo potencial de presión de cualquier tipo, los informantes insistieron en que los encuestadores estuvieran bien capacitados para entregar protocolos de consentimiento informado, para que quede claro para los participantes que la encuesta es voluntaria y que no hay ninguna consecuencia si no desean participar, se niegan a responder cualquier pregunta o se retiran en cualquier momento.

***“Tenemos mucho cuidado en decirles a los participantes, durante la encuesta, que es un ejercicio voluntario y que ellos deciden si quieren estar en el proceso o no. Protegemos y respetamos su elección”.***

— Informante clave

***“Estamos trabajando para desarrollar la sensibilización y prevención del personal y más articulación y coordinación con los socios de protección, porque si identificamos un caso de victimización, no podemos hacer la gestión de casos directamente. Pero tenemos la suerte de tener articulación con otros programas o con instituciones presentes en el territorio que nos pueden ayudar a activar rutas de protección”.***

— Informante clave

Cuando se trata de la implementación de encuestas, la evidencia de las discusiones de grupos focales revela puntos de influencia adicionales para que los programas reduzcan el riesgo de desconfianza, incomodidad o desconfianza. Los participantes mencionaron varias prácticas que los hicieron sentir particularmente seguros, y protegidos durante el proceso de la encuesta. Por ejemplo, los participantes de los grupos focales dijeron que la verificación de sus identidades (nombres, documentos, etc.) por parte del encuestador y las explicaciones detalladas del programa y la organización generaron confianza. Varios dijeron que el encuestador los alentó a buscar la organización en línea, lo que ayudó a confirmar la legitimidad. Las descripciones claras de los procesos de consentimiento y encuesta también ganaron confianza y los participantes recibieron explicaciones de que la encuesta es voluntaria, que las respuestas de la encuesta son anónimas y confidenciales, y esos datos están protegidos. El hecho de que se grabaran la llamada y su consentimiento hizo que la encuesta se sintiera oficial y confiable a los ojos de los participantes. Los participantes informaron ampliamente que se sintieron respetados por el personal de VenEsperanza durante la evaluación, citando que el personal fue amable, educado y paciente. La sugerencia de mejora más común fue realizar la encuesta en persona en lugar de por teléfono. Si bien unos pocos prefirieron una encuesta telefónica, citando la velocidad y la conveniencia, la gran mayoría consideró que las encuestas en persona son más seguras.

## **Resultados de la encuesta inexactos (EVALUACIÓN)**

Según los informantes clave, otro riesgo potencial durante la selección es la recopilación de datos inexactos. Los informantes explicaron que esto puede ocurrir si las instrucciones o preguntas no son lo suficientemente claras y/o los participantes no entienden. Los sesgos de los participantes, como el sesgo de aquiescencia, el sesgo de cortesía y el sesgo de conveniencia social, pueden afectar

las respuestas de los participantes y dar lugar a resultados imprecisos. Finalmente, los participantes pueden ser deshonestos, respondiendo preguntas falsamente en un intento de ser elegibles o de recibir un mayor beneficio. Por ejemplo, los participantes pueden alegar no haber recibido previamente ningún beneficio, cuando en realidad lo recibieron. También es posible que no sean comunicativos acerca de su documentación.

*“Entre los propios participantes o entre los que conocen y entienden bien el programa, hay personas que le dicen a otros cómo responder mejor a las preguntas para recibir más dinero. Por ejemplo, "Diga que tiene ocho personas en su hogar, no tres, porque el valor en efectivo aumenta". También hemos oído hablar de personas que les dicen a los posibles participantes que se dividan como grupo familiar para que reciban transferencias no para un cabeza de familia, sino para dos”.*

— Informante clave

*“Había una mujer caminando por la fila diciéndoles a todos cómo mentir para ingresar al programa y eso en sí mismo también es un riesgo”.*

— Informante clave

*“Existe la posibilidad de que el participante nos engañe para inscribirnos. Por ejemplo, ya participaron, pero mienten y dicen que no tienen documentos o que tienen un problema con la visa, por lo que no hay forma de corroborar la información para la deduplicación. O que nos engañen acerca de los miembros de la familia, diciendo que los hijos de alguien son sus propios hijos para un beneficio mayor. O tienen familiares que solicitan beneficios adicionales a los recibidos”.*

— Informante clave

## Mitigación de riesgos y protección

Varios informantes clave han expresado la necesidad de que VenEsperanza revise su encuesta y revise el lenguaje de las preguntas, la adecuación y la relevancia para reducir las barreras a la comprensión de los participantes y ayudar a mejorar la información compartida por los participantes.

Los informantes clave mencionaron varias mejores prácticas para mitigar el riesgo de datos de encuestas inexactos. La forma en que VenEsperanza ha diseñado sus criterios de selección se considera una buena práctica. Específicamente, VenEsperanza asumió cierto sesgo de información y usó una prueba de medios proxy, realizada por expertos en estadística, para reducir el sesgo. Además, los criterios de selección de VenEsperanza están automatizados dentro de su plataforma de datos (CommCare), se mantienen en secreto para el personal y los participantes, y se componen de una combinación de variables de elegibilidad (47 en total), para evitar tener pocos criterios para determinar la elegibilidad. Además, el proceso de puntuación de los criterios de selección se ha actualizado y modificado periódicamente en función de análisis econométricos y estadísticos, para

reducir aún más los sesgos y evitar la posibilidad de que los participantes “aprendan” cómo ser seleccionados.

Los procedimientos de seguimiento y verificación, realizados por el equipo de monitoreo y evaluación de VenEsperanza, también se consideran una buena práctica para garantizar resultados precisos de la encuesta. Un cierto porcentaje de participantes, determinados por umbrales de verificación establecidos, se seleccionan de forma aleatoria y automática de CommCare antes de cada distribución de efectivo y se contactan para verificar la información. Los procedimientos de verificación se volvieron especialmente importantes durante la pandemia cuando la implementación se llevó a cabo de forma remota. Durante ese tiempo, VenEsperanza aumentó el porcentaje de participantes incluidos en la fase de verificación del 3% al 10%. Los umbrales se redujeron al reanudar el trabajo presencial, ya que tal rigor era costoso para el programa y requería mucho personal y tiempo. Por último, VenEsperanza ha integrado una función en la encuesta de elegibilidad que permite a los encuestadores señalar cualquier sospecha (p. ej., posible confusión o deshonestidad de los participantes) dentro del formulario mismo. Esta característica también se considera una estrategia de mitigación útil, ya que cualquier encuesta marcada está sujeta a un seguimiento y verificación adicionales.

### Las mejores prácticas para recopilar resultados de encuestas precisos:

- Revisar el lenguaje, la relevancia y la idoneidad de las preguntas de la encuesta para reducir las barreras a la comprensión de los participantes y mejorar la información compartida por los participantes.
- Revisar los criterios de elegibilidad, utilizando análisis econométricos y estadísticos, para reducir el sesgo de información y evitar la posibilidad de que los participantes “aprendan” los criterios.
- Capacitar regularmente al personal de la encuesta sobre cómo entregar la encuesta y hacer preguntas. Incorporar métodos para que el personal “señale” cualquier sospecha durante la encuesta.
- Comprometerse con procedimientos rigurosos de seguimiento y verificación para revisar la precisión de los datos recopilados.

### Exclusión de posibles participantes (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN)

Otro riesgo descrito tanto por los informantes clave como por los participantes de los grupos focales es la exclusión de posibles participantes durante los ejercicios de evaluación. Ambos grupos explicaron que los participantes potenciales pueden no estar presentes en el momento de una actividad y, por lo tanto, pueden perder la oportunidad de ser identificados o seleccionados. Aquellos en el trabajo o la escuela durante una actividad, por ejemplo, pueden quedar fuera de la asistencia incluso si hubieran cumplido con los criterios si hubieran sido encuestados. Además, los informantes y los participantes de los grupos focales mencionaron que las actividades de evaluación y alcance basadas en el teléfono pueden excluir a quienes no tienen teléfono. Caminantes, el nombre dado a los migrantes que caminan por Colombia y otros países, también fueron citados por informantes clave como una población difícil de identificar para VenEsperanza y, por lo tanto, en riesgo de ser excluida también. Los caminantes a menudo carecen de acceso a recursos económicos, herramientas de comunicación y transporte seguro y su constante movilidad tanto dentro como fuera del país ha sido un desafío importante para los equipos del programa en términos de hacer el contacto inicial, aplicar la encuesta de elegibilidad y realizar el proceso de inscripción, además de brindar protección y comunicar mensajes clave. Durante la selección, otro riesgo potencial inherente al diseño de los criterios de elegibilidad es un posible error de exclusión

(alguien que debería recibir asistencia no la recibe) o error de inclusión (alguien que no debería recibir asistencia la recibe).

Cuando se les preguntó cómo podría mejorar VenEsperanza, la principal sugerencia de los participantes de los grupos focales fue ampliar las actividades de evaluación para ampliar el alcance y la cobertura del programa. Percibieron que todavía hay muchas personas que necesitan la asistencia que aún no han sido alcanzadas. Este hallazgo se alinea con las encuestas posteriores al monitoreo, que recopilaron datos de 1,601 hogares en 10 departamentos en febrero de 2022 y encontraron que uno de cada cinco participantes de VenEsperanza sintió que había personas que merecían asistencia, pero fueron excluidas.

## Mitigación de riesgos y protección

Para mitigar los riesgos de exclusión durante la evaluación del alcance y la evaluación, los informantes clave y los participantes de los grupos focales consideraron que los equipos deberían considerar regresar a las comunidades en diferentes días y horas durante las actividades de evaluación del alcance o planear proporcionar múltiples "ciclos" de programas si corresponde para capturar a todos los participantes potenciales en un área. Los informantes clave sintieron que la última estrategia puede ser particularmente efectiva en comunidades con alta rotación de residentes, con miembros que se mudan con frecuencia dentro o fuera de la comunidad. Ambos grupos de partes interesadas sugirieron que los programas de efectivo se

comprometan a comprender el acceso telefónico de la población objetivo y diseñar estrategias de mitigación en consecuencia. Las cifras del programa indican, por ejemplo, que alrededor del 20% de los participantes de VenEsperanza no tienen acceso a sus propias líneas telefónicas. En cambio, muchos pueden acceder a un teléfono compartido "comunitario", una práctica común en Colombia. Por lo tanto, VenEsperanza ha desarrollado protocolos en los que el personal llama a líneas telefónicas compartidas y solicita citas con aquellos en las listas de referencia. Esto fue particularmente importante durante la pandemia de COVID-19, cuando el alcance y la evaluación se realizaron de forma remota. Desde entonces, VenEsperanza ha vuelto a la implementación en persona, lo que reduce los riesgos de exclusión para quienes no tienen teléfonos.

