

## Transferencias en Efectivo

El presente documento tiene como finalidad orientar a los equipos de país de CRS y a sus socios para reducir al mínimo la propagación de COVID-19 durante el desembolso y cobro de transferencias en efectivo por medio de proveedores de servicios financieros. Esto es un complemento a las *Recomendaciones de CRS para programas de transferencia en efectivo y cupones durante el COVID-19* disponible en la página web [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#).

## PRINCIPIOS PARA LA ORIENTACIÓN RELACIONADA CON EL COVID

Antes de emprender las actividades programadas, el personal de CRS y sus socios deberían:

► **Preguntarse qué tan importante es** llevar a cabo la actividad considerando el riesgo para el personal, los socios y los participantes.

► **Adoptar un enfoque de "No hacer daño"**: CRS y sus socios deben entender cómo se transmite el COVID-19 y aplicar medidas preventivas básicas para protegerse y reducir el riesgo de propagación del virus durante la ejecución del programa (véase [OMS –COVID19- Información general](#) y [OMS- COVID19- Medidas de prevención](#) ). Estas medidas incluyen lo siguiente para todas las personas con las que trabajamos, incluido el personal de CRS, los socios, los voluntarios, los participantes del programa y los miembros de la comunidad, los proveedores de servicios, los vendedores, etc.

- ◆ **No participe en las actividades del programa cuando se sienta mal.** Cualquier persona que se sienta mal, que esté experimentando síntomas respiratorios, que haya sido diagnosticada con COVID-19 o que haya estado en contacto con alguien diagnosticado con COVID-19 debe quedarse en casa. Si muestra signos/síntomas del COVID-19, debe seguir los protocolos del Ministerio de Salud para obtener apoyo/asesoría médica (por ejemplo, llamar antes de buscar asistencia médica).
- ◆ **Mantenga el distanciamiento físico.**
- ◆ **Siga las prácticas de higiene recomendadas**, especialmente el lavado de manos, las medidas de cuidado al toser y evitar tocarse los ojos, la boca y la nariz.

Las personas deben trabajar bajo la suposición de que cualquiera que se encuentren es un caso sospechoso de COVID-19. Hay que mantener una comunicación transparente con las comunidades sobre las actividades y los cambios, así como las necesidades de la comunidad en materia de salud si se continúan los programas.

► **Mantenga actualizado y siga los protocolos y mensajes de la OMS y del Gobierno/Ministerio de Salud en torno al COVID-19:**

- ◆ **Siga las restricciones gubernamentales** y solicite autorización para llevar a cabo servicios/actividades esenciales, según sea necesario;
- ◆ **Trabaje con los actores/grupos** de salud locales para garantizar que los mensajes de salud relacionados con el COVID-19 sean coherentes y estén contextualizados.

► **Adapte los programas a su contexto y esté preparado para seguir ajustándolos a medida que la situación evoluciona:** tal vez sea necesario modificar algunos elementos de acuerdo a los niveles de riesgo de la comunidad, los tipos de programas llevados a cabo, las percepciones, las capacidades locales, el entorno operativo y la retroalimentación de los donantes.

Este documento ofrece recomendaciones adicionales de CRS, que se deben utilizar en conjunto y de manera complementaria con la orientación proporcionada por el Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés), la OMS y el Ministerio de Salud local, según sea necesario. **Tenga en cuenta que esta guía se actualizará periódicamente. Revise constantemente el [Material de Programación de CRS durante COVID-19](#) para asegurarse de tener la última versión.**

**Aviso legal:** el material y la guía del programa CRS COVID-19 se elaboraron después de considerar la orientación de organizaciones internacionales pertinentes, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Comité Permanente entre Organismos (IASC) y otros órganos humanitarios. Los recursos y directrices del programa CRS COVID-19 se actualizan regularmente a medida que se dispone de nueva información. Las organizaciones asociadas y homólogas que deseen consultar y utilizar los recursos y la guía de CRS deben asegurarse de consultar igualmente la información más reciente de la OMS y el IASC.

## NOTAS:

► Utilice esta guía para *adaptar las transferencias de efectivo planeadas o en curso por medio de los proveedores de servicios financieros* (PSF) que entregan efectivo con el objetivo de reducir al mínimo los riesgos de transmisión de COVID-19 y mantener seguros a los beneficiarios.

