Intervenciones en efectivo

11 Marzo 2025

Puntos clave

- Aplique un enfoque que prime el uso de efectivo: dé prioridad a las intervenciones en efectivo frente a la asistencia en especie, o justifique las razones para no recurrir a la asistencia en efectivo.
- Desarrolle herramientas para las intervenciones en efectivo y otras herramientas relacionadas durante la etapa de preparación, e incluya este tipo de intervenciones en los planes de contingencia.
- Cree un equipo multifuncional para supervisar las intervenciones en efectivo.
- Adopte procedimientos operativos estándar (POE) para las intervenciones en efectivo y vincule a proveedores de servicios financieros desde el inicio.
- Lidere y coordine con otros actores (incluso a través del Grupo de Trabajo sobre Asistencia en Efectivo); forje una estrecha colaboración con la sede y la oficina regional.

1. Líneas generales

Las operaciones deben priorizar las intervenciones en efectivo frente a la asistencia en especie, y deben aprovechar cada oportunidad de distribuir intervenciones en efectivo oportunamente durante una emergencia, de conformidad con la política del ACNUR sobre intervenciones en efectivo para el periodo 2022-2026. El ACNUR realizará intervenciones en efectivo sin restricciones (en cuanto a qué se puede adquirir con los fondos recibidos) ni condicionamientos para satisfacer las necesidades básicas de las personas desplazadas por la fuerza, que incluyen alojamiento; educación; medios de subsistencia; salud; y agua, saneamiento e higiene, desde un enfoque holístico de las necesidades básicas, lo que les otorga a las personas desplazadas internas la posibilidad de decidir y de preservar su dignidad. Las intervenciones en efectivo restringidas se utilizarán únicamente como último recurso para lograr objetivos específicos que se hayan definido con anterioridad.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

En concordancia con la política del ACNUR sobre intervenciones en efectivo para el periodo 2022-2026, estas intervenciones constituyen la modalidad de asistencia predilecta del ACNUR, desde la preparación y la respuesta ante situaciones de emergencia hasta la consecución de resultados. De esta forma, el ACNUR se compromete a ampliar este tipo de intervenciones y, al mismo tiempo, a potenciar la calidad y los efectos de su implementación. Por medio de un enfoque en el que se priorice el efectivo, el ACNUR se compromete a reemplazar el uso de asistencia en especie por intervenciones en efectivo tanto en contextos de emergencia como de asistencias regulares. Asimismo, se compromete a aumentar el uso de intervenciones en efectivo para la prestación de servicios y programas de protección de calidad. Entregarles efectivo a las personas desplazadas internas es una forma de satisfacer sus necesidades con dignidad y contribuye a la economía local, incluso en emergencias. Las intervenciones en efectivo ayudan a las personas desplazadas a atender una serie de necesidades de forma eficiente y oportuna, como el acceso a alimentos, agua, atención médica y alojamiento, y les permite desarrollar y preservar los medios de subsistencia. Teniendo en cuenta los objetivos que se propone la política, la preparación de intervenciones en efectivo durante emergencias es una actividad fundamental para la entrega rápida de efectivo en zonas donde pueda haber afluencia de refugiados o desplazamientos internos. Dicha actividad comprende, entre otras cosas, evaluaciones de la viabilidad de las intervenciones en efectivo, análisis de respuesta, formulación de mecanismos remotos e innovadores de entrega de efectivo, análisis de riesgos de explotación y abusos sexuales, y asociaciones y contratos con proveedores de servicios financieros adecuados. Una supervisión estricta de las intervenciones en efectivo a través del monitoreo sistemático posterior a la distribución y del análisis de datos servirá de base para las modificaciones que requiera la programación del ACNUR.

3. Guía principal

Justificación: intervenciones en efectivo en emergencias

Una preparación ante situaciones de emergencia y una planificación de contingencia adecuadas son aspectos importantes para iniciar o ampliar las intervenciones en efectivo en una emergencia. Los documentos de referencia del ACNUR que establecen los estándares de preparación para emergencias son la “Política de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia (UNHCR/HCP/2023/01)” y las directrices sobre la preparación ante situaciones de emergencia (UNHCR-OG-2023-02). Estas últimas ofrecen un marco práctico para respaldar la puesta en marcha y la ejecución de la política de manera eficaz. Las medidas de preparación más importantes se mencionan a continuación, y se incluyen políticas, lineamientos, recursos y herramientas relevantes.