Para reducir la posible exclusión de poblaciones altamente móviles como los caminantes, VenEsperanza, en asociación con IMMAP, realizó un piloto destinado a registrar a los caminantes a lo largo de su viaje por el país y brindarles asistencia en efectivo al llegar a su destino.<sup>5</sup> Desde 2020, el consorcio ha implementado una de las primeras estrategias en el país para atender las necesidades humanitarias, de protección y de integración socioeconómica de los caminantes en

### Buenas prácticas para evitar la exclusión de posibles participantes:

- Volver a visitar las comunidades en diferentes días y horas del día para evaluar a aquellos que pueden haber estado ausentes la primera vez.
- Identificar y evaluar qué participantes potenciales pueden quedar excluidos de las actividades de evaluación y/o selección (por ejemplo, los que trabajan y estudian, los que no tienen teléfono, los que tienen mucha movilidad, etc.) y desarrollar estrategias específicas para llegar a esos grupos.
- Revisar periódicamente los criterios de selección y realizar análisis para detectar y corregir errores de inclusión o exclusión.

<sup>5</sup>IMMAP. Consorcio VenEsperanza – Herramientas de captura de información. Disponible en: <https://colombia.immap.org/consorcio-venesperanza-herramientas-de-captura-de-informacion/>

tránsito desde Venezuela que pretendían quedarse en Colombia. Se registraron más de 5,600 familias de caminantes, con 4,700 personas encuestadas para la inscripción en el programa MPCA. VenEsperanza empleó estrategias para identificar y preinscribir a las familias caminantes utilizando herramientas comunes y accesibles como Facebook y WhatsApp para comunicarse e implementar una encuesta de registro breve y sencilla. Al hacerlo, el programa pudo identificar de manera eficiente los posibles riesgos de protección y emplear estrategias de mitigación que incluyen (1) la coordinación dentro del consorcio y con los actores locales para brindar preinscripción, atención psicosocial básica, y mensajes clave en puntos principales a lo largo de las rutas peatonales, (2) diseño de un sistema integrado y armonizado para el registro, gestión de la información, “entrega” de casos y comunicación con los caminantes, y (3) implementación de procesos de deduplicación a través de códigos para la gestión de casos, lo que permite a los socios del consorcio actualizar la información de contacto e informar la llegada de los caminantes a su destino.

Para abordar los posibles riesgos de exclusión (e inclusión) durante la selección, los informantes clave consideran vital revisar periódicamente los criterios de selección y realizar análisis para detectar y corregir cualquier error de inclusión o exclusión, idealmente con la ayuda y el apoyo de expertos y estadísticos mundiales. Con el tiempo, puede haber cambios sociales, políticos o económicos (p. ej., inflación) que requieran ajustes y corrección de rumbo. VenEsperanza, por ejemplo, ha refinado su definición original de vulnerabilidad a través del análisis econométrico, basado en un modelo de prueba de medios de representación realizado por expertos estadísticos, para reducir errores y garantizar que la asistencia se dirija a quienes más necesitan asistencia humanitaria. El modelo de selección resultante se considera de alta calidad con un bajo error de inclusión y exclusión.

## Duplicación de asistencia (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN)

Para cualquier programa de asistencia financiado por el gobierno de los EE. UU. en Colombia, cualquier persona que haya recibido previamente o esté recibiendo asistencia no es elegible para recibir asistencia adicional. Por lo tanto, cualquier persona inscrita para recibir asistencia financiada por el gobierno de los EE. UU. más de una vez representa un riesgo de duplicación.

### Mitigación de riesgos y protección

Los informantes clave consideran que se requieren procedimientos rigurosos de eliminación de duplicados para cualquier programa MPCA. VenEsperanza, en coordinación y sintonía con el otro consorcio de efectivo de Colombia, Efectivo para Asistencia Urbana (CUA)<sup>6</sup>, desarrolló medidas integrales de eliminación de duplicados. Quizás el más importante de ellos fue una inversión en la deduplicación automatizada dentro de la plataforma de administración de datos de VenEsperanza y CUA, CommCare.

### Mejores prácticas en deduplicación:

- Desarrollar procesos de deduplicación armonizados en coordinación con actores clave.
- Automatizar los procesos de deduplicación siempre que sea posible.
- Diseñar números de identificación únicos para los participantes, compuestos por varios factores de identificación.
- Desarrollar acuerdos de intercambio de datos (DSA) lo antes posible.

<sup>6</sup> El consorcio Cash for Urban Assistance (CUA) está compuesto por Action Against Hunger (AAH), Norwegian Refugee Council (NRC) y Danish Refugee Council (DRC)

A pesar de tener fallas y problemas de funcionalidad desde el principio, que desde entonces se han resuelto en gran medida, la capacidad de automatizar la deduplicación de personas directamente dentro de CommCare tiene el mérito de haber reducido drásticamente los errores y el tiempo y los recursos dedicados a los esfuerzos de deduplicación entre todas las organizaciones socias en los dos consorcios, ya que anteriormente se hacía manualmente. Si bien esto es muy apreciado como una mejor práctica en la eliminación de duplicados, los informantes clave destacan varios desafíos que quedan. Por ejemplo, los participantes con doble nacionalidad presentan un desafío de deduplicación porque pueden haber recibido asistencia previa con cualquiera de sus documentos de identificación. El uso de identificaciones únicas, basadas en nombres, fechas de nacimiento y sexo en lugar de documentación, ha ayudado a abordar este desafío. Además, a la fecha de redacción de este informe, las agencias de la ONU no han acordado acuerdos de intercambio de datos (DSA) con los dos consorcios. Esto es visto por los informantes como un gran obstáculo que continúa estancando y complicando los esfuerzos de deduplicación. Sin un DSA que permita el intercambio de datos personales, es esencialmente imposible llevar a cabo la deduplicación con las agencias de la ONU.

### **Mala conducta o corrupción del personal del programa (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ENTREGA)**

La mala conducta del personal plantea otro riesgo potencial para los programas de MPCA, según informantes clave. Por ejemplo, el personal del programa (y/o los miembros de la familia del personal) pueden solicitar o aceptar sobornos o favores por inscribir a alguien o por eliminar a alguien de la base de datos de participantes (evitando así la duplicación de la inelegibilidad para que esa persona pueda volver a ser participante). El personal también puede inscribir a personas que no deberían o inscribir a un participante "fantasma" imaginario para alcanzar los objetivos de los participantes en una determinada región. Por último, el personal podría potencialmente hacer mal uso de los datos, la información o la identificación de los participantes reales o "fantasmas" para beneficio personal. La evidencia sugiere que, si bien se han producido casos de mala conducta y/o corrupción del personal del programa, es poco común.



*“Existe el riesgo de que nuestro propio personal, para cumplir con los objetivos de participantes por región, llame a las personas y las duplique”.*

— Informante clave

*“El personal podría solicitar sobornos por muchas cosas: para eliminar a alguien de la base de datos principal para evitar que se le marque una duplicación en el futuro, para agregar a alguien a la lista de referencias... Podrían solicitar los documentos de alguien y usar su información personal para obtener un beneficio.”*

— Informante clave

### **Mitigación de riesgos y protección**

Los informantes clave consideran que la capacitación antifraude del personal y las capacitaciones periódicas de actualización, así como la supervisión y el control del cumplimiento del protocolo por parte del personal son estrategias de mitigación importantes. Los informantes también sintieron que cualquier cuota u objetivo establecido para el personal debe ser realista y alcanzable y no causar

estrés o presión indebida. Además, los informantes recomiendan que los programas de efectivo garanticen que (1) los participantes tengan acceso a los canales de CARM y (2) el personal tenga acceso a las líneas directas internas de integridad, con una investigación rápida de las denuncias y las consecuencias de los casos confirmados de mala conducta.

Como se mencionó anteriormente, una mejor práctica obtenida de VenEsperanza son los criterios de elegibilidad automatizados, programados directamente en CommCare. Este logro permite que el proceso de selección de participantes funcione de manera más eficiente, con menos errores y con menos sesgo y/o potencial de corrupción o coerción, ya que los encuestadores no saben cómo se determina el criterio o qué variables tienen en cuenta. Otra práctica importante es mantener una separación estricta entre los equipos del programa, los equipos financieros y los equipos de monitoreo y evaluación con respecto al acceso a la base de datos de CommCare, restringiendo la información y limitando el acceso de los usuarios y los permisos de edición/revisión solo a los necesarios.

#### **Mejores prácticas para prevenir la mala conducta del personal:**

- Brindar capacitación regular contra el fraude al personal y capacitación de actualización.
- Llevar a cabo un seguimiento y supervisión continuos del cumplimiento del personal.
- Establecer objetivos realistas y alcanzables.
- Asegurarse de que los participantes puedan acceder a los canales de CARM y que el personal pueda acceder a las líneas directas de integridad para denunciar conductas indebidas/corrupción.
- Comprometerse a investigar y responder rápidamente a cualquier denuncia.
- Considerar la posibilidad de automatizar los criterios de selección y mantenerlos desconocidos para los topógrafos.
- Permitir o restringir el acceso del personal a los datos solo cuando sea necesario y separar las funciones del equipo tanto como sea posible.

### **La información proporcionada no se entiende o retiene (EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ENTREGA)**

La información proporcionada a los participantes por el personal de VenEsperanza puede no ser (totalmente) recibida, entendida o retenida por varias razones. Por un lado, el analfabetismo o el bajo nivel de alfabetización pueden impedir que un participante pueda leer o comprender la información escrita. Una discapacidad visual, auditiva o intelectual puede impedir que el participante pueda (totalmente) ver/oír/comprender la información, respectivamente. Puede existir una barrera del idioma, como suele ser el caso de las comunidades étnicas o indígenas. Cualquier distracción (p. ej., un niño llorando) o desconexión (p. ej., debido al hambre, la sed, el estrés, la incomodidad, etc.) cuando se brinda la información puede impedir que un participante la escuche, la comprenda o la retenga. Además, la información en sí misma, si no es relevante o apropiada para un participante o si no se presenta de forma clara, manera comprensiva o cautivadora puede no ser entendida o absorbida efectivamente.