► Consulte las *Recomendaciones de CRS para Distribuciones* publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#) para obtener más información sobre la distribución de efectivo en sobres, organizada por personal de CRS o sus socios.

► Consulte con el gobierno para *conocer las restricciones vigentes* en su contexto local en relación con el distanciamiento físico, el movimiento, la higiene y la prevención, y las reuniones. Esto debe incluir cualquier cambio en las normas que rigen a los proveedores de servicios financieros en términos de sus operaciones diarias y el entorno normativo (por ejemplo, los límites máximos de transacción, las tasas, los requisitos de "Conozca a su cliente" (Know-Your-Customer; KYC por sus siglas en inglés).

► Adapte esta guía *en función del mecanismo de distribución utilizado y del contexto local*. Las transferencias de efectivo pueden entregarse a través de una gama de métodos y el proceso de desembolso y cobro diferirá según el contexto y el PSF utilizado.

► *Utilice esta guía junto con las siguientes guías publicadas* en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#):

- ◆ **Recomendaciones de CRS para las distribuciones**
- ◆ **Recomendaciones de CRS para la asistencia en efectivo y cupones durante COVID-19** para las adaptaciones a su programa de transferencia de efectivo (por ejemplo, en relación con las necesidades, los valores de transferencia, la orientación, etc.)
- ◆ **Recomendaciones de CRS para una programación segura y digna en COVID-19** para maximizar el acceso y evitar causar daños

► *Evalúe la categoría a la que pertenece su contexto operativo actual en relación con los riesgos de COVID-19 (riesgo moderado o alto), y de acuerdo a eso adapte los programas\**

- ◆ **Alto riesgo:** Transmisión en gran escala en la comunidad; impacto significativo en el personal sanitario; múltiples casos en entornos comunitarios (contexto del brote)\*\*
- ◆ **Riesgo moderado:** Alta probabilidad de transmisión comunitaria generalizada o exposición comprobada en entornos comunitarios con gran posibilidad de aumentar rápidamente los casos sospechosos\*\*
- ◆ **Bajo riesgo:** Evidencia de casos aislados o transmisión limitada a la comunidad con investigaciones de casos en curso; no hay evidencia de exposición en grandes entornos comunitarios (por ejemplo, centro de salud, escuela, etc.)\*\*

\*Al evaluar el nivel de riesgo en el que se encuentra su contexto operativo, tenga en cuenta que la capacidad de realizar pruebas a menudo no cubre las necesidades que en realidad hay y que los casos confirmados son mucho más bajos que las cifras de casos que se reportan.

\*\* Tabla adaptada de la [Guía del CDC: Implementación de estrategias de mitigación para comunidades con transmisión local de COVID-19](#).

## ANTES DEL DESEMBOLSO Y DEL COBRO

### ► *Coordine con su proveedor de servicios financieros (PSF) a nivel nacional/central*

- ◆ Hable con su PSF contratado para entender a) cómo su negocio está siendo impactado por la pandemia del COVID-19 y b) las medidas que ha puesto en marcha para reducir el riesgo. Esto debería incluir lo siguiente:
  - Los avisos o reglamentos gubernamentales actuales relacionados con COVID-19 que afectan sus operaciones
  - Cualquier cambio en el número de personal disponible para trabajar (enfermedad, auto-aislamiento o restricciones de viaje pueden haber afectado a su capacidad)
  - Días y horas de operación
  - El distanciamiento físico entre el personal y los clientes dentro de la sucursal y mientras se hace cola fuera
  - Medidas de higiene: instalaciones y prácticas de lavado de manos entre el personal y los clientes, limpieza de las superficies que se tocan con frecuencia, etc.
  - Capacidad actual en términos de número de clientes y liquidez
- ◆ Llegue a un acuerdo sobre las medidas que el PSF pondrá en marcha, incluyendo cualquier procedimiento adaptado en los lugares de retiro de efectivo para reducir los riesgos del COVID-19. Esto podría incluir el aumento del número de personal, agentes y/o puntos de retiro de efectivo en los lugares objetivo para ayudar a mantener el distanciamiento físico y manejar las multitudes.
- ◆ Discuta las implicaciones financieras de su PSF adoptando medidas de mitigación de riesgos claves. Es posible que tenga que reflejar estas medidas en las tasas y cargos que se paguen a su PSF.
- ◆ Documente por escrito los procedimientos actualizados y las nuevas medidas y consulte con Operaciones sobre cómo incorporarlas a su contrato existente.
- ◆ Asegúrese de que los programas y los equipos de operaciones trabajen juntos en la coordinación y negociación con los PSF.

