

Programas de Entrega de Cupones

El presente documento tiene como finalidad orientar a los equipos de país CRS y a sus socios para reducir al mínimo la propagación de COVID-19 durante la distribución y el canje de cupones. Es un complemento a las recomendaciones existentes de CRS - *Guía de Asistencia en Efectivo y Cupones para COVID-19* publicadas en la página web [CRS COVID-19 Resources for Partners](#).

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 el proceso de distribución y canje de los programas de cupones en curso y en la planificación de nuevos programas de cupones* (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).

► *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](#).

PREPARACIÓN PARA LA DISTRIBUCIÓN DE CUPONES

► Decida el lugar y la modalidad de redención de los cupones: *CRS no recomienda ejecutar una feria de cupones (por ejemplo, Ferias DiNER) ya que es difícil mantener un distanciamiento físico seguro y una higiene adecuada*. Si estaba planeando una feria de cupones, cambie a una modalidad alternativa, es decir, use cupones canjeables en las tiendas. Si no es posible utilizar las tiendas, se recomienda considerar otras alternativas, teniendo en cuenta las *Recomendaciones del CRS para Distribuciones* publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#).

► El calendario de distribución de los cupones debe *tener en cuenta el momento en que se canjean los cupones* (es decir, cuando los consumidores van a hacer sus

compras). Si se utilizan cupones electrónicos, se recomienda intercalar las recargas de cupones para regular el flujo de participantes en las tiendas contratadas. De manera similar, en el caso de los cupones en papel, se recomienda intercalar la distribución de cupones para reducir la congestión en las tiendas.

► **Planificación de la distribución de cupones para determinados participantes:** *Elimine las reuniones en la medida de lo posible.* Consulte las *Recomendaciones del CRS para Distribuciones* publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#) si debe continuar con las distribuciones de cupones, y clasifique a los participantes de acuerdo a su ubicaciones geográficas, utilizando la muestra más pequeña posible (es decir, pueblo, calle, parroquia, etc.).

► **Prohíba que las personas mayores, aquellas con problemas de salud u otras poblaciones vulnerables asistan a la distribución de cupones** o vayan a los mercados (o disuádalos de hacerlo). Permítales nombrar una persona que los sustituya, que pueda ir a las tiendas por ellos y que luego les entregue los artículos comprados a los beneficiarios, o que organice una distribución en especie a sus hogares. La entrega a domicilio requeriría medidas de protección adicionales, como la presencia de personal femenino o de mujeres líderes comunitarias¹.

► **Dé prioridad al uso de cupones electrónicos siempre que sea posible**, especialmente si se prevén varias distribuciones para los mismos hogares o si pueden ser necesarias en el futuro, ya que permiten recargas a distancia. Considere también la posibilidad de inhabilitar los PIN y promover el uso de pagos "sin contacto" siempre que sea posible (es decir, métodos que eviten la necesidad de que los participantes toquen físicamente las superficies). En breve se ofrecerá más orientación sobre medidas alternativas de rendición de cuentas para evitar que se toquen las superficies comunes.

► **Apoye a los hogares de alto riesgo:** Determine medidas para proteger este tipo de hogares:

- ♦ Hogares donde las personas mayores, las personas con condiciones médicas preexistentes y/o las personas inmunocomprometidas estarían recogiendo su transferencia de efectivo
- ♦ Hogares donde cualquier miembro muestra signos/síntomas de COVID-19
- ♦ Hogares que tienen dificultades para acceder a la información o a los puntos de distribución, como las personas con discapacidades y las personas con otras patologías médicas.

Permítales nombrar una persona que los sustituya, que pueda ir a las tiendas por ellos y que luego les entregue los artículos comprados a los beneficiarios, o que organice una distribución en especie a sus hogares. La entrega a domicilio requeriría medidas de protección adicionales, como la presencia de personal femenino o de mujeres líderes comunitarias. Publique estos métodos antes de la distribución para asegurarse de que los que muestran síntomas sepan que pueden seguir recibiendo su dinero sin asistir a la distribución.