Principales acciones para una preparación y una respuesta eficaces ante situaciones de emergencia: Prediseñar la asistencia en efectivo: tener bien definidos los objetivos, las personas destinatarias, el presupuesto, los plazos y el contexto.

- Algunas preguntas básicas que deben abordarse son: si la asistencia en efectivo puede estar a la altura de las necesidades, las preferencias de la población, los mecanismos de

respuesta previos a la crisis y la funcionalidad del mercado. Véase el documento Needs Assessment Handbook (Manual de evaluación de las necesidades), incluidas las herramientas del anexo 2, y la herramienta del ACNUR para el diagnóstico participativo en las operaciones.

- Asegurarse de que las preguntas relativas a las intervenciones en efectivo estén incorporadas en toda evaluación inicial o rápida, por ejemplo, la evaluación de necesidades en emergencias relacionadas con refugiados (NARE, por sus siglas en inglés).
- Tener en cuenta las evaluaciones conjuntas de las necesidades y los diagnósticos de otros actores. Véase, por ejemplo, "Learning from UNHCR/WFP Joint Needs Assessments" (Lecciones de la evaluación conjunta de las necesidades realizada por el ACNUR y el Programa Mundial de Alimentos).
- Considerar qué método de selección de destinatarios es el más adecuado para el contexto y los recursos disponibles:
  - Se puede entregar asistencia supeditada a la condición de la persona a todos los desplazados dentro de un periodo de tiempo específico y en una zona geográfica determinada.
  - Como alternativa, puede priorizarse la asistencia a algunos hogares que se consideren más necesitados que otros. Una selección simple de destinatarios, p. ej., por características demográficas de los hogares, como el coeficiente de dependencia o los códigos de necesidades específicas, es más viable en emergencias que, por ejemplo, las tarjetas de puntuación.
- Examinar los mercados o usar evaluaciones de mercado existentes para garantizar que los mercados y proveedores de servicios actuales ofrezcan los bienes y servicios que necesitan las poblaciones destinatarias, que los precios sean adecuados y que la elasticidad de la oferta sea la apropiada. La evaluación de mercado completa solo será necesaria si las personas destinatarias representan más del 20% de la población total en la zona de actividad y si el aumento probable de la demanda representa más del 10% de los flujos comerciales habituales en mercados rurales, y más del 25% en mercados urbanos. Véase "Multi-sector Market Assessment: Companion Guide and Toolkit" (Herramientas y guía complementaria para la evaluación multisectorial del mercado).
- El volumen y la frecuencia de las transferencias de asistencia en efectivo dependen de los objetivos de las intervenciones. Las directrices de "Quantifying Cost of Living for Cash-Based Interventions - Minimum Expenditure Basket and Setting the Transfer Value" (Cuantificación del costo de la vida para las intervenciones en efectivo: canasta básica de gastos y determinación del valor de la transferencia) (unhcr.org) mencionan el contexto, p. ej., la línea de pobreza nacional, el salario mínimo y los valores de transferencia de las redes nacionales de seguridad, así como las necesidades de la población, la aceptabilidad política, la disponibilidad de recursos y los diferenciales de ingresos. La frecuencia de las transferencias depende de elementos como el tipo de necesidades, los objetivos de la intervención, la seguridad, las preferencias de las personas beneficiarias y la eficacia en general en función de los costos.
- **Promover tanto un compromiso activo como la aceptación por parte del gobierno y las autoridades locales.** Las pruebas que demuestren la viabilidad de las intervenciones en efectivo y otras actividades de prediseño pueden orientar las discusiones a nivel directivo.
  - Un análisis de las normas y el contexto político local es clave para entender la

aceptación del gobierno de acogida de las intervenciones en efectivo. Es importante examinar las prioridades gubernamentales, los planes anuales, los programas, la legislación y el entorno normativo. Aquí se ofrecen consideraciones clave para articular la asistencia humanitaria en efectivo con las redes nacionales de seguridad social.
    - El análisis también puede incluir la necesidad de creación de capacidades, de mecanismos de coordinación y de instancias de asociación e inclusión.
    - Es necesario hacer un análisis del entorno normativo en lo que respecta al acceso de las personas en situación de desplazamiento forzado a los servicios financieros para comprender si la asistencia en efectivo directa es una opción, lo que incluye las negociaciones respectivas con el gobierno, cuando sea necesario. Es clave entender los requisitos de conocimiento de los clientes y los procesos de diligencia debida con respecto al cliente para que orienten las discusiones con los gobiernos y bancos centrales, cuando corresponda.
    - El documento Cash-Based Interventions and Access to Formal Financial Services (Intervenciones en efectivo y acceso a servicios financieros formales) ofrece lineamientos sobre cómo promover el acceso a servicios financieros formales, lo que se ha de tener en cuenta durante la contratación de proveedores de servicios financieros.
    - Pueden surgir oportunidades de articulación e inclusión a partir de la evaluación de los programas gubernamentales de asistencia y protección social, en especial los que se asemejan a las intervenciones en efectivo planificadas.