### **Mitigación de riesgos y protección**

Para asegurar que la información llegue de manera efectiva y sea entendida y retenida por los participantes, los informantes clave enfatizan la importancia de repetir los mensajes clave varias

veces y de múltiples maneras. Presentar información a través de una variedad de métodos (visual, audio, escrito, etc.) mejora la accesibilidad. Las mejores prácticas también incluyen garantizar que se proporcionen adaptaciones o alternativas y garantizar que haya interpretación o traducción del idioma disponible para quienes lo necesiten. Durante las charlas, los informantes alientan al personal a reducir las distracciones siempre que sea posible y atender las necesidades básicas (p. ej., ofrecer alimentos y refrigerios, asegurar el acceso al baño). No se puede esperar que las personas escuchen o aprendan cuando no se satisfacen sus necesidades básicas. Por último, comprobar la comprensión mediante la formulación de contrapreguntas y la obtención de respuestas se considera una práctica muy útil.

#### Las mejores prácticas para garantizar que los participantes entiendan y retengan la información:

- Repetir los mensajes varias veces y de múltiples formas (visual, auditiva, escrita).
- Poner a disposición alojamientos y alternativas para quienes lo necesiten.
- Poner a disposición interpretación y traducción de idiomas para quienes las necesiten.
- Reducir las distracciones (establezca espacios para niños).
- Satisfacer las necesidades básicas (proporcionar alimentos y bebidas, garantizar el acceso a los baños, etc.).
- Hacer preguntas para comprobar la comprensión.

*“Hacer preguntas es fundamental porque a veces las personas dicen que escuchan, pero no escuchan, entonces repiten y contrapreguntan, ¿cuántas transferencias vamos a hacer? y haz que la persona te lo diga. Eso nos dice como equipo que el mensaje fue recibido. En los eventos hacemos contrapreguntas, ruleta de preguntas... lo que queremos es que todos se vayan con la información”.*

— Informante clave

*“Por recomendación del consorcio, siempre tratamos de tener espacios infantiles en cualquier evento para que los cuidadores puedan concentrarse en la actividad sin distracciones y recibir la información en la charla grupal. O si un padre se pierde algo porque, por ejemplo, un bebé o un niño está llorando y se distrae y ya no escucha, luego damos la charla individualmente a esos padres”.*

— Informante clave

## Riesgos específicos de Efecty (RETIRO)

Los hallazgos de las entrevistas con informantes clave y las discusiones de grupos focales revelan que los participantes pueden encontrar varios obstáculos y limitaciones en el momento del retiro en un sitio de Efecty, todo lo cual corre el riesgo de que no puedan acceder a sus fondos a tiempo o en absoluto. Un riesgo potencial es la explotación de los participantes por parte del personal del proveedor de servicios, agentes de Efecty, en el caso de VenEsperanza. Por ejemplo, un agente de Efecty puede distribuir intencionalmente o por error la cantidad incorrecta a los participantes. Si bien la gran mayoría de los participantes de los grupos focales no se habían encontrado con este

problema, varios informaron que los agentes de Efecty dispersaron menos efectivo del que se les debía. Otro riesgo potencial es que un asistente de Efecty pueda cobrar innecesariamente a los participantes por servicios innecesarios (por ejemplo, fotocopias de documentos) o cobrarles un impuesto para liberar fondos. Los cargos innecesarios de los asistentes de Efecty fueron citados por un par de participantes del grupo de enfoque, quienes optaron por ir a otro punto de Efecty para retirar. Además, aunque no se evidenció en los hallazgos de los grupos focales, los informantes clave enumeraron riesgos potenciales adicionales en los que los asistentes de Efecty pueden (1) hacer un uso indebido de la información personal de un participante potencial para su propio beneficio personal o (2) robar a los participantes, cobrar la cuenta de un participante y quedarse con el efectivo pero diciéndole al participante que los fondos no están disponibles.

Los hallazgos también revelaron otros riesgos específicos de Efecty en forma de barreras estructurales. Por ejemplo, la información de los participantes puede ingresarse incorrectamente durante el registro, lo que puede impedirles acceder a los fondos. Entre los participantes que reportaron problemas para acceder a sus fondos (una pequeña minoría de participantes en general), este fue uno de los problemas más comunes encontrados. Los participantes describieron cómo no pudieron acceder a sus fondos debido a errores con su nombre, números de documentación u otra información. Afortunadamente, los participantes dijeron que esto generalmente se resolvía fácil y rápidamente contactando al personal de VenEsperanza a través de las líneas de ayuda.

Otro problema, aún más reportado, fue que los sitios de Efecty no tenían fondos suficientes para distribuir a los participantes. Frente a este obstáculo, la mayoría de los participantes de los grupos focales describieron que finalmente pudieron acceder a los fondos eligiendo ir a otro sitio de Efecty (que puede haber cerca o no) o regresar en un día diferente o en un horario diferente. Así, este obstáculo muchas veces implicaba inconvenientes para los participantes o retrasos en el acceso a sus fondos.

Por último, Efecty opera sucursales tanto como franquicias, las cuales no son subsidiarias de Efecty y por lo tanto tienen su propia administración y políticas. Esto puede resultar en experiencias de retiro diferentes, y a veces peores, según el sitio y puede generar confusión entre los participantes. Por ejemplo, los participantes de los grupos focales afirmaron que algunos sitios les exigían que presentaran copias de sus identificaciones, mientras que otros no. Algunos participantes también dijeron que la forma en que los agentes de Efecty los trataban difería de un sitio a otro, lo que los llevó a preferir ciertos sitios sobre otros.

## **Mitigación de riesgos y protección**

Una lección aprendida de la experiencia de VenEsperanza es que los programas de efectivo deben comprometerse a establecer una relación de trabajo con proveedores de servicios financieros, como Efecty, desde el momento de la contratación, para asegurar su comprensión de las obligaciones y estándares de programación de asistencia humanitaria. Los informantes consideraron un error y una oportunidad perdida que VenEsperanza no haya trabajado más de cerca con Efecty desde el principio para establecer esta base fundamental. Dicho esto, el consorcio ha intensificado sus esfuerzos para entablar conversaciones periódicas con el liderazgo de Efecty para desarrollar protocolos, orientación y capacitación de agentes de Efecty sobre cómo atender a los participantes, solicitando que se difunda en toda la franquicia. Aprendiendo de esta experiencia, los informantes

recomiendan que los futuros programas de efectivo trabajen con los proveedores de servicios desde el principio para desarrollar documentación de adquisiciones que incluya un código de conducta y

contratos que tengan cláusulas claras contra el fraude, que especifiquen las acciones requeridas y las responsabilidades en el caso de al menos un reclamo fundamentado. También se consideran estrategias esenciales de salvaguardia garantizar un compromiso con las capacitaciones recurrentes contra el fraude y la auditoría periódica de las franquicias.

Basándose en las mejores prácticas de VenEsperanza, otra forma en que los programas de MPCA pueden proteger a los participantes es brindándoles información sobre riesgos y estrategias de protección y asegurándose de que los canales de comunicación estén siempre accesibles en caso de que encuentren un problema. VenEsperanza se ha comprometido con sólidas campañas de mensajería contra el fraude, enfatizando que la asistencia es gratuita y que no deben pagar nada para acceder a los fondos. Los informantes clave también consideraron una buena práctica alentar a los participantes a denunciar cualquier caso de fraude (un proceso completamente privado y sin consecuencias para ellos) a través de los canales CARM de VenEsperanza. Para que esto sea más efectivo, los informantes clave consideran fundamental que cualquier denuncia de incumplimiento o presunto fraude por parte de los asistentes de los proveedores de servicios, reportada a través de los canales CARM, llamar la atención del liderazgo lo más rápido posible y seguir hasta la resolución.

Los informes de los participantes, así como los ejercicios de verificación y seguimiento posterior al retiro, también se consideran estrategias de protección importantes, ya que pueden identificar cualquier riesgo de protección y/o iluminar obstáculos, como casos de fondos insuficientes en los sitios de Efecty. Para evitar estos hechos, VenEsperanza se ha coordinado con la dirección de Efecty, notificándoles con anticipación las fechas de transacción previstas para que puedan garantizar que los puntos locales de Efecty tengan suficientes recursos para dispensar (Efecty ha solicitado un aviso de cinco días). Como alternativa, o adicionalmente, los programas de efectivo pueden planificar que las transferencias en un área determinada se distribuyan en diferentes fechas para que los participantes no se acerquen a los puntos Efecty locales al mismo tiempo.

Los informantes clave también citaron los ejercicios del “cliente fantasma” del IRC como una mejor práctica para mejorar la experiencia de retiro de los participantes. Durante estos ejercicios, el personal venezolano se hace pasar por participantes y realiza todos los pasos para retirar efectivo

#### **Mejores prácticas para protegerse contra los riesgos específicos de Efecty:**

- Establecer una relación de trabajo con los proveedores de servicios desde el principio y asegurarse de que comprendan las obligaciones y normas del programa de asistencia humanitaria.
- No asumir que los proveedores de servicios están familiarizados con la arquitectura humanitaria o con las expectativas o requisitos de los donantes. Es importante acompañarlos en este proceso y establecer pautas y expectativas claras.
- Asegurarse de que los proveedores de servicios realicen capacitaciones y auditorías regulares contra el fraude.
- Desarrollar campañas sólidas de información y mensajes contra el fraude para los participantes.
- Comprometerse con ejercicios rigurosos de seguimiento y verificación posteriores a la distribución y considere ejercicios de "cliente fantasma" para iluminar las barreras de acceso y desarrollar planes de respuesta.

tal como lo haría un participante, lo que les permite identificar cualquier obstáculo, que luego pueden plantear al liderazgo y discutir con los puntos focales de Efecty.