COORDINACIÓN Y CONTRATACIÓN CON VENDEDORES

► **Intente reclutar más vendedores de cupones**, centrándose especialmente en los comerciantes más pequeños y en los que están más cerca de las comunidades destinatarias.

► **Vuelva a evaluar los precios y considere la posibilidad de ajustar el valor de la transferencia** para garantizar que el valor de los cupones cubra adecuadamente las necesidades que se han fijado como objetivo.

¹ Por favor contacte a Amy Anderson para más información amy.anderson@crs.org.

► *Ofrezca una sesión informativa a los vendedores sobre las medidas de prevención de COVID-19* y acuerde un plan para poner en práctica esas medidas en sus tiendas (es decir, asegurar que la tienda tenga estaciones de lavado de manos que se les haga mantenimiento y se recarguen cuando sea necesario, uso de desinfectantes para las manos, uso de postes/cables de delimitación para facilitar la distancia física en las tiendas, etc.)

► *Acuerde con los vendedores el mejor plan* de pago e infórmeles de cualquier cambio en la documentación requerida. Consulte con su donante y las orientaciones sobre los mecanismos de verificación y rendición de cuentas aprobados para las transferencias de recursos. Esta orientación describirá alternativas aceptadas para las firmas, la biometría y la introducción de PIN para evitar tocar las superficies comunes y reducir los riesgos de transmisión. Si es necesario, realice pagos más frecuentes a los proveedores para reducir los problemas de liquidez y para reabastecerse.

► *Haga presupuestos de acuerdo con esto.*

► *Dé información a los proveedores sobre cualquier cambio* en la documentación requerida (procedimiento de facturación).

DISTRIBUCIÓN DE CUPONES SIGUIENDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE

► *Para la distribución de cupones de papel*

- ♦ Asegúrese de que los líderes comunitarios estén presentes para ayudar a que la distribución se lleve a cabo sin problemas.
- ♦ Establezca estaciones de lavado de manos. Los lugares recomendados son:
 - Puntos de entrada y salida de la distribución, para proteger al personal/beneficiarios cuando se aproximen unos a otros;
 - Junto a las letrinas/baños y zona(s) de lactancia materna
- ♦ Asigne personal(es)/voluntario(s) dedicado(s) a la vigilancia de los lavabos, asegurando que se repongan los materiales para el lavado de manos según sea necesario y que se desinfecten regularmente los grifos/llaves, vasos, etc. utilizados.
- ♦ Desinfecte las superficies y el equipo/materiales que utilizarán el personal/voluntarios y los beneficiarios.
- ♦ Asegúrese de que todos mantengan la distancia mínima recomendada entre sí según las directrices de la OMS y/o el Ministerio de Salud
- ♦ Use una barrera de plexiglás entre el agente de distribución y el beneficiario si es posible
- ♦ Pida a los participantes que se sometan a un examen médico antes de entrar en la zona de distribución. Si no se dispone de personal sanitario independiente del gobierno y las ONG, la organización puede optar por asignar personal capacitado para que proporcione mensajes sobre salud/higiene, así como para identificar a las personas que presenten signos visibles de infección.
- ♦ Pida que los participantes que hayan pasado el control sanitario se dirijan al lugar de distribución. Deberán lavarse las manos:
 - A la entrada del punto de distribución, antes de firmar para recibir asistencia
 - Al salir del lugar de distribución, después de recibir su cupón

- ♦ Asegúrese de que el personal/voluntarios sigan los protocolos de higiene y prevención de COVID-19 durante toda la distribución; establezca horarios regulares de lavado de manos para el personal/voluntarios.
- ♦ Desinfecte continuamente las superficies y el equipo/materiales que están siendo utilizados o tocados por múltiples participantes y personal/voluntarios (por ejemplo, mesas, teléfonos/tabletas, utensilios de escritura, etc.)