- **Colaborar a nivel interno e** implementar intervenciones en efectivo aplicando un enfoque de equipo multifuncional.
    - En función de la estructura organizacional, distintas funciones y sectores desempeñan un papel en la prestación de asistencia en efectivo. Si es necesario, deben crearse las capacidades.

- **Llevar a cabo un examen somero y rápido de la viabilidad e** implementar acciones para mitigar los riesgos que existan.
    - Adaptar el análisis y el examen de la viabilidad en función de los requisitos y el contexto específico de la operación.
    - La plantilla de examen de la viabilidad de las intervenciones en efectivo se centra en la viabilidad de alto nivel, en especial en emergencias.
    - El análisis de viabilidad se puede llevar a cabo conjuntamente con otras organizaciones, y deben usarse las evaluaciones existentes de organismos de las Naciones Unidas, gobiernos y organizaciones no gubernamentales (ONG), información que se encuentra disponible gracias al grupo de trabajo sobre asistencia en efectivo. Idealmente, la discusión y las conclusiones sobre la viabilidad y la información disponible en el país deben realizarse en el seno del grupo de trabajo sobre asistencia en efectivo o en consulta con este, en caso de que exista uno. Deben explorarse los métodos comunes de entrega de efectivo según el contexto, a través de una diagramación de los programas de asistencia en efectivo existentes en el país.
    - Garantizar una adopción de los principios de protección y de no hacer daño, y la

transversalización de la protección durante el análisis de la viabilidad y el diseño de las intervenciones en efectivo. Véase el documento de orientación "Cash Assistance and Protection: Why, What and How?" (La asistencia en efectivo y la protección: ¿por qué, qué y cómo?)

- **Verificar si la operación ya tiene un contrato vigente con un proveedor de servicios financieros** que cubra la modalidad en cuestión. De no haberlo, iniciar el proceso de contratación.
  - Hacer un inventario de los proveedores de servicios financieros disponibles, como bancos, operadores de redes móviles y empresas tecnofinancieras. Tener en cuenta, asimismo, qué modalidades ya están vigentes para los programas de protección, de haberlos.
  - Identificar los tipos de servicios de entrega de efectivo del mercado, p. ej., tarjetas prepagadas, tarjetas inteligentes, dinero móvil, cuentas bancarias, retiros sin tarjeta (a través de códigos de extracción en cajeros, por ejemplo), o pagos directos en efectivo por ventanilla o a través de otros intermediarios. Los procesos de contratación pueden llevar a elegir uno o más proveedores de servicios financieros o modalidades de entrega.
  - Los riesgos identificados deben incorporarse en la matriz de riesgos financieros y operacionales, y deben tenerse en cuenta durante la evaluación de la viabilidad de las intervenciones en efectivo.
  - Considerar las contrataciones colaborativas, p. ej., el aprovechamiento de acuerdos y procesos de adquisición efectuados por otros organismos.

- **Colaborar y coordinar con socios en intervenciones en efectivo** (como el Grupo de Trabajo sobre Asistencia en Efectivo) para contar con una sólida coordinación en este ámbito en los entornos de refugiados, adoptar enfoques compatibles y evitar duplicaciones. Véase la lista de verificación de coordinación de la asistencia en efectivo. Véase el documento "Cash Coordination Model" (Modelo de coordinación de asistencia en efectivo) del Comité Permanente entre Organismos (IASC).
  - Lograr una buena representación y liderazgo del ACNUR en los grupos de trabajo sobre asistencia en efectivo
  - Velar por una membresía inclusiva, así como por la solidez de la estructura del grupo de trabajo sobre asistencia en efectivo.
  - Alinearse con las herramientas globales y garantizar un proceso transparente.
  - Desarrollar un plan de trabajo o una estrategia a través de un proceso participativo de establecimiento de prioridades.
  - Hacer un inventario de qué hace quién y dónde, y consolidar sus funciones, a través de productos de gestión de la información
  - Impulsar y coordinar evaluaciones, herramientas y normas comunes
  - Establecer sistemas comunes y velar por el intercambio de datos y la interoperabilidad
  - Poner en marcha un método de selección de destinatarios coordinado y coherente
  - Armonizar el monitoreo posterior a la distribución
  - Establecer mecanismos de transferencia de efectivo comunes y coordinados
  - Coordinar con sectores, grupos temáticos y otros actores