*Un ejercicio que nos gusta mucho es el que llamamos “cliente fantasma”. Desarrollamos una matriz para determinar los puntos de efecto más comunes y los horarios a los que acude la mayoría de la gente. Haremos que uno de nuestro personal venezolano vaya, vestido con ropa normal, y haga cola, escuchando todo lo que sucede. Entonces ella o él llega al mostrador y dice: 'ay, perdí mi identificación, ¿aún podría darme mi transferencia sin una identificación?'. Probaremos todo tipo de escenarios para ver cómo lo maneja el proveedor financiero. Hemos identificado casos de xenofobia, mala adherencia al protocolo, etc. Informaremos sobre los resultados del ejercicio y los utilizaremos para coordinarnos con nuestro punto focal con Efecty, para plantear y resolver cualquier problema que encontremos”.*

— Informante clave

## Riesgos específicos de las tarjetas de crédito (RETIRO)

Cuando se les preguntó acerca de los riesgos específicos de las tarjetas de crédito, los informantes clave y los participantes de los grupos focales identificaron varios. Por ejemplo, los destinatarios de las tarjetas de efectivo pueden enfrentar varios riesgos potenciales relacionados con la custodia de la tarjeta, que puede perderse, ser robada o dañada, y el PIN, que puede olvidarse. Si bien muchos participantes de los grupos focales mencionaron estos problemas como riesgos potenciales, ninguno de ellos reportó tarjetas perdidas, robadas o dañadas, y solo un par informó haber olvidado su pin, que pudieron reclamar fácilmente contactando a la línea de ayuda de VenEsperanza. También existen riesgos potenciales asociados con el uso de la tarjeta en cajeros automáticos o tiendas, en los que los participantes pueden incurrir cargos, limitando o impidiendo que los participantes accedan al monto total de los fondos transferidos. Cargos, comisiones, y las tarifas se encontraban entre los problemas más comunes informados por los participantes de tarjetas de efectivo. Además, dado que los participantes solo pueden retirar efectivo de los cajeros automáticos en múltiplos de diez o veinte mil pesos, a menudo no pueden acceder a su transferencia completa a menos que compren algo equivalente a la cantidad restante mediante débito. Los hallazgos de los grupos focales sugieren que una pequeña fracción de los destinatarios de tarjetas de efectivo no sabían cómo acceder a los fondos a través de débito (solo retiros en cajeros automáticos).

## Mitigación de riesgos y protección

Dado que no hay forma de reclamar tarifas o comisiones bancarias, los participantes deben evitar estos cargos en primer lugar. Así, los informantes clave consideran que los aspectos más importantes de la estrategia de mitigación y salvaguardia es informar a los participantes sobre los cargos bancarios y brindar instrucciones paso a paso y recomendaciones sobre cómo evitarlos. Lo mismo ocurre con informar a los participantes sobre las opciones de retiro. Con respecto a la recuperación de un pin olvidado o el reemplazo de una tarjeta perdida, robada o dañada, los participantes deben comunicarse con el equipo de VenEsperanza. Por lo tanto, también es esencial garantizar que los participantes tengan acceso a líneas de ayuda y canales de comunicación. Las recomendaciones para las charlas informativas y comunicación de mensajes clave se describen con mayor detalle en la sección “Comunicación y mensajes clave” más adelante.

## Estigmatización y/o focalización en hogares vulnerables (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ENTREGA, RETIRO)

Los informantes clave informaron que una consecuencia desafortunada y no intencionada de enfocarse en los hogares más vulnerables para recibir asistencia es que los programas de efectivo pueden “revelar” o “exponer” inadvertidamente la vulnerabilidad del hogar a la comunidad, lo que puede resultar en la estigmatización del individuo o la familia que vive ahí. Existe otro riesgo potencial, explican los informantes clave, siempre y cuando se sepa que un hogar recibe asistencia en efectivo, lo que puede convertir a cualquier miembro de ese hogar en blanco de robo o fraude.

### Mejores prácticas para protegerse contra los riesgos de retiro de tarjetas de efectivo:

- A través de la comunicación de mensajes clave y charlas que brindan instrucciones y recomendaciones paso a paso, informar a los participantes sobre las opciones de retiro y sobre los cargos bancarios y cómo evitarlos.
- Asegurarse de que los participantes tengan acceso completo a las líneas de ayuda y los canales de comunicación para que puedan solicitar ayuda y reportar problemas.

*“Siempre existe el riesgo de identificar familias muy vulnerables dentro de una comunidad. Creo que a veces nos damos cuenta de que existe el riesgo de generar un estigma potencial para ciertas familias”.*

— Informante clave

*“Es muy probable que como tenemos muchas mujeres jefas de hogar, puedan ser blanco de personas que quieren dañar, explotar o aprovechar que están recibiendo recursos”.*

— Informante clave

Según informantes clave, el riesgo de estigmatización y/o focalización puede ocurrir en cualquier fase de la programación de efectivo. Las actividades y/o eventos de alcance, evaluación, selección y entrega de un programa de efectivo, si no son lo suficientemente discretos, pueden generar la atención de la comunidad y potencialmente estigmatizar a los hogares vulnerables y/o señalar a las personas o familias que pueden ser/convertirse en participantes, lo que puede convertirlos en blancos. También existe un riesgo potencial durante la fase de retiro. Si, por ejemplo, todos los participantes en una comunidad reciben transferencias y las retiran a la vez, puede revelar quién recibe o no asistencia y quién puede tener efectivo disponible. Los resultados de las entrevistas y los grupos focales sugieren que el riesgo de estigmatización y/o focalización es probablemente mayor para los participantes en comunidades pequeñas y unidas.

### Mejores prácticas para mitigar la estigmatización de hogares vulnerables:

- Mantener los eventos pequeños y hacerlos fuera de la comunidad cuando sea posible.
- Solicitar discreción a todos los actores para evitar revelar quiénes son los participantes.
- Para los participantes dentro de la misma comunidad, distribuir las transferencias en diferentes días para evitar retiros masivos.

## Mitigación de riesgos y protección

Al realizar cualquier evento, los informantes clave recomiendan mantenerlo pequeño y realizarlo fuera de la comunidad misma para evitar llamar la atención no deseada de la comunidad. Pidiendo

discreción a todas las partes que conocen el programa también pueden ayudar a que el programa y sus participantes permanezcan fuera del radar. Durante las charlas informativas, una buena práctica es solicitar que los participantes mantengan su estado privado y no le cuenten a otros sobre la asistencia. Los informantes también recomiendan una comunicación clara con líderes confiables y actores clave sobre dónde y cuándo una organización planea realizar actividades en la comunidad, explicando claramente el objetivo de la actividad y quién debe y quién no debe participar. Por último, distribuir las transferencias a los participantes dentro de la misma comunidad, de modo que reciban el beneficio en días diferentes, puede evitar patrones masivos de transferencias y retiros que pueden llamar la atención y/o conducir a la estigmatización o la focalización. Esto se considera especialmente importante en comunidades más pequeñas y unidas con muchos participantes.

*“Colombia es un país supremamente inseguro y las comunidades en las que trabajamos lo son aún más. Cuando realizamos grandes eventos, podemos poner en riesgo a las personas porque les estamos poniendo un 'blanco' en la espalda; que esta persona está recibiendo ayuda. Por eso tenemos que hacer eventos muy pequeños y tener mucho cuidado con lo que decimos en el terreno. Nunca, por ejemplo, mencionamos que es un programa en efectivo, solo a los participantes”.*

— Informante clave

### **Generar tensión al interior de las comunidades** (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ENTREGA, RETIRO)

Los hallazgos de los informantes clave y de los grupos focales revelaron que la selección de algunos hogares en el programa y no de otros puede generar tensiones dentro de las comunidades si se conocen los destinatarios de la asistencia. Dado que el riesgo de que se conozca el estado de un participante puede ocurrir durante cualquiera de las cinco fases (como se describió anteriormente), también puede ocurrir el riesgo resultante de tensión o discordia en comunidades.

Si bien VenEsperanza incluye colombianos retornados y miembros de la comunidad de acogida (30%), la mayoría de los destinatarios de MPCA son migrantes y refugiados venezolanos (70%). Este desglose porcentual se debe a una directiva del gobierno colombiano y al mandato del donante de brindar asistencia humanitaria vital. Los informantes clave perciben que la distinción programática entre los afectados por una emergencia humanitaria (p. ej., la crisis venezolana) y los afectados por otras desigualdades socioeconómicas (p. ej., la pobreza estructural), sin embargo, no es ampliamente conocida, comprendida o apreciada por comunidades. Esto puede resultar en tensión y/o resentimiento de participantes venezolanos (en su mayoría) por parte de sus vecinos colombianos y miembros de la comunidad,

*“A menudo, las expectativas del consorcio y del donante con respecto a los porcentajes objetivo de venezolanos y colombianos crean situaciones en las que, por ejemplo, dos personas que exhiben la misma vulnerabilidad en el mismo lugar no son seleccionadas por criterios. Eso pone a los seleccionados en riesgo de rechazo por parte de sus vecinos y la comunidad. Crea [la pregunta]: 'por qué ellos sí y nosotros no'”.*

— Informante clave

*“Siempre hay dificultades cuando haces la primera encuesta de elegibilidad. Si alguien no es elegible y tal vez su vecino sí lo sea, navegar por ese tipo de tensiones entre comunidades, tratar de explicar por qué se seleccionó a una familia y otra no, es difícil.*

*La principal retroalimentación que tiende a provenir de los participantes del programa MPCA es: 'No me seleccionaron. Pero la gente de mi comunidad sí. ¿Porqué es eso? ¿Por qué no hay efectivo para todos?'”.*

— Informante clave

Los participantes de los grupos focales en todos los departamentos excepto Antioquia describieron haber experimentado problemas en la comunidad debido a su condición de participantes. Si bien en la mayoría de los casos, los participantes venezolanos describieron haber recibido una reacción violenta de la comunidad colombiana, también hubo participantes colombianos que recibieron críticas de la comunidad venezolana. Algunos participantes describieron las tensiones familiares como resultado de la selección de un miembro mientras que otro no. En los asentamientos comunitarios más pequeños, donde todos tenían más o menos conocimiento de quién recibía ayuda y quién no, surgía tensión tanto entre los beneficiarios, quienes sentían cierto grado de culpa por haber sido seleccionados sobre otros en condiciones similares o incluso peores, como entre no beneficiarios, de quienes se percibía que manifestaban resentimientos por no haber sido seleccionados.

*“Donde vivo, la mayoría son venezolanos y no han recibido ayuda. Me critican mucho porque soy colombiano y dicen que lo necesitan más. Entonces, he tenido ese problema muchas veces”.*

— Participante del grupo focal en Bogotá

*“Eso ha sido realmente intenso. Dicen que, 'como eres de Venezuela, tú recibes ayuda y los colombianos no'”.*

— Participante del grupo focal en Bogotá

## Mitigación de riesgos y protección

Las estrategias presentadas anteriormente para la mitigación de la estigmatización y la selección de hogares vulnerables (es decir, discreción) también pueden servir para mitigar las tensiones comunitarias al reducir/eliminar el conocimiento de la asistencia entre los no participantes. Los informantes clave consideran que esto es más fácil de lograr en ciudades más grandes y áreas urbanas y mucho más desafiante o casi imposible de lograr en comunidades más pequeñas y unidas. En este último caso, una estrategia que han empleado algunos socios de VenEsperanza es ofrecer actividades/servicios complementarios (p. ej., salud) a todos los miembros de la comunidad, independientemente del estado de los participantes en efectivo.

