

MEMORIAS CHARLA DIGITAL RETOS DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MULTIPROPÓSITO EN TIEMPOS DE LA COVID-19



RETOS DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MULTIPROPÓSITO EN TIEMPOS DE LA COVID-19

- **Directores país de 7 organizaciones humanitarias internacionales y Directores de los dos consorcios que las agrupan exponen sus ideas sobre los retos y aprendizajes en la implementación de programas de asistencia humanitaria mediante Transferencias Monetarias Multipropósito (TMM) después de 8 meses de operación y en el marco de la COVID-19.**
- **ADN Dignidad y VenEsperanza, programas que implementan TMM en Colombia beneficiarán a 160,000 personas venezolanas, colombianas retornadas y comunidades de acogida altamente vulnerables en medio de esta emergencia sanitaria y económica.**

Julio de 2020; de acuerdo con las proyecciones de la Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes provenientes de Venezuela R4V, para el 2020 en Colombia habrá un total de 5.17 millones de personas en destino, pendulares y/o retornados. Ante esta situación la arquitectura humanitaria ha implementado diversos programas dentro de los cuales se encuentran ADN Dignidad y VenEsperanza, que desde 2019 y mediante TMM se han sumado al reto de contribuir al acceso de migrantes, retornados y población de acogida, a bienes y servicios básicos como alimentación y vivienda, e información útil para su protección.

Las TMM tienen grandes ventajas,

- Proporcionan un alivio inmediato a las poblaciones más vulnerables, mediante un empoderamiento y priorización de las necesidades identificadas por las personas que las reciben.
- Aumentan el gasto de los hogares y estimulan las economías locales.
- Favorecen la transparencia gracias a la reducción del riesgo en la malversación de fondos.
- Pueden reducir los costes administrativos y de implementación en comparación a la asistencia en especie.
- Facilitan el acceso a servicios y sistemas financieros de poblaciones vulnerables.
- Reducen el riesgo al que se expondrían hombres y mujeres bajo mecanismos de supervivencia negativas.

Es por ello que las TMM resultan interesantes para hacer frente a los retos y necesidades humanitarias que enfrenta Colombia. Sin embargo, dada su novedad como instrumento de asistencia humanitaria en el país, su implementación supone grandes retos y aprendizajes. Con el surgimiento de la COVID-19 en marzo de 2020, a los desafíos propios de su ejecución, se sumó la necesidad de asistir a las poblaciones más vulnerables en un contexto de emergencia sanitaria y económica. Esta situación obligó a los programas ADN Dignidad y VenEsperanza a reconfigurar sus operaciones de manera ágil y previniendo el contagio de sus equipos en el terreno y de la población objetivo.

Los 7 Directores País de las Organizaciones Humanitarias Internacionales mencionadas y los Directores de los dos consorcios que las agrupan, y cuyos nombres se presentan a continuación, se reunieron en una charla digital en la que abordaron los retos y aprendizajes de las TMM después de los primeros 8 meses de operación y en el contexto de la COVID-19, las oportunidades para este tipo de programas, y su visión sobre las TMM en Colombia y la región. A continuación, encontrará las principales reflexiones de este encuentro, realizado en el marco del Día Internacional del Refugiado celebrado el pasado 20 de junio:

23 DE JUNIO 2020. PARTICIPANTES / DIRECTORAS(ES) PAÍS, COLOMBIA:

John Orlando
Marianne Menjivar

Acción contra el Hambre
Comité de Rescate Internacional

Yann Cornic	Consejo Danés para Refugiados
Dominika Arseniuk	Consejo Noruego para Refugiados
Hugh Aprile	Mercy Corps
Maria Paula Martínez	Save the Children
Peter Gape	World Vision
Carlos Alviar	ADN Dignidad (Director Consorcio)
Diana Tonea	VenEsperanza (Directora Consorcio)

¿Qué retos han encontrado las organizaciones ante la implementación de un programa de Transferencias Monetarias Multi Propósito en medio de la pandemia?