        - Vincularse con iniciativas intersectoriales y con la transversalización de la protección

- **Procurar que los datos de inscripción o registro estén disponibles rápidamente** para la prestación de asistencia. Entre los requisitos mínimos para dar inicio a la asistencia, se encuentra obtener biodatos básicos y un identificador único (p. ej., un identificador de proGres, un documento nacional de identidad, como un pasaporte o número de documento, u otra identificación extraída de una base de datos nacional). Es necesaria una coordinación interna para garantizar que se cumplan, por lo menos, los requisitos mínimos para registrar a las personas, eliminar la duplicación de beneficiarios y poner en marcha las intervenciones en efectivo, mientras que, por lo general, los plazos para un registro más completo y exhaustivo son mayores. Véase también la entrada sobre registro del Manual para Situaciones de Emergencia para más detalles. Emprender también labores de coordinación internamente para promover una gestión financiera y de la identidad, trazabilidad y registros de auditoría sólidos.
- **Procurar que el despliegue del personal de registro y de las intervenciones en efectivo sea oportuno.**
- **Poner en marcha un monitoreo posterior a la distribución de la asistencia en efectivo.**
- Identificar los riesgos y adoptar medidas de mitigación para determinar la viabilidad de las intervenciones en efectivo. Tener en cuenta que muchos de los riesgos asociados a las intervenciones en efectivo se aplican a la asistencia en general y no son específicos de esta modalidad.

Rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas

- Los mecanismos de quejas y retroalimentación son un componente integral de la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas en el contexto de las intervenciones en efectivo. La Política del ACNUR sobre edad, género y diversidad se centra en la comunicación y el diálogo con las personas en situación de desplazamiento forzado para garantizar que las intervenciones de los programas, incluidas las intervenciones en efectivo, estén basadas en lo que estas personas expresan sobre sus propias necesidades, expectativas y aspiraciones ("UNHCR Programme Handbook for Partners" [Manual del programa del ACNUR para socios]). Normalmente, como parte del contrato, a los proveedores de servicios financieros se les exige que implementen un mecanismo de retroalimentación y respuesta vinculado a problemas técnicos con los medios de pago. Esto incluye, por ejemplo, una línea telefónica a través de la cual los proveedores de servicios financieros resuelvan problemas técnicos relacionados con pagos, tarjetas SIM y números PIN, entre otras cuestiones.
- El ACNUR cuenta con su propio mecanismo de retroalimentación y quejas, que se debe utilizar para abordar temas más generales relacionados con las intervenciones en efectivo, como preguntas sobre el proceso de selección de destinatarios, valores de transferencias o incidentes de protección.
- Asimismo, es esencial mitigar los riesgos de que se produzcan abusos de poder en la asistencia en efectivo. Para muchas personas, esta es su primera experiencia con servicios financieros, lo que las hace particularmente vulnerables a sufrir actos de abuso. Un recurso clave es el conjunto de herramientas del ACNUR y el Programa Mundial de Alimentos (PMA) para organismos humanitarios sobre la mitigación de riesgos de abuso de poder en la

asistencia en efectivo; también lo es el código de conducta del ACNUR para proveedores de servicios financieros, que se agrega por defecto como anexo en los contratos de intervenciones en efectivo con estos proveedores.
- Los riesgos se analizan y se documentan en el registro de riesgos operativos.

Riesgos para la protección

Una matriz de mitigación de los riesgos para la protección le será de ayuda para determinar los potenciales efectos perjudiciales y riesgos de las intervenciones en efectivo, quiénes están en riesgo, cuán graves podrían ser los daños, con cuánta probabilidad ocurrirán y si el diseño del programa puede mitigar los riesgos (p. ej., mediante la selección de un método de pago, de entrega o de retroalimentación en concreto).