### Mejores prácticas para prevenir y/o mitigar la tensión comunitaria:

- Consultar las mejores prácticas de la sección anterior sobre la discreción del programa.
- En las comunidades donde la discrecionalidad del programa es desafiante/imposible, considerar brindar servicios complementarios a todos los miembros de la comunidad, ya sea que reciban o no asistencia en efectivo.

*“Debemos mantener siempre la conciencia de los actores clave y comunicar criterios para que no olviden que el programa tiene como finalidad la asistencia de emergencia y el objetivo es dirigir de manera efectiva recursos a las poblaciones más vulnerables”.*

— Informante clave

*“En términos de expectativas de la comunidad, la clave es mitigación desde el primer momento. Cuando hace el lanzamiento, incluso antes de las entrevistas de elegibilidad, deja muy claro que hay recursos limitados, hay criterios claros. En las comunidades donde damos dinero en efectivo, tratamos de complementar con otros servicios, por ejemplo, actividades amigables para los niños o actividades de educación temporal, y asegurarnos de que la comunidad entienda que incluso si alguien no es elegible para esta intervención, hay otros servicios que podemos proveer.”*

— Informante clave

## **Fuga de información/datos o violación de la confidencialidad/privacidad (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ENTREGA, RETIRO)**

Otro riesgo que se extiende a lo largo de las cinco fases es la posibilidad de una fuga de información o datos, lo que puede dar lugar a una violación de la confidencialidad o la privacidad. Cada vez que se recopila información personal o respuestas a encuestas de los participantes, los informantes avisan que existe el riesgo de que los datos recopilados no estén adecuadamente protegidos y caigan en manos equivocadas. También existe el riesgo de que la confidencialidad o la privacidad de un participante se viole en caso de una fuga de datos o si alguien escucha las respuestas de la encuesta u otra información y puede hacer un mal uso de la información, aprovechando las vulnerabilidades expuestas o el potencial de futuros beneficios, por ejemplo.

*“Todo lo relacionado con el resguardo de información sensible - nombre, números de cédula- está minuciosamente regulado en Colombia bajo habeas data.<sup>7</sup> Así que somos muy meticulosos con la información personal”.*

— Informante clave

*“Un riesgo potencial es que se filtre información sensible a grupos criminales... que información ya sea de nuestros empleados o participantes, o de ambos, caiga en manos de las FARC o el ELN,<sup>8</sup> los paramilitares, o cualquier grupo criminal.*

— Informante clave

<sup>7</sup> El habeas data es una ley constitucional colombiana que protege y regula el uso y tratamiento de la información personal. Fuente: <https://www.sic.gov.co/manejo-de-informacion-personal>

<sup>8</sup> Las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (conocidas por sus siglas en español: FARC) y el Ejército de Liberación Nacional (conocidas por sus siglas en español) son grupos guerrilleros colombianos. Fuente: <https://www.britannica.com/topic/FARC>; <https://www.britannica.com/topic/National-Liberation-Army-Colombian-guerrilla-group>

## Mitigación de riesgos y protección

Los informantes clave destacaron varias estrategias para mitigar las fugas de información o datos o las violaciones de la confidencialidad o la privacidad. Por un lado, los programas MPCA deben desarrollar y hacer cumplir estrictas políticas y procedimientos internos de protección de datos, de acuerdo con las leyes nacionales de protección y tratamiento de datos. Además, los MOU y los DSA con socios de referencia deben describir las expectativas y los estándares mínimos relacionados con la gestión de la información de identificación personal de los participantes y otros datos y establecer un punto focal único con la capacidad de administrar y enviar bases de datos cifradas con fines de referencia y generación de informes. Por último, los informantes clave destacan la importancia de garantizar que la recopilación y la gestión de datos se lleven a cabo de acuerdo con los procedimientos operativos estándar (SOP) y se refuercen mediante la capacitación y supervisión de los enumeradores.

### Falsa identidad y suplantación de identidad (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ENTREGA, RETIRO DE TARJETA)

Otro riesgo potencial es la identidad falsa o la suplantación de identidad, en la que alguien es deshonesto acerca de su identidad con la esperanza de beneficiarse del programa, y puede surgir durante varias fases programáticas diferentes. Durante la evaluación del alcance, por ejemplo, existe el riesgo de que los participantes potenciales, identificados por métodos de evaluación directa de la comunidad o referencias indirectas, no sean quienes dicen ser. En comparación con los ejercicios de alcance directos en persona, donde las identidades suelen ser más fáciles de verificar, los informantes clave consideran que el riesgo de identidad falsa o suplantación suele ser mayor cuando se trata de listas de referencia. Por lo tanto, este riesgo fue particularmente preocupante para VenEsperanza durante la pandemia, cuando los equipos tuvieron que depender casi exclusivamente de las listas de referencias de los socios locales, generalmente compuestas por nombres y/o números de identificación que pueden ser difíciles de verificar.

#### Mejores prácticas para evitar garantizar la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos:

- Desarrollar y hacer cumplir estrictas políticas y procedimientos internos de protección de datos.
- Desarrolle MOU y DSA con socios de referencia para establecer estándares mínimos relacionados con la gestión de la información personal de los participantes y otros datos.
- Desarrolle SOP y comprométase con capacitaciones y supervisión regulares del personal.

Durante la averiguación, selección y entrega, existe el riesgo de que un no participante se haga pasar por un participante o actúe en su lugar. En el primer caso, alguien puede estar haciéndose pasar por el participante de manera fraudulenta sin el conocimiento o permiso del verdadero participante, mientras que en el último caso, el participante puede haber pedido intencionalmente a alguien que actúe en su nombre.

Durante el retiro, los procedimientos de verificación de identificación (DNI y huella digital) en Efecty son bastante rigurosos y el riesgo de suplantación de identidad falsa de un participante es bastante bajo. Sin embargo, no existe tal punto de verificación de identidad para los destinatarios de tarjetas de efectivo en el momento del retiro de fondos en un cajero automático y, por lo tanto, el riesgo de que un no participante retire fondos de la cuenta de un participante es mucho mayor, ya que cualquier persona con la tarjeta y el pin pueden acceder a los fondos de la cuenta. Hay una serie de

casos en los que puede ocurrir un juego sucio. En primer lugar, un ladrón puede robar la tarjeta y el PIN de un participante y, por lo tanto, sustraer los fondos mediante un retiro en un cajero automático o un cargo como débito en una tienda. En segundo lugar, un ladrón puede robar la tarjeta y, en algunos casos, puede robar los fondos incluso sin el PIN si se carga como débito en una tienda (es decir, en algunas tiendas y por montos más pequeños, no se requiere pin). Por último, el participante puede dar intencionalmente su tarjeta y pin a alguien para retirar los fondos en su nombre y esa persona puede decidir robar los fondos a través de varias estrategias (p. ej., tomar el efectivo y desaparecer, tomar el efectivo y afirmar que fue robado o que el cajero automático no liberó parte/todo el efectivo, etc.).

## Mitigación de riesgos y protección

Los informantes clave destacaron varias mejores prácticas y lecciones aprendidas. Durante el alcance, VenEsperanza emplea varios procesos de verificación para confirmar la identidad de los posibles participantes. Por lo general, los miembros del equipo realizan visitas para confirmar las identidades de las personas a través de controles de documentación en persona. Sin embargo, durante la pandemia, cuando el equipo se limitó a métodos remotos, los miembros del equipo consultaron bases de datos en línea para buscar y cotejar nombres y números/fechas de documentos de identificación y realizaron llamadas de verificación para revisar si las personas referidas estaban en el país, si eran vulnerables o afectados por la crisis, y si eran quienes decían ser.

### Mejores prácticas para evitar la identidad falsa y la suplantación de identidad:

- Durante la evaluación del alcance, realizar visitas en persona (preferiblemente) o llamadas para verificar la identificación de los posibles participantes.
- Durante la evaluación, la selección y la entrega, confirmar el nombre y el número de identificación del participante al comienzo de cualquier interacción. Cuando sea posible, volver a hacer ciertas preguntas de la encuesta de selección para verificar la consistencia como una forma de confirmar que es la misma persona.
- Para el retiro, educar a los participantes, especialmente a los destinatarios de la tarjeta, sobre los riesgos y las medidas de seguridad para evitar que alguien que no sea el participante previsto se retire.

Durante la averiguación, selección y entrega, el personal de VenEsperanza confirmó los ejercicios de verificación al inicio de cualquier interacción con los participantes, siempre confirmando su nombre y número de documento, ya sea por teléfono o en persona, y volviendo a hacer ciertas preguntas de la encuesta de selección para verificar la consistencia como una forma de confirmar que, de hecho, es la misma persona.

Durante el retiro de Efecty, existe poco riesgo de que alguien se haga pasar por los participantes si los agentes de Efecty siguen los protocolos de verificación de identidad adecuados. Sin embargo, para el retiro de efectivo con tarjeta, la mejor y única estrategia es educar al participante sobre los riesgos y las prácticas de protección (p. ej., no comparta su tarjeta o pin con nadie, no deje su tarjeta donde alguien pueda tomarla, etc.) ya que no hay otra forma de confirmar la identidad en el momento del retiro y, por lo tanto, cualquier persona con la tarjeta y el pin correcto puede retirar fondos de la cuenta.

**“Cuando trabajábamos de forma remota, aumentamos los procedimientos de verificación. En equipo, tratamos de validar primero la identidad de la persona, corroborando números y fechas de documentos antes de la encuesta de elegibilidad. Más tarde, llamábamos y les hacíamos las mismas preguntas, para ver si la respuesta coincidía con la anterior. Encontramos instancias de identidad falsa, como la hermana que fingía ser la participante, etc. Entonces, tuvimos que tratar de mitigar eso”.**

— Informante clave

## **Riesgos de seguridad** (ALCANCE, SELECCIÓN, ENTREGA, RETIRO)

La inseguridad prevalece en muchas de las áreas donde trabaja VenEsperanza y es considerada un riesgo importante tanto por los informantes clave como por los participantes. La seguridad de los participantes y del personal puede verse comprometida por actividades delictivas o violencia a manos de organizaciones criminales, pandillas, grupos armados u otros delincuentes durante las fases del programa. El robo de efectivo o tarjetas (u otros artículos personales como teléfonos) en el camino hacia o al regresar de eventos y/o retiros en puntos Efecty, cajeros automáticos o tiendas fue el riesgo número uno identificado por los participantes de los grupos focales, mencionado en todos los departamentos.