● Responden María Paula Martínez, Yann Cornic y Hugh Aprile

- Conseguir resultados en medio de la emergencia; no detener la ayuda humanitaria y dar continuidad a los servicios de atención.
- Participar activamente en la incidencia con entidades gubernamentales para que las restricciones generadas con motivo a los decretos dictaminados en medio de la situación de emergencia, incluyeran salvoconductos para las organizaciones humanitarias con el fin de llegar a las personas más necesitadas.
- Adecuar las operaciones a las medidas de bioseguridad para proteger a las poblaciones y el personal humanitario, dando continuidad a la operación en terreno.
- Implementar la unión de ayudas humanitarias destinadas a ser entregadas durante varios meses, en un mismo periodo mensual, para que las personas tuvieran mayor acceso a bienes y servicios básicos durante la emergencia, evitando su exposición fuera de sus hogares.
- Implementar ajustes a nivel tecnológico para realizar las caracterizaciones de la población vía telefónica.
- Ajustar las actividades que se llevaban a cabo con los y las participantes, para implementar los contenidos de protección, salvaguarda, nutrición y salud mediante nuevos métodos.
- Ajustar a nivel operativo y contractual las metodologías de intervención, obtener los acuerdos y dar continuidad de las intervenciones con el aval (apoyo y flexibilidad) del donante y las autoridades nacionales.
- La consecución de espacios seguros para la ejecución de actividades y de las listas de poblaciones vulnerables.
- Que las comunidades estén satisfechas con relación a los montos entregados, en la ayuda brindada para acceder a bienes y servicios básicos.
- Pasar de interacciones físicas y grupales a metodologías de cero contacto manteniendo el trato humano y brindando apoyo a las personas.

¿Por qué entregar TMM vs entrega en especie?

● Responde Dominika Arseniuk, Marianne Menjivar

o Las TMM promueven la libertad de elección de las personas, ya que ellas son quienes saben mejor lo que requieren y necesitan. Es por ello que en nuestro trabajo humanitario hemos elegido, mediante una evaluación y reconocimiento de sus necesidades, aquello que indican que necesitan. A nivel individual y familiar, y durante la pandemia del COVID-19 han invertido este dinero en arriendos; con ello se ha permitido que las personas puedan quedarse en Colombia, ante el reto que suponen los retornos a Venezuela.

o Las TMM son más rápidas y eficientes. Desde que se contacta a las personas, toma aproximadamente una semana para brindar la ayuda. Esta es una gran diferencia en comparación a la ayuda en especie. Esta velocidad es clave, pues las personas pierden sus medios de vida igual de rápido y necesitan solucionar su situación rápidamente.

o Es importante acompañar estos programas de TMM con otros programas para dar soluciones a largo plazo.

o Las TMM impulsan la economía local, ya que este tipo de ayuda crea una demanda de bienes y servicios en el mercado; en este sentido se crean beneficiarios indirectos, lo que contribuye a la resiliencia de la población a nivel local y comunitario.

o Se promueve la dignificación y la toma de decisiones de las personas.

o Las TMM fortalecen la vinculación de la población con el sistema financiero, como un primer paso para la inclusión socio económica de manera más estable y sostenible.

¿Cuáles son las lecciones aprendidas de estos programas en 7 meses de implementación?