Cuando se implementan intervenciones en efectivo en el marco de una respuesta a situaciones de emergencia, se deben evaluar los riesgos y los potenciales beneficios. Si no se pueden mitigar los riesgos, considere usar métodos de transferencia alternativos. Monitoree los programas periódicamente; establezca marcos de rendición de cuentas con mecanismos eficaces de retroalimentación y respuesta.

En síntesis, cuando evalúe la viabilidad de un programa de asistencia en efectivo, hágase las siguientes preguntas básicas para determinar los riesgos para la protección y los beneficios:

- ¿Las comunidades afectadas participan en todas las fases del ciclo de programación?
- ¿Una subvención en efectivo polivalente creará o agravará los riesgos de protección, o mejorará los beneficios para las personas, los hogares y las comunidades?
- ¿Se ha consultado a las personas que se enfrentan a necesidades o riesgos asociados a la protección específicos o diferentes?
- ¿Se han establecido puntos focales y mecanismos bidireccionales de retroalimentación para garantizar una comunicación constante?
- ¿Estamos trabajando de forma estrecha con colegas del sector de protección y otros sectores relevantes?
- ¿Llevamos a cabo un análisis de edad, género y diversidad?
- ¿El diseño de la subvención en efectivo polivalente tiene en cuenta servicios y actividades complementarias?
- ¿Las personas tienen acceso a un registro que les permite beneficiarse de las intervenciones en efectivo, la protección y los servicios?

Fase posterior a la emergencia

✓ Garantice una supervisión constante (monitoreo posterior a la distribución).

✓ Modifique y perfeccione las intervenciones en efectivo en función de la evolución de las necesidades y los resultados del monitoreo.

✓ Si se prestó asistencia de carácter general durante la emergencia, haga una transición a un método de selección de destinatarios.

✓ Asegúrese de que se cuente con la capacidad para efectuar intervenciones en efectivo en la fase posterior a la emergencia.

Intervenciones en efectivo en situaciones de emergencia

- Incluya intervenciones en efectivo en los planes de preparación ante situaciones de emergencia.
- Las preguntas relativas a las intervenciones en efectivo deben formar parte de todas las evaluaciones iniciales o rápidas de las necesidades.
- Decida qué método de selección de destinatarios es el más apropiado según el contexto y los recursos.
- Lleve a cabo un examen del mercado o use datos ya existentes para asegurarse de que los mercados sean funcionales y para para ayudar a determinar el valor de la transferencia.
- Examine la información contextual del país de acogida (de índole social, jurídica y económica) para determinar la viabilidad de las intervenciones en efectivo, en particular los requisitos de conocimiento de los clientes y los procesos de diligencia debida con respecto al cliente.
- Determine la magnitud y la frecuencia de la transferencia en función del objetivo y el contexto de la intervención.
- Diseñe la intervención en efectivo del ACNUR y formule POE en el marco de un equipo multifuncional.

- Use la herramienta de análisis de beneficios y riesgos de protección.
- Coopere con la dependencia de registro para garantizar una inscripción rápida de la población destinataria.
- Haga una lista de los proveedores de servicios financieros e identifique los tipos de servicios de entrega de efectivo que ofrecen.
- Encárguese del proceso de contratación de proveedores de servicios financieros o cerciórese de que se puedan usar los contratos con proveedores u otras opciones de distribución existentes durante la respuesta de emergencia.
- Establezca mecanismos de retroalimentación y quejas para garantizar la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas.
- Asegúrese de que se sigan los procesos de supervisión, monitoreo posterior a la distribución y gestión de datos.
- Colabore y coordine con socios en intervenciones en efectivo. Ejerza el liderazgo en el grupo de trabajo sobre asistencia en efectivo.

4. Políticas y directrices

UNHCR Policy on Cash-Based Interventions 2022 - 2026

5. Aprendizajes y prácticas de campo

“Cash card restores dignity for refugees in Greece” (Las tarjetas facilitan a l...

“Lebanon’s UNHCR Cash Helps Syrian Refugee Buy Medicine” (La asistencia en efec...

“UNHCR Niger: Mobile Money gives Malian refugees dignity and freedom of choice”...

“Multipurpose Cash Grants” (Subvenciones en efectivo polivalentes)

6. Enlaces

Panorama de las intervenciones en efectivo del ACNUR

7. Contactos principales

Póngase en contacto con la Sección de Intervenciones en Efectivo de la División de Resiliencia y Búsqueda de Soluciones de la sede del ACNUR: hqcash@unhcr.org.