### **Mejores prácticas para protegerse contra los riesgos de seguridad:**

- Invertir en seguridad comunitaria y mapeo de riesgos, idealmente en compañía de equipos de seguridad y líderes comunitarios para explorar un área y comprender el panorama del territorio, así como en el monitoreo continuo de riesgos contextuales y locales y la planificación de contingencia.
- Comprometerse con la comunicación y promoción continuas con las autoridades locales.

## **Mitigación de riesgos y protección**

Para mitigar y protegerse contra los riesgos de seguridad, los informantes clave enumeraron varias estrategias útiles. Por ejemplo, los informantes recomendaron que los programas de la MPCA participen en el análisis previo y el alcance de la comunidad. El mapeo de seguridad y riesgo, idealmente en compañía de equipos de seguridad y líderes comunitarios para explorar un área y comprender el panorama del territorio, puede ayudar a determinar si implementar allí y cómo. La promoción y la comunicación continuas con las autoridades locales también son esenciales, ya que pueden brindar apoyo al programa, mantener el orden y mejorar la seguridad. Los informantes clave sintieron que el monitoreo continuo de riesgos contextuales y locales y la planificación de contingencia también son cruciales; al igual que la selección y configuración de eventos seguros, que se describen con mayor detalle más adelante.

## **Xenofobia o discriminación** (ALCANCE, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, RETIRO EFECTY)

La xenofobia contra los venezolanos o la discriminación contra los colombianos que regresan es frecuente en Colombia y los informantes clave explicaron que puede amplificarse o arraigarse si los miembros de la comunidad perciben que estos grupos están recibiendo (injustamente) más ayuda.

Los informantes informaron que la xenofobia o los sesgos discriminatorios contra la población objetivo por parte de terceros intermediarios, socios interinstitucionales u otros actores externos, que son las principales fuentes de referencias, pueden influir negativamente en el acceso de los participantes potenciales a los servicios y/o referencias al programa. De igual forma, los participantes también pueden enfrentar xenofobia o discriminación por parte de los agentes de Efecty, lo que puede traducirse en maltrato de los participantes en los puntos de Efecty. Por último, los informantes clave mencionaron el riesgo potencial de sesgos explícitos o implícitos entre el personal del programa, lo que puede afectar negativamente la forma en que el personal trata o interactúa con los participantes. Estos sesgos, continuaron explicando, también pueden socavar la confianza en el programa, afectar la forma en que los participantes hacen o responden preguntas importantes o informan cualquier problema que encuentren.

Los participantes de los grupos focales describieron experiencias con conductas o actitudes xenofobas o discriminatorias por parte de los miembros de la comunidad y de los asistentes de Efecty. Los hallazgos de los grupos focales revelan que la xenofobia dentro de las comunidades es



***“No todos los puntos de Efecty son iguales. Hay algunos donde discriminan a los venezolanos y otros donde no. Hay que cambiar puntos a veces para evitar problemas”.***

— Participante del grupo focal en Bogotá

***“Una vez fui a retirar 370.000 pesos y enseguida me los metí en la bolsa. Luego fui a gastarlo a la tienda y cuando revisé, solo tenía 350.000. Me faltaban 20.000 pesos. La mujer me lo dio incompleto. Como soy indígena, quieren aprovecharse de mí y tratarme mal”.***

— Participante en grupo focal en Riohacha, La Guajira



frecuente y generalizada; para muchos, fue descrito como una realidad cotidiana. Una proporción más pequeña de los participantes de los grupos focales experimentó xenofobia a manos del personal de Efecty y, por lo general, reaccionó yendo a un punto de Efecty diferente. En dos sitios, varios participantes informaron que los agentes de Efecty les dieron menos de lo que deberían.

## **Mitigación de riesgos y protección**

Los informantes clave elogiaron a varias prácticas de VenEsperanza por ayudar a proteger a los participantes contra la xenofobia y la discriminación. Cuando sea posible y apropiado, VenEsperanza brinda referencias y otros servicios a la comunidad en general, no solo a los participantes, para reducir las posibles percepciones de trato “injusto y preferencial” de un grupo sobre otro. El consorcio también ha aumentado la comunicación con la gerencia de Efecty para crear conciencia y responsabilizar a los agentes de Efecty por el trato justo de todos los clientes, incluidos los participantes del programa VenEsperanza, independientemente de su nacionalidad, antecedentes u origen.

Un desafío que persiste, como lo demuestran las entrevistas de los grupos focales, es que, si bien muchos expresaron haber experimentado xenofobia por parte del personal de Efecty, ninguno lo informó a través de los canales de VenEsperanza CARM, eligiendo en cambio visitar un sitio diferente de Efecty o ir en un momento diferente. Esto puede dificultar la identificación e investigación de casos de xenofobia, y es probable que se necesite trabajo adicional para identificar e investigar casos.

#### **Buenas prácticas para salvaguardar contra la xenofobia o la discriminación:**

- Educar al personal del programa y al personal del proveedor de servicios sobre los prejuicios y la discriminación (cómo se ve y cómo se puede presentar) y sobre la responsabilidad, las expectativas y las consecuencias.
- Animar a los participantes a denunciar cualquier experiencia de xenofobia o discriminación a través de los canales de CARM.

### **Transmisión del COVID-19 (ALCANCE, SELECCIÓN, ENTREGA DE TARJETA, RETIRO EFECTY)**

La mayor parte de la programación MPCA de VenEsperanza tuvo lugar durante la pandemia mundial, cuando existía el riesgo de transmisión e infección de COVID-19 durante cualquier actividad presencial que implicara el contacto entre dos o más personas.

#### **Mitigación de riesgos y protección**

VenEsperanza adaptó las fases de alcance, detección y entrega de Efecty para que se realicen por teléfono durante el pico de la pandemia para reducir los riesgos de exposición al COVID-19. Sin embargo, dos fases aún requerían un contacto físico cercano entre dos individuos. La entrega de la tarjeta de efectivo requiere un intercambio en persona de la tarjeta bancaria física de un miembro del personal de VenEsperanza al participante y el retiro de Efecty requiere un intercambio de efectivo en persona de un agente de Efecty al participante. En ambos casos, se siguieron estrictas medidas de bioseguridad (por ejemplo, distanciamiento físico, mascarillas, desinfectante de manos, etc.) para reducir el riesgo de transmisión e infección de COVID-19.

## **Componentes básicos y consideraciones clave para la protección**

Esta sección presenta componentes y consideraciones adicionales que son clave para proteger a los participantes de cualquier programa MPCA.

### **Seleccionar y organizar eventos seguros y acogedores**

Los programas de MPCA a menudo organizan y realizan eventos con participantes en fases programáticas clave. VenEsperanza, por ejemplo, suele realizar eventos durante las fases de evaluación y entrega. Durante la pandemia de COVID-19, estas fases se llevaron a cabo principalmente por teléfono, pero gradualmente volvieron a ser presenciales a medida que disminuyeron las restricciones relacionadas con la pandemia. A partir de la redacción de este informe, todas las actividades, incluidos los eventos de evaluación y entrega, ahora deben realizarse en persona. Al final de esta sección se presenta un resumen de las mejores prácticas relacionadas con la planificación de eventos. Varios de ellos ya han sido mencionados en este informe. Por ejemplo, los informantes clave recomendaron eventos más pequeños fuera de las

comunidades para evitar generar expectativas y/o revelar miembros de la comunidad con estatus de participantes, lo que puede conducir a la estigmatización y la focalización. Los informantes también recomendaron reducir las distracciones (p. ej., mediante la creación de espacios para niños) y satisfacer las necesidades básicas de los participantes (p. ej., proporcionar alimentos y bebidas, asegurar el acceso a los baños, etc.) para garantizar que se reciba y comprenda cualquier información proporcionada a los participantes. Por último, los informantes clave sugirieron varias medidas (por ejemplo, sitios seguros, horarios diurnos, presencia de personal de seguridad) para protegerse contra los riesgos de seguridad.

Las mejores prácticas adicionales para seleccionar y organizar eventos seguros y acogedores se pueden obtener de las discusiones de los grupos focales. La mayoría de los participantes que asistieron a eventos presenciales (receptores de tarjetas de efectivo y algunos de Efecty) hablaron positivamente de la experiencia y, en general, consideraron que los eventos estaban bien organizados y con horarios convenientes. Principalmente describieron los espacios en términos favorables: grandes y cómodos, accesibles, seguros, limpios e incluso bien decorados. Los participantes estaban especialmente satisfechos y agradecidos cuando los eventos tenían espacios dedicados para el juego de los niños y ofrecían refrigerios (bebidas o refrigerios). Los participantes también hablaron favorablemente del personal de VenEsperanza, a quien describieron como atento y solidario durante los eventos. Elogiaron al personal por brindar indicaciones para llegar a los lugares de los eventos cuando fue necesario, responder cualquier pregunta, resolver dudas, y brindar amplias y útiles charlas informativas. Los participantes también apreciaron cuando los eventos de entrega ofrecieron servicios o recursos complementarios o integrados, como aquellos relacionados con la salud física/mental/sexual y reproductiva, los medios de subsistencia, la educación, la educación financiera, la nutrición, la protección infantil y los asuntos legales/relacionados con la inmigración. También citaron como favorable la estricta adherencia al protocolo de bioseguridad, la presencia de instalaciones higiénicas y la asistencia del personal de seguridad. Por el contrario, los participantes dieron a conocer cuando los espacios para eventos eran desfavorables. En dos casos, por ejemplo, se consideró que los espacios para eventos estaban demasiado lejos y en áreas inseguras, lo que los hizo sentir inseguros y nerviosos al llegar y salir del evento. protección infantil y asuntos legales/relacionados con la inmigración. También citaron como favorable la estricta adherencia al protocolo de bioseguridad, la presencia de instalaciones higiénicas y la asistencia del personal de seguridad. Por el contrario, los participantes dieron a conocer cuando los espacios para eventos eran desfavorables. En dos casos, por ejemplo, se consideró que los espacios para eventos estaban demasiado lejos y en áreas inseguras, lo que los hizo sentir inseguros y nerviosos al llegar y salir del evento. medios de subsistencia, educación, educación financiera, nutrición, protección infantil y asuntos legales/relacionados con la inmigración. También citaron como favorable la estricta adherencia al protocolo de bioseguridad, la presencia de instalaciones higiénicas y la asistencia del personal de seguridad. Por el contrario, los participantes dieron a conocer cuando los espacios para eventos eran desfavorables. En dos casos, por ejemplo, se consideró que los espacios para eventos estaban demasiado lejos y en áreas inseguras, lo que los hizo sentir inseguros y nerviosos al llegar y salir del evento.