### ► *Coordine con su PSF a nivel local*

- ◆ Hable con los agentes y/o el personal de su PSF contratado en el punto de venta o en la sucursal donde tendrá lugar el cobro por parte de los participantes del programa para entender a) cómo su negocio está siendo afectado por la pandemia del COVID-19 y b) las medidas que han puesto en marcha para reducir el riesgo.
- ◆ Desarrolle un plan para cada sucursal que describa las medidas que se pondrán en marcha para reducir el riesgo a través de la higiene, el distanciamiento físico y otras medidas de mitigación de riesgos.
- ◆ Teniendo en cuenta el número de participantes, elabore un plan conjuntamente con el PSF para el desembolso a fin de mantener el distanciamiento físico en el lugar de entrega del efectivo y garantizar la liquidez.

- ♦ Asegúrese de que haya suficientes agentes / personal disponible en los lugares de retiro de efectivo para eliminar las aglomeraciones y permitir el cobro de acuerdo con las medidas de distanciamiento físico.
- ♦ Si es necesario, proporcione artículos para las medidas básicas de higiene y prevención a las sucursales y ubicaciones de los agentes del PSF para que los participantes del programa y el personal del PSF los utilicen antes y después del proceso de transacción.
- ♦ Capacite al personal y a los agentes del PSF en la transmisión de mensajes de prevención de COVID-19 sobre higiene, distanciamiento físico, saneamiento de superficies, etc., de conformidad con las recomendaciones del Gobierno y/o de la OMS.

► *Coordine con el Grupo de Trabajo sobre el Efectivo (Cash Working Group) y otros actores, si existen*

- ♦ Consulte con el Grupo de Trabajo sobre el Efectivo a nivel regional o nacional y/u otros agentes para armonizar la mensajería y las medidas de reducción de riesgos recomendadas en los PSF a nivel local.
- ♦ Si varios organismos utilizan los mismos PSF para prestar asistencia en efectivo, asegúrese de que los esfuerzos no se dupliquen ni entren en conflicto. Por ejemplo, el suministro de materiales para el lavado de manos a nivel de sucursales, las medidas de distanciamiento físico / recomendaciones deben ser las mismas, etc.
- ♦ Coordine sus planes de desembolso si múltiples ONG internacionales y/o locales/agencias de las Naciones Unidas/gobierno están utilizando el mismo PSF en las mismas zonas geográficas para minimizar el riesgo de aglomeraciones en los puntos de salida de efectivo. Comparta informes anónimos de cualquier prestación de servicios insegura experimentada por los participantes en el programa.
- ♦ Haga un seguimiento de los esfuerzos de promoción, según proceda, que puedan favorecer la adopción de mecanismos digitales de entrega de dinero en efectivo, incluida la reducción o la exención de las tasas de transacción, el aumento de los topes de transacción, la flexibilización de los requisitos de CSC (en particular los que requieren la verificación física de la identidad o excluyen a determinadas poblaciones, por ejemplo, los refugiados o las poblaciones desplazadas), y participe en ellos.

► *Planifique su programa de desembolso y cobro*

- ♦ **Dé prioridad al uso de mecanismos digitales para desembolsar dinero en efectivo siempre que sea factible y apropiado.** Si hay infraestructura disponible y los participantes están familiarizados con estos mecanismos de entrega, entregue el efectivo utilizando métodos digitales, por ejemplo, dinero móvil, tarjetas de cajero automático, que reduzcan la necesidad de contacto personal para desembolsar/recibir la asistencia.
- ♦ Sobre la base del número de participantes del programa, la distribución geográfica de los participantes y la cantidad que se ha de desembolsar, revise el calendario de desembolsos para reducir las aglomeraciones en los puntos de retiro de efectivo (por ejemplo, limitando el número de personas que tratan de sacar dinero en efectivo al mismo tiempo/día).
- ♦ Informe a su PSF de este método y de cualquier modificación al calendario para manejar la comunicación con los participantes del programa (por ejemplo, si los PSF informan a los participantes sobre el efectivo que se están desembolsando o cargando).