● Responde Diana Tonea y Carlos Alviar

o La oportunidad de una rápida adaptación a las necesidades para dar una respuesta inmediata.

o Identificar la oportunidad de flexibilización de actividades sin comprometer la calidad de los procesos, enfocados en protección anti-fraude, explotación y corrupción.

o Encontrar en esta situación la oportunidad de innovar mediante transferencias digitales y servicios financieros.

o Es muy importante tener una estrategia clara de comunicación que permita compartir información sobre los cambios programáticos con los y las participantes. En específico sobre el riesgo de explotación, ya que vimos un incremento en las quejas sensibles.

o Las TMM no deben ser exclusivas, deben fortalecerse con programas de medios de vida y de protección.

o La situación de emergencia nos ha permitido lograr mayor eficiencia gracias a la adaptación en las operaciones, la contratación de proveedores financieros que permitan tener cero contacto, y la oportunidad de brindar esta ayuda vía remota.

o Reconocer las diferencias en las vulnerabilidades de acuerdo a las distintas áreas geográficas, para adaptar nuestra operación a las vulnerabilidades específicas del territorio.

- La necesidad de adaptar nuevos sistemas de comunicación y diálogo con los y las participantes, mediante la promoción de mensajes de texto, radio comunitaria y otros sistemas.
- Reconocer la importancia del diálogo constante con diversos actores como la población, los donantes, el gobierno nacional y otras organizaciones humanitarias.
- La importancia de promover la incidencia con el gobierno nacional de acuerdo a la evidencia que se construye en este tipo de programas.

¿Cuál es la visión a futuro frente a las transferencias multipropósito y ejes adicionales de intervención humanitaria?

● Responde John Orlando y Peter Gape

- Las operaciones actuales permiten que nuestra intervención llegue a regiones puntuales, no obstante, la expansión y el escalamiento geográfico es clave para tener la oportunidad de llegar a aquellas familias vulnerables y comunidades de acogida que se encuentran fuera del alcance actual.
- La integración de las TMM junto con estrategias de medios de vida incluyendo la articulación con diferentes sectores socio económicos para el futuro.
- La formación, educación, empleo y empleabilidad serán claves para contribuir a la reducción de la xenofobia, para pasar del supuesto asistencialismo a brindar oportunidades para que las poblaciones se integren en un trabajo o para ser empresarios(as).
- Luchar sistemáticamente contra la xenofobia.

PREGUNTAS DEL PÚBLICO

¿Cómo ha sido la articulación con los lineamientos del gobierno nacional?

● Responde John Orlando y María Paula Martínez

- Reconocer que los límites en los montos no son suficientes para cubrir las necesidades básicas de la población, no obstante es un reto ya que se deben articular con los servicios sociales propios de los gobiernos. Esa adaptación, en respeto de la institucionalidad local fue muy positiva, nos permitió llegar a acuerdos. En el futuro esperamos que se puedan aumentar.
- Las autoridades locales han pasado de considerar que las TMM atraen a la población vulnerable a su territorio, a que consideren que son en efecto la mejor herramienta para las poblaciones vulnerables que ya han decidido quedarse en el país.
- Las TMM nos permiten no solo brindar este tipo de asistencia, sino también complementar con servicios de protección y salud y contribuir con las necesidades de la población.

¿Cuáles son las mejores prácticas entre implementación virtual o remota y la presencial?

● Responde Carlos Alviar, Diana Tonea y Marianne Menjivar

- La situación nos obligó a pasar de ciclos operativos de un mes, a ciclos operativos de una semana, lo cual nos ha permitido mayor agilidad y respuesta a las poblaciones para contribuir a satisfacer más rápidamente sus necesidades básicas.

○ Adaptar las tecnologías e integrar aprendizajes frente a género, discapacidad y edad en el monitoreo, nos ha permitido reconocer otras vulnerabilidades.

○ La oportunidad de contratar diversos proveedores de servicios financieros que permitan hacer llegar las TMM con cero contacto nos ha dado mayor eficiencia. Igualmente, con motivo a las limitaciones de acceso a documentación legal y teléfonos propios de las poblaciones que atendemos, es ideal que exista una diversidad en los proveedores financieros para alcanzar a las personas más vulnerables sin excluirlos, sino por el contrario, brindándoles distintas alternativas como transferencias digitales o tarjetas prepago.