► Una vez que los participantes han recibido sus cupones, *pídales alejarse y abandonar el lugar de distribución.*

► *Consulte las Recomendaciones de CRS para Distribuciones* publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#) si necesita información adicional.

► *Siga la Guía de CRS sobre Programación Segura y Digna durante el COVID-19* publicada en la página web de [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#) para evitar causar daños.

CANJE DE CUPONES EN LAS TIENDAS - CONSIDERACIONES ADICIONALES

► *Para los vendedores:*

- ♦ Asegúrese de que haya puestos de lavado de manos fuera de la tienda de cada vendedor participante, así como un método para promover su uso, como un cartel que recuerde a los participantes que deben lavarse las manos antes y después de entrar.
- ♦ Pida a las comunidades, los comités de mercado, los líderes locales y los vendedores que tomen medidas de distanciamiento físico dentro de las tiendas y al hacer colas fuera de las tiendas, idealmente marcando en el suelo con pintura o tiza para mostrar el distanciamiento adecuado (1,5 - 2 metros). Mantenga una distancia de 1,5 a 2 metros entre las personas que hacen cola dentro y fuera de la tienda (de acuerdo a la orientación del Ministerio de Salud). De acuerdo al espacio disponible, limite el número de clientes que puede entrar en la tienda en un momento dado para asegurar que el distanciamiento físico se pueda cumplir.
- ♦ Trate de establecer medidas para las personas de edad o vulnerables que no tengan personas sustitutas que puedan ir en su nombre designando, por ejemplo, horas o días de compra, o dando prioridad a estos grupos si hay colas.
- ♦ Los vendedores deben lavarse las manos o utilizar un desinfectante de manos con regularidad, y como mínimo antes y después de tocar las superficies comunes.
- ♦ Los vendedores deben desinfectar las superficies comunes y los espacios públicos con regularidad.
- ♦ Instale una barrera física (por ejemplo, plexiglás transparente) entre el personal de las tiendas y los clientes para que actúe como una barrera física. Esta barrera debe limpiarse con frecuencia, especialmente del lado del cliente, y se debe instruir a los clientes para que eviten acercarse demasiado al plexiglás y no lo toquen.
- ♦ Discuta con anterioridad cualquier problema que pueda surgir relacionado con el reabastecimiento, la capacidad o las cadenas de suministro.

► *Para el personal del programa* (por ejemplo, asistentes de mercado, monitores, etc.):

- ♦ Asegúrese de que en las tiendas de los vendedores seleccionados se expongan los mensajes de la OMS y las autoridades sanitarias relativos al lavado de manos y al distanciamiento físico (por ejemplo, mediante carteles) en los idiomas locales.
- ♦ Asegúrese de que los participantes conozcan los riesgos de contaminación de COVID-19 y respeten las medidas de prevención.
- ♦ Lleve a cabo controles puntuales con los vendedores para supervisar los cambios en los comportamientos/prácticas y el cumplimiento de las directrices de COVID-19 y la política de salvaguardia de la organización existente.
- ♦ Facilite un punto focal de las comunidades y los funcionarios de salud para monitorear que las medidas de prevención de COVID-19 estén en funcionamiento en las tiendas.
- ♦ Reduzca la necesidad de monitoreo y retroalimentación en persona y use el teléfono cuando sea apropiado.
- ♦ Se debe proporcionar a los vendedores y 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 programa de cupones.

MONITOREO POSTERIOR A LA DISTRIBUCIÓN

► *Utilice mecanismos de monitoreo a distancia* para hacer un seguimiento de los participantes (por ejemplo, llamada telefónica, SMS, etc.). Consulte la Guía de MEAL de CRS COVID-19 publicada en la página web [Recursos para Socios de CRS COVID-19](#) para obtener más información.