► *Apoye a los hogares en alto riesgo*

- ♦ Adopte métodos para proteger a los hogares en alto riesgo como:

- Hogares donde las personas mayores, aquellas con condiciones médicas preexistentes y/o las personas inmunocomprometidas recogerían su transferencia de dinero.
- Hogares donde cualquier miembro esté mostrando signos/síntomas del COVID-19.
- Hogares que tengan dificultades para acceder a la información o a los puntos de distribución, así también como personas con discapacidades y otras condiciones médicas.

Esto puede incluir permitir que estos hogares envíen a una persona sustituta para recibir o recoger dinero en su nombre o que los PSF proporcionen la entrega a domicilio. El domicilio requeriría medidas de protección adicionales, como la presencia de personal femenino o de mujeres líderes comunitarias.

- ◆ Publique estos mecanismos antes de la distribución para asegurarse de que quienes muestren síntomas sepan que pueden seguir recibiendo su desembolso sin acudir a la distribución.

#### ► *Salud e higiene*

- ◆ Los PSF deben prepararse para disponer de lavabos/productos para el lavado de manos en todos los lugares de venta de efectivo (véase la [Guía del PMA sobre la preparación de la solución para el lavado de manos](#)).
- ◆ Tenga a disposición suministros de limpieza/desinfección para que el personal/agente de los proveedores de servicios financieros pueda limpiar las superficies, los muebles, el equipo y los materiales, etc. a nivel de las sucursales.
  - Para el equipo/materiales, incluidos los dispositivos móviles y los bolígrafos, se recomienda el uso de alcohol isopropílico al 70% (alcohol de frotar que se suele conseguir en las farmacias). En el caso de los dispositivos móviles, no vierta ni rocíe el alcohol isopropílico directamente sobre el dispositivo; utilice siempre un paño húmedo (no mojado). No se debe utilizar lejía en los dispositivos móviles.
  - Para suelos y superficies, se recomienda el uso de una solución de lejía al 0,5% (véase la [Guía de los CDC para las instrucciones de preparación](#)).
- ◆ Pida a los PSF que muestren materiales de información, educación y comunicación que sean apropiados para el contexto y la audiencia local con mensajes clave de prevención del COVID-19. Asegúrese de que los métodos de mensajería sean diversos para tener en cuenta cualquier barrera según la edad, el sexo, los niveles de alfabetización, etc.

#### ► *Protocolos para la verificación a nivel de los hogares y la recepción de asistencia*

- ◆ Véase la Guía de Distribución de CRS publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#) para conocer los métodos apropiados para verificar la recepción de la asistencia bajo los riesgos de COVID-19.

## DURANTE EL DESEMBOLSO

- Si su mecanismo de entrega requiere la distribución de un código PIN o un número de referencia único de la transacción a los participantes (por ejemplo, para cobrar en un agente de remesas o para acceder a una cartera móvil), *distribúyalo digitalmente* (por ejemplo, mediante un SMS) siempre que sea posible. Haga arreglos para quienes no puedan utilizar la tecnología o no puedan recibir su código PIN por SMS, organizando la distribución física del código PIN de acuerdo a la *Guía de Distribución de CRS* publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#).

► Si los participantes necesitan recibir un artículo físico (por ejemplo, una tarjeta de cajero automático o un número PIN impreso), [siga la Guía de Distribución de CRS](#) (consulte la sección "II. Durante la distribución") publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#).

► [Proporcione a los participantes del programa mecanismos](#) de retroalimentación a distancia para que puedan informar sobre cualquier problema de salvaguarda/fraude/abuso u otros problemas que ocurran relacionados con el desembolso.