### Consideraciones clave para seleccionar y organizar eventos seguros y acogedores:

- Ser discreto cuando planifican eventos evitando grandes eventos, organizando eventos fuera de las comunidades y solicitando a los participantes que no comparten la ubicación y el horario del evento.
- Realizar eventos en espacios seguros y cómodos con instalaciones higiénicas (por ejemplo, baños limpios y áreas de lavado). Llevar productos de higiene y saneamiento (p. ej., papel higiénico, jabón, productos de higiene femenina) si aún no están disponibles en el sitio.
- Realizar eventos en lugares accesibles y seguros. Considerar proporcionar reembolsos de viaje si los participantes deben viajar largas distancias.
- Elegir horarios que permitan a las personas llegar y regresar a casa durante el día.
- Dedicar personal para hacer/responder llamadas y proporcionar indicaciones para llegar al sitio.
- Comprometerse con un monitoreo local constante del riesgo. Rotar los espacios como medida de seguridad. Suspender eventos si es necesario (por ejemplo, para evitar riesgos de huelgas/protestas, amenazas de grupos armados, etc.), informando a todos los asistentes.
- Proporcionar refrescos. Como mínimo, ponga agua a disposición de los asistentes.
- Ofrecer espacios de juego amigables para los niños, con apoyo de atención del personal para permitir la participación de los padres.
- Considerar tener personal de seguridad en los eventos, cuando corresponda.
- Considerar ofrecer servicios complementarios, cuando corresponda.
- Cumplir con estrictas medidas de bioseguridad (p. ej., distanciamiento físico, mascarillas, desinfectante para manos).



## Comunicación y mensajes clave

### Comunicación de información importante

Los socios de VenEsperanza comunican información importante a los participantes de varias maneras, que incluyen, entre otras: mensajes masivos de WhatsApp (enviados a través de CommCare), llamadas telefónicas individuales, visitas domiciliarias en persona, eventos y presentaciones en persona, materiales impresos, redes sociales, movilizadores y voluntarios de la comunidad, y flujos de comunicación de terceros.

Los informantes clave consideran que tener una variedad de canales de comunicación es esencial para garantizar que la información precisa y actualizada sea accesible a una variedad de participantes con diversas preferencias y capacidades. Se deben hacer consideraciones especiales para incluir diferentes subgrupos demográficos, incluidos aquellos participantes discapacitados, analfabetos y sin teléfono o acceso a Internet, entre otros.

Los informantes también destacan la importancia de la comunicación continua y repetida a lo largo del programa para reforzar los mensajes clave. Igualmente importante es garantizar que los mensajes estén armonizados entre todos los socios del consorcio y actualizados regularmente para reflejar las realidades actuales. El grupo de trabajo nacional de efectivo<sup>10</sup> lleva a cabo un monitoreo continuo de la situación en Colombia y produce un documento mensual con mensajes clave contra el fraude que es importante que reciban los participantes en efectivo (ver a la derecha). Por ejemplo, para contrarrestar la información falsa sobre las elecciones, el grupo de trabajo desarrolló mensajes para insistir en que la asistencia no está relacionada con ningún partido o afiliación política. También se han desarrollado mensajes para informar a los participantes sobre recursos útiles, como la protección temporal que el gobierno otorga a los venezolanos. Por último, los informantes consideran de suma importancia comunicarse con los participantes sobre cualquier cambio o retraso en las transferencias de efectivo. No hacerlo, advertieron, puede tener importantes consecuencias negativas para los participantes que cuentan con esos fondos y puede tener riesgos para la reputación del programa, ya que puede socavar la confianza de los participantes.

### Una muestra de los mensajes antifraude del Grupo de Trabajo Colombiano de Efectivo<sup>9</sup>:

- “¡No se deje engañar! Recuerde que todos los servicios y productos entregados por [Organización] son gratuitos y NO necesitan intermediarios”.
- “¡Recuerda! La ayuda humanitaria es gratuita. En ningún caso las organizaciones humanitarias piden recursos económicos o favores a cambio de servicios”.
- “Ningún trabajador humanitario debe cobrarle dinero o pedirle ningún tipo de pago a cambio. Puedes denunciar estas situaciones a través de: [canales XYZ]”
- “Si alguien te pide votos a cambio de ayuda humanitaria, no te dejes engañar. Es fraude.”
- “Si alguien te dice que trabaja con organizaciones humanitarias, pero vincula la ayuda con intereses políticos, desconfía. Es fraude.”
- “Si alguien te ofrece acceso a un programa de ayuda humanitaria a cambio de tu voto, repórtalo. Comprar votos es un delito”.
- “Que nadie decida por ti. Tu voto es secreto y no debe depender de que alguien te ofrezca a cambio incluirte en programas de ayuda humanitaria”.

## Mensajes clave

A partir de la recopilación de datos cualitativos y la revisión de documentos, a continuación se presenta un resumen de los mensajes clave de VenEsperanza. Si bien no es una lista exhaustiva, todos estos mensajes transmiten información y recomendaciones esenciales para proteger a los participantes durante todo el programa.

<sup>9</sup> Seleccionado y traducido de la “Estrategia de Comunicación con Comunidades: parilla de mensajes clave 2022. Versión 4” del grupo de trabajo.

<sup>10</sup>Establecido en 2016, el grupo de trabajo sobre efectivo (CWG) ha buscado garantizar una respuesta coordinada, armonizada, eficaz y eficiente para las intervenciones que utilizan la Asistencia en Efectivo y Vales (CVA) como modalidad, tanto para intervenciones sectoriales como multisectoriales. <https://data.unhcr.org/en/working-group/217> (Consultado el 11 de agosto de 2022).

### **Mensajes clave para los participantes de MPCA:**

- Los participantes deben recibir información sobre el programa: su propósito, socios y financiador.
- Los participantes deben saber las cantidades exactas y la duración de la asistencia que recibirán.
- Los participantes deben saber cuándo y dónde pueden retirar sus fondos una vez transferidos.
- Los participantes nunca deben pagar tarifas, sobornos o favores para acceder a la asistencia. La asistencia es gratuita.
- Los participantes no deben aceptar la ayuda de terceros intermediarios para acceder a la asistencia.
- Los participantes deben recibir todos los canales de comunicación y ser alentados a:
  - comunicarse con el equipo de VenEsperanza con cualquier pregunta, duda o problema.
  - denunciar cualquier caso de maltrato, abuso, extorsión, explotación o fraude denunciándolo al equipo de VenEsperanza (sin consecuencias negativas para ellos).
- Los participantes deben guardar los recibos de las transacciones para sus propios registros.
- Los participantes deben aprender para qué es y para qué no se debe de usar la asistencia en efectivo.
- Los participantes no deben contarle a nadie sobre la asistencia que reciben y guardar los materiales escritos del programa en un lugar seguro y privado para evitar que las personas sepan que son participantes.
- Los participantes deben recibir recomendaciones para retirar dinero de manera segura, tales como:
  - retirar en sitios que estén en áreas seguras y evitar áreas inseguras.
  - retirar durante el día y evitar retirar durante la noche.
  - considerar retirar en compañía de un compañero de confianza en lugar de hacerlo solo.
  - considerar retirar en diferentes sitios y horarios para mayor seguridad.
  - evitar retirar si hay personas sospechosas cerca.
- Los participantes deben contar el dinero retirado para asegurarse de que la cantidad sea correcta.
- Los participantes deben saber que la asistencia no está afiliada a partidos o agendas políticas.
- Los participantes de la tarjeta de efectivo deben contar con:
  - instrucciones paso a paso y simulaciones sobre cómo usar un cajero automático para retirar fondos y cómo usar una tarjeta de débito en las tiendas.
  - instrucciones y consejos sobre cómo evitar cargos y comisiones bancarias (por ejemplo, retirar de cajeros automáticos de bancos afiliados, no retirar más del límite mensual, etc.).
  - recomendaciones para el almacenamiento y uso seguro de la tarjeta y el pin (p. ej., guárdelo en un lugar seguro y privado, no comparta la tarjeta o el pin con nadie).
  - consejos sobre cómo acceder al monto total de sus fondos dados los límites de retiro de cajeros automáticos (p. ej., dejar el dinero restante hasta la próxima transferencia; comprar algo que cueste cerca o igual al de los fondos restantes en la cuenta mediante tarjeta de débito).
- Se debe alentar a los participantes a ahorrar/invertir si es posible y aconsejarles que no dejen su trabajo o negocio si lo tienen porque la asistencia es temporal.
- Los participantes deben recibir cualquier información sobre cualquier otro recurso disponible para ellos.

## Mitigación y gestión del fraude

Con cualquier programa de efectivo surge la necesidad de mitigar, detectar, informar y responder al fraude.

### Mitigación y detección

Según los informantes clave, una de las formas más importantes de mitigar y prevenir el fraude es garantizar que los participantes, así como otros actores, estén informados a través de campañas regulares contra el fraude y mensajes dirigidos. En caso de que ocurran casos de fraude, es esencial que cualquier programa de efectivo establezca sistemas de detección sólidos para identificar casos potenciales y alentar a todos los actores a denunciar casos a través de los canales establecidos. Una forma efectiva de detectar tales casos es a través de los Mecanismos de Informes de Responsabilidad Comunitaria (CARM, por sus siglas en inglés), cuyo objetivo es brindarles a los participantes y actores de la comunidad la oportunidad de comunicarse con el equipo del programa para hacer preguntas, plantear inquietudes o quejas, brindar comentarios o sugerencias, o informar casos de explotación, abuso o fraude. Si bien los socios de VenEsperanza han desarrollado cada uno sus propios sistemas CARM individuales, el consorcio ha requerido que, como mínimo, cada socio tenga tres canales de comunicación disponibles para los participantes: un número de teléfono de ayuda, WhatsApp y correo electrónico. Más allá de estos canales, los socios también son bienvenidos y alentados a implementar estrategias adicionales, que han incluido cuadros de comentarios/sugerencias en sitios clave, mesas de ayuda, plataformas de redes sociales, mensajes de texto, sitios web y grupos focales, entre otros. Las encuestas de monitoreo posterior a la distribución (PDM) a nivel de consorcio y las llamadas de seguimiento y verificación también son prácticas útiles. Los informantes clave enfatizan la importancia de garantizar que los sistemas CARM estén funcionando desde el principio y mantenidos cuidadosamente para garantizar un funcionamiento óptimo. De manera similar al ejercicio del "cliente fantasma" descrito anteriormente, realizar "llamadas de prueba" periódicas para asegurarse de que las líneas funcionan también es una buena práctica. Los informantes enfatizan la necesidad de análisis y debates regulares de CARM para identificar y resolver cuellos de botella y/o hacer adaptaciones y mejoras programáticas en respuesta a la información recopilada. Otras estrategias para detectar casos de fraude incluyen tener relaciones sólidas y comunicación con redes comunitarias, incluidos líderes y organizaciones religiosas, así como organismos de coordinación interinstitucional que pueden informar directamente al consorcio sobre sospechas o denuncias.