¿Con relación a la comunicación de mensajes clave, cuál sería la mejor herramienta en tiempos de pandemia?

● Responde Carlos Alviar, Maria Paula Martinez, Hugh Aprile

○ La adaptación a nuevos sistemas de comunicación remota de información como los SMS, Whatsapp y la radio comunitaria compartida vía SMS. Mediante encuestas realizadas a las poblaciones, hemos identificado que este sistema es un medio de comunicación al cual las poblaciones tienen acceso.

○ Las líneas telefónicas o de atención son muy importantes para que los y las participantes reciban atención oportuna. Fortalecer a los equipos para que cuenten con las herramientas es clave.

○ La producción de materiales y contenidos innovadores de comunicación es muy importante. La capacidad de fortalecer el vínculo humano y la atención vía telefónica es esencial para acompañar en la virtualidad a los y las participantes, y que los equipos brinden el acompañamiento y la comunicación adecuada.

○ Es importante generar multi canales complementarios de atención, en los cuales se repitan los mensajes y se aclare la información para los y las participantes.

¿Cómo adaptar las AMMP a otro tipo de emergencias antrópicas o naturales?

● Responde Dominika Arseniuk, Yann Cornic, John Orlando, Peter Gape, Maria Paula Martínez

○ Las TMM son ampliamente utilizadas en contextos de emergencia en diversos países. Esta es una prioridad para diversos donantes y en diversos contextos; es sin duda una respuesta que debería ser considerada como de primera línea.

○ La ventaja de realizarlo en Colombia es que existe un amplio mercado para el uso de TMM. Existe una limitante en ciertos territorios donde no hay acceso a tarjetas débito para los pagos, no obstante Colombia es un caso en el que sin duda se puede ampliar este tipo de atención.

○ Las organizaciones nos estamos ajustando para que las TMM sean una de las formas de asistencia humanitaria priorizadas.

○ Las TMM tienen grandes retos para la implementación en zonas de difícil acceso, como las regiones apartadas y territorios indígenas. Los pasos que hemos dado son sin duda importantes para reconocer las grandes oportunidades que hay, pero también debemos considerar una perspectiva diferencial para acceder a todo tipo de poblaciones con atención oportuna para su contexto.

Sobre ADN Dignidad y VenEsperanza

ADN Dignidad y VenEsperanza son programas financiados por USAID, cuyo objetivo es brindar asistencia humanitaria para que las poblaciones más vulnerables provenientes de Venezuela, los colombianos retornados y las comunidades colombianas de acogida puedan acceder a bienes y servicios básicos tales como alimentación y vivienda, puedan aliviar sus necesidades, así como promover su integración socioeconómica y tener acceso a información para su protección y nutrición.

Algunas Cifras:

- ADN Dignidad y VenEsperanza brindarán asistencia humanitaria de emergencia multipropósito a 160,000 personas venezolanas, colombianas retornadas y comunidades de acogida.

- ADN Dignidad y VenEsperanza entregarán 10.200 kits de higiene para prevención del COVID-19 incluyendo diseminación de mensajes clave de buenas prácticas.

Los dos programas se implementan en Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Cesar, Cundinamarca, La Guajira, Magdalena, Norte de Santander, Santander, Nariño y Valle del Cauca, y están constituidos por dos consorcios de las siguientes Organizaciones Humanitarias Internacionales:

- ADN Dignidad: Acción contra el Hambre, Consejo Danés para Refugiados y el Consejo Noruego para Refugiados

- VenEsperanza: Comité Internacional de Rescate, Mercy Corps, Save the Children y World Vision.

Para mayor información puede comunicarse con el equipo de comunicaciones:

- ADN Dignidad: David Quijano, Gerente de Comunicaciones; oquijano@co.acfspain.org

- VenEsperanza: Ana Olarte, Gerente de Comunicaciones Mercy Corps; aolarte@mercy corps.org



Participante revisa información brindada sobre el programa de TMM