## DURANTE EL COBRO

► [Los PSF deben asegurarse de que se adopten medidas adecuadas](#) para reducir el riesgo de propagación de COVID-19, entre otras cosas:

- ♦ Mantener el distanciamiento físico de los clientes (basado en los requisitos del gobierno local/ministerio de salud y/o las recomendaciones de la OMS) que hacen cola fuera del lugar de cobro, y dentro del lugar de cobro.
- ♦ Alentar al PSF a que marque (con tiza o cinta adhesiva) fuera y dentro de su sucursal/tienda/cajero la distancia apropiada (1,5 - 2 metros) para mantener la distancia física.
- ♦ Los puestos de lavado de manos con agua y jabón o alcohol deben estar en todos los agentes/cajeros/puntos de cobro.
- ♦ Las superficies comunes (por ejemplo, escritorios, bolígrafos, manijas de puertas, cajeros automáticos u otros dispositivos de PIN) deben limpiarse con frecuencia con una solución antibacteriana. Desinfecte estas superficies entre cada uso de los clientes o anime a los clientes a lavarse/limpiarse las manos adecuadamente antes y después de tocar las superficies comunes.
- ♦ Los clientes y el personal/agentes deben limpiarse las manos antes y después de cada transacción (por ejemplo, si utilizan bolígrafos para firmar hojas, si introducen códigos PIN en dispositivos o cajeros automáticos, o si utilizan lectores biométricos).
- ♦ Instalar una barrera física (por ejemplo, plexiglás transparente) entre los agentes/vendedores/personal y los clientes para que actúen como una barrera física. Esta barrera debe limpiarse con frecuencia, especialmente en el lado del cliente, y se debe instruir a los clientes para que eviten acercarse demasiado al plexiglás y no lo toquen.
- ♦ El personal/agentes se lavan las manos con regularidad y tienen suficiente información para utilizar adecuadamente el equipo de protección personal (EPP) de acuerdo a las recomendaciones de la OMS/Ministerio de Salud. Si hay que mantener la distancia física y las medidas personales, por lo general no es necesario el EPP. Para obtener orientación adicional sobre el uso recomendado de los equipos de protección personal (EPP), véase la [Orientación sobre los EPP de la OMS](#) y la [Orientación sobre el uso de los tapabocas de la OMS](#).

► [El personal/agente del PSF debe preparar de antemano las cantidades de dinero en efectivo en sobres](#) cuando sea aplicable/apropiado.

► Si es necesario mostrar las tarjetas de identificación al retirar el dinero, [éstas deben estar en posición visible para que el personal del PSF](#) las revise sin tocarlas.

► [El efectivo debe colocarse en una superficie para que el participante lo recoja después](#), sin contacto físico.

► [Consulte a su donante para comprobar si se pueden utilizar medidas de verificación alternativas](#) para evitar que los participantes tengan que firmar, tomar huellas dactilares, introducir números de identificación personal o utilizar la biometría para registrar la recepción del dinero en efectivo, evitando así tocar las superficies comunes. Esto es de suma

importancia cuando no es posible el pleno cumplimiento de las prácticas de higiene por parte de todos los participantes en el programa.

▶ Si los sistemas y procedimientos de los PSF requieren que se toquen las superficies comunes, *se debe consultar con los PSF si se pueden ajustar los requisitos para reducir el riesgo*, o asegurar medidas de mitigación adecuadas para reducir el riesgo de transmisión. Cuando no sea posible renunciar a la firma, la biometría o la introducción de un PIN, asegúrese de que se desinfecten las superficies comunes entre cada cliente (bolígrafos, mesas, dispositivos biométricos, botones de cajeros automáticos).

▶ *Compruebe al azar los lugares de retiro de dinero en efectivo durante la operación* para verificar la aplicación de las medidas acordadas. Si no es posible que el personal realice visitas físicas (aunque sean poco frecuentes), identifique los puntos focales de la comunidad o las autoridades locales que se encarguen de supervisar los lugares de retiro de efectivo y de informar sobre el cumplimiento (incluido el envío de fotografías de manera regular).

## SEGUIMIENTO

▶ *Utilice los registros de transacciones digitales de los proveedores de servicios financieros siempre que sea posible* (en lugar de la presentación de informes en papel) para registrar los desembolsos.

▶ *Llame de manera a los participantes del programa como parte de sus actividades de monitoreo* para confirmar el recibo completo de lo que les pertenece, vigile los desafíos con el dinero en efectivo y pregunte sobre el cumplimiento del PSF en cuanto a las medidas de prevención acordadas de COVID-19.

▶ *Anime a los participantes del programa y a los miembros de la comunidad a que informen a su organización sobre cualquier incumplimiento de las medidas de prevención de COVID-19 acordadas por el PSF*, así como sobre cualquier otro problema encontrado, a través del mecanismo de retroalimentación y respuesta.