La mayoría de los participantes (con la excepción de los atendidos por una de las cuatro organizaciones asociadas) no habían recibido los tres canales de comunicación patrocinados por el consorcio y los canales proporcionados variaron según el socio. Pocos participantes de los grupos focales utilizaron canales de comunicación, principalmente porque la gran mayoría (96% según los resultados del PDM) no tuvo ningún problema para acceder a los fondos y, por lo tanto, no tuvo la necesidad de comunicarse. Entre los que sí usaron un canal, la mayoría quedó satisfecho con su experiencia y pudo comunicarse con un miembro del equipo de VenEsperanza que atendió y resolvió su caso. Estos hallazgos corroboran los resultados de una encuesta de PDM de julio de 2021, en la que el 79% de los encuestados conocía los canales de comunicación y el 20% había usado uno, entre los cuales casi el 83% estaban "satisfechos" o "muy satisfechos" con el canal. Notablemente, habían unos pocos participantes de los grupos focales que no pudieron comunicarse con el equipo a pesar de varios intentos.

## Informes y respuesta

Una vez que se reciben denuncias o denuncias de posibles fraudes, explotación, abusos o corrupción a través de los sistemas CARM de los socios, se introducen en una única plantilla digital para gestionar casos, lo que activa una vía para la denuncia, la respuesta y la resolución. Esta ruta detalla cómo los casos de fraude son manejados y denunciados (incluidos los plazos y las obligaciones de denuncia) por parte del equipo interno de ética e integridad de cada socio, los equipos de investigación interna de los operadores de servicios (Efecty, banco), el oficial de ética y rendición de cuentas del consorcio y las oficinas de rendición de cuentas del donante, así como los bucles de retroalimentación a la comunidad y los cambios de proceso como resultado del aprendizaje. Los informantes advierten que para que este sistema funcione de manera efectiva, es extremadamente importante que todos los actores de programas de efectivo y proveedores de servicios en todos los niveles sepan qué es el fraude y cuál es su responsabilidad en términos de denunciarlo y responder a él. Esto requiere desarrollar definiciones y umbrales de fraude claros, así como protocolos y procedimientos para informar, idealmente incluidos en las subasignaciones desde el principio. Una vez desarrollada, una inversión en coordinación y comunicación con todo el personal sobre (1) estándares y expectativas con respecto a la implementación, informes, cumplimiento y supervisión, (2) qué constituye evidencia suficiente para investigar casos de denuncias de fraude y (3) qué documentación se acepta y que no, debe seguir. Esto es especialmente importante cuando se trata de trabajar con operadores de servicios del sector privado, que pueden no estar acostumbrados a los estándares relacionados con las respuestas humanitarias y la financiación de los donantes.

### Mejores prácticas en mitigación y respuesta al fraude:

- Comprometerse a desarrollar sistemas CARM robustos con una variedad de opciones de comunicación.
- Asegurar de que los sistemas CARM estén en funcionamiento desde el principio y se mantengan cuidadosamente para garantizar un funcionamiento óptimo. Las “llamadas de prueba” periódicas son una buena práctica.
- Establecer estándares mínimos independientemente de si CARM se armoniza a nivel de consorcio o se deja a los socios. Supervisar el cumplimiento de los estándares por parte de los socios.
- Asegurar de que haya un equipo dedicado al análisis, la compilación y el intercambio regulares y oportunos de los datos CARM entrantes. Facilitar espacios para revisar y reflexionar regularmente sobre las tendencias de datos de CARM y crear planes de acción para abordar cualquier problema que surja.

# Anexo A: Kit de herramientas de recursos

## Recursos clave

[Sitio web de La Asociación de Aprendizaje en Efectivo \(CaLP\)](#)

[Sitio web de La Red Colaborativa de Entrega de Efectivo \(CCD\)](#)

[Sitio web de El Consorcio de Efectivo y Medios de Vida de Irak \(CLCI, anteriormente CCI\)](#)

[Sitio web de VenEsperanza](#)

## Guía de implementación del programa de efectivo

USAID & Save the Children (2022) [Lessons Learnt from Latin America and Practical Guidance for Multipurpose Cash Assistance \(MPCA\) Integration](#)

Grand Bargain Cash Workstream (2022) [Multipurpose Outcome Indicators and Guidance](#)

IRC (2020) [Safe Cash Toolkit: Collecting and Using Data to Make Cash Programming Safe](#)

CaLP (2020) [Data Responsibility Toolkit: A Guide for Cash and Voucher Practitioners](#)

Mercy Corps (2018) [E-transfer Implementation Guide for Cash Transfer Programming](#)

Mercy Corps (2017) [Cash Transfer Implementation Guide](#)

Overseas Development Institute (2016) [Cash transfers: what does the evidence say? A rigorous review of programme impact and of the role of design and implementation features](#)

Mercy Corps (2015) [Cash Transfer Programming Methodology Guide and Toolkit](#)

UNHCR, CALP, DRC, OCHA, Oxfam, Save the Children, and WFP (2015) [Operational Guidance and Toolkit for Multipurpose Cash Grants](#)

UNHCR (2015) [Guide for Protection in Cash based Interventions](#)

WFP (2014) [Cash and Vouchers Manual. Second Edition 2014](#)

## Orientación CARM

Mercy Corps (2020) [Community Accountability Reporting Mechanism \(CARM\) Policy](#)

# Anexo B: Lista de verificación y guión de la encuesta

La siguiente lista de verificación y lenguaje de muestra están traducidos de la guía de campo y guiones para encuestadores de los socios de VenEsperanza, que indican los pasos clave y las instrucciones involucradas en la explicación de la encuesta a un participante potencial, en este documento denominado “encuestado”.

- Explicar que hoy se realizará una encuesta para determinar si el encuestado es elegible o no para una posible ayuda humanitaria.
- Explicar la duración de la encuesta (alrededor de 40 minutos), describa el tipo de preguntas que hará y aclare que la encuesta evalúa si el hogar puede ser elegible para participar en un programa de asistencia humanitaria. **NO MENCIONAR QUE EL PROGRAMA ENTREGA EFECTIVO.**
- Decirle al entrevistado que es importante que conozca la información de todos los miembros del hogar y tenga la identificación de cada miembro del hogar. Si alguien en el hogar es indocumentado, el encuestado podrá indicarlo más adelante en la encuesta. Decirle al encuestado que debe estar seguro de que toda la información proporcionada es verdadera y que se pueden realizar visitas de seguimiento para verificar la precisión de las respuestas. Explicar que si el entrevistado incluye personas en el hogar que no viven con él, utiliza documentos de terceros o familiares que residen en Venezuela, o responde con engaño, puede perder la posibilidad de recibir ayuda humanitaria.
- Explicar que realizar la encuesta no garantiza la participación en el programa de ayuda humanitaria y que este ejercicio solo tiene como objetivo evaluar la posibilidad de participar en el programa.
- Explicar que la posibilidad de ser parte del programa no depende de ninguna persona o perfil en particular, sino que el sistema y la encuesta misma determinarán esta posibilidad.
- Decirle al encuestado que es importante que proporcione sus datos de contacto correctos y **NOS INFORME DE CUALQUIER CAMBIO**, porque si no podemos contactarlos dentro de los 120 días, la encuesta ya no será válida y no podrán recibir ayuda humanitaria. Repetir que realizar la encuesta no garantiza que el encuestado recibirá ayuda humanitaria.
- Asegurarse de que el encuestado tenga el consentimiento y la autorización de todos los miembros del hogar para su inclusión en la encuesta. Informe al entrevistado que si encontramos a algún miembro del hogar registrado sin su consentimiento, podría tener consecuencias para la participación en el programa.
- Explicar que por esta razón es importante que el informante brinde información veraz sobre su situación y la de su hogar.
- Preguntar si el hogar o algún miembro ha participado anteriormente en programas de ayuda humanitaria con el Consorcio VenEsperanza (o cualquiera de sus socios: IRC, MC, SC y WVI), con el Consorcio Cash for Urban Assistance (o cualquiera de sus socios: NRC, DRC y ACH) o con el PMA (o implementadores: WVI, Samaritan's Purse o la Cruz Roja Internacional).
- Explicar el proceso de eliminación de duplicados e indique que ningún hogar puede recibir ayuda humanitaria más de una vez. Especificar que si se detecta una duplicación, ese hogar no será elegible para la ayuda.

## Lenguaje de muestra de los guiones de implementación de la encuesta de VenEsperanza:

- “Esta encuesta es sobre tu situación actual. No garantiza tu ingreso al programa”.
- “Te recuerdo que tu participación es completamente voluntaria y el haber completado la encuesta no significa que automáticamente recibirás ayuda humanitaria. Por favor, estés muy atento a tu teléfono porque si eres seleccionado, nos pondremos en contacto contigo por teléfono”.

- “Acabas de completar una encuesta. Esto no significa que eres es un participante en el programa. La organización llevará a cabo un proceso de revisión interna y luego te notificaremos si continuaras en el proceso”.
- “Ten en cuenta que también estaremos verificando si has recibido ayuda humanitaria de otra organización. Si ese es el caso, no se te inscribirá en este programa”.

## CONTACTO

KATRINA KEEGAN

Coordinador de Investigación y Aprendizaje |  
Contratista independiente, Mercy Corps  
kkeegan@mercycorps.org

SHANTI SATTLER

Directora del Consorcio | Consorcio VenEsperanza  
ssattler@mercycorps.org

### Acerca de Mercy Corps

Mercy Corps es una organización global líder impulsada por la creencia de que un mundo mejor es posible. En desastres, en dificultades, en más de 40 países de todo el mundo, nos asociamos para poner en práctica soluciones audaces, ayudando a las personas a triunfar sobre la adversidad y construir comunidades más fuertes desde adentro. Ahora, y para el futuro.



Carrera 13 No. 90-17  
Oficina 27  
Bogotá, Colombia  
<https://www.venesperanza.co/>