# Directrices operativas – Plantilla

El establecimiento de unas directrices operativas claras para el programa de transferencias de efectivo en un contexto urbano en el que se esté trabajando va a lograr, internamente, una puesta en práctica más eficaz y, externamente, un cumplimiento más sistemático de las directrices. En general, las directrices deberían ser un documento de uso interno de la organización, aunque puedan compartirse con los donantes, los socios del proyecto y los auditores o evaluadores. Las directrices pueden ser concisas, utilizando puntos destacados que abarquen los temas más importantes.

Lista de temas que deben abarcar las directrices operativas

1. Estudios que constituyan la base para el programa con transferencias de efectivo en un contexto urbano.
2. Descripción de las necesidades.
3. Principales problemas a los que se enfrentan los grupos en los que se centra la intervención.
4. Estrategia del proyecto.
5. Ciudades y hogares del proyecto.
6. Fundamentos para la selección de las ciudades en las que se va a centrar la intervención y el número de personas beneficiarias en cada una de ellas.
7. Productos (alimentarios/no alimentarios) que pueden comprarse con el efectivo o con el vale, según corresponda.
8. Condiciones para percibir el efectivo o el vale (es decir, número de días de trabajo, sesiones de formación, acreditación de la autorreconstrucción de la vivienda, etc.).
9. Condiciones para la utilización del efectivo o el vale (dónde puede cobrarse/canjearse, en qué comerciantes puede usarse, etc.).
10. Importe de la transferencia de efectivo o del vale.
11. Número de transferencias de efectivo o de distribuciones de vales y su frecuencia.
12. Funciones y responsabilidades: comités comunitarios locales, comerciantes, ONG principal, donante, etc.
13. Ciclo de pago a los comercios o calendario de transferencia a la institución financiera.
14. Formato de la tarjeta o del vale que reciben las personas beneficiarias.
15. Números de serie e impresión.
16. Distribución de las tarjetas o los vales a las personas beneficiarias.
17. Rendición de cuentas y evaluación de riesgos.
18. Mecanismo financiero que permita el flujo interno de tesorería para financiar el proyecto.
19. Selección de vendedores/tiendas/comerciantes/instituciones de microfinanciación/empresas dedicadas a la transferencia de fondos.
20. Acuerdos entre la ONG y otras instituciones involucradas en el programa.
21. Estudio de referencia.
22. Campaña de información.
23. Requisitos sobre la calidad de los productos.
24. Labor de seguimiento.
25. Seguimiento de los precios de mercado.
26. Cuestiones relacionadas con los impuestos sobre la renta y sobre el valor añadido.
27. Acuerdos de colaboración.
28. Riesgos y planes de contingencia.
29. Problemas relativos a la inflación y la fijación de precios, así como estrategias para su mitigarlos.
30. Forma de gestionar la utilización indebida del efectivo o del vale.
31. Dotación de personal para el proyecto.
32. Gestión de quejas y reclamaciones.