# Procedimientos normalizados de trabajo para el programa – Plantilla

*Los siguientes procedimientos normalizados de trabajo describen el sistema, las responsabilidades y las acciones esenciales para poner en práctica el \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nombre y código del proyecto) financiado por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nombre del donante). El propósito de estos procedimientos es garantizar la claridad y transparencia entre departamentos, incluidos los responsables financieros y de programas, así como entre el personal sobre el terreno y el de la sede central. El personal de la organización se responsabilizará del cumplimiento de los procedimientos y se espera que los entienda como un conjunto mínimo de procedimientos y sistemas que pueden ser adaptados y ampliados para garantizar su pertinencia en el contexto dado y, en especial, el cumplimiento de las prioridades de los donantes. Los procedimientos están concebidos para ayudar a nuestra organización a mejorar la eficacia de sus sistemas, la transparencia en el uso de dinero en efectivo, la coherencia a lo largo del tiempo y entre las unidades de los programas, así como la rapidez y la escala con las que podemos ayudar a las personas damnificadas por una catástrofe. El cumplimiento de los procedimientos aprobados es susceptible de ser auditado tanto sobre el terreno como en la sede central.*

Fecha y autor de la redacción inicial de los procedimientos: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha de aprobación de los procedimientos y nombre de quien los aprueba: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha/s de revisión/aprobación ulterior de los procedimientos: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Procedimientos de determinación y de selección de las personas beneficiarias en contextos urbanos para transferencias de efectivo

La determinación de las personas beneficiarias a las que dirigir la ayuda en entornos urbanos entraña una gran dificultad para las organizaciones humanitarias, dada la gran densidad de población y la cantidad abrumadora de personas que necesitan asistencia. La probabilidad de que nuestra organización pueda atender a toda la población damnificada de un entorno urbano es reducida. Por lo tanto, la organización pretende establecer una forma de determinar a quién vamos a dirigir los recursos y la ayuda humanitaria que esté en consonancia con nuestros mandatos y con los principios humanitarios internacionales.

1. **Determinación de la zona geográfica**

* Exponer la manera en la que el proyecto ha seleccionado los lugares de intervención en función de las evaluaciones de necesidades.
* Elaborar un listado con todos los informes y los análisis empleados.
* Incluir el mapa de la ciudad y los mapas de los barrios.
* Establecer códigos geográficos para las zonas seleccionadas (que se utilizarán en los formularios de solicitud, los formularios de verificación y demás documentación del proyecto).

1. **Criterios de vulnerabilidad**

* Elaborar un listado con los criterios de vulnerabilidad para la selección de personas beneficiarias e incluir las explicaciones y los detalles específicos del contexto.
* Clarificar los criterios básicos de inclusión y exclusión para el proyecto.
* Sintetizar las conclusiones de los grupos de discusión en cuanto a la vulnerabilidad.
* Enumerar cualquier otro informe o análisis que ayude a establecer el orden de prioridad de las vulnerabilidades.
* Comparar el umbral de vulnerabilidad que hemos determinado con el umbral nacional de pobreza, otros criterios del programa, los criterios de selección de los clústeres, etc.
* Identificar fuentes y riesgos probables de errores de inclusión y exclusión.

1. **Determinación de los elementos del sistema de mercado en los que enfocarse**

* Examinar los actores del mercado en los que enfocar la intervención a lo largo del proyecto y los motivos para ello.
* Incluir mapas de los mercados de productos básicos y de trabajo con información completa.
* Resumir las principales influencias de los mercados que van a afectar al proyecto.

1. **Establecimiento del objetivo de las transferencias de efectivo**

* Elaborar un listado con todos los objetivos del proyecto e indicar su orden de prioridad.
* Analizar el modo en el que los objetivos del proyecto van a permitir asistir a los grupos más vulnerables.

1. **Fijación del importe de la transferencia de efectivo**

* Describir los cálculos de los gastos e ingresos de los hogares y de los precios de mercado, así como las razones para fijar un importe determinado de efectivo.
* Indicar los importes de efectivo de otras organizaciones.
* Determinar la frecuencia de los pagos.

1. **Selección del mecanismo de transferencia**

* Documentar los mecanismos de transferencia que se han analizado como opciones.
* Comentar las razones para seleccionar el método de transferencia final.
* Describir los obstáculos de acceso a ese sistema que puedan existir para algunos beneficiarios (por ejemplo, no disponer de un documento nacional de identificación o no tener teléfono) y el plan para mitigarlos.
* Establecer un calendario para que las personas beneficiarias puedan acceder a la transferencia.

1. **Determinación de los mensajes dirigidos a la comunidad**

* Elaborar un listado con los mensajes clave sobre el proyecto que se deben transmitir a la comunidad.
* Determinar cómo se van a difundir los mensajes y por quién.

1. **Establecimiento del proceso de solicitud para las personas beneficiarias**

* ¿Dónde van a rellenarse las solicitudes?
* ¿Qué personal estará implicado en esa labor?
* ¿Cuántas solicitudes hay que recopilar? (Normalmente, entre un 20% y un 30% más del objetivo total, en previsión de que haya solicitudes que no cumplan los requisitos y se evite tener que reanudar el proceso.)
* ¿Qué tarjetas, vales, cupones, etc., se van a expedir a la persona beneficiaria una vez que esté inscrita? ¿Qué elementos antifraude se han añadido a la tarjeta, el vale, etc.?

1. **Establecimiento del proceso de verificación**

* ¿Cómo se va a llevar a cabo la verificación? ¿Con qué formulario?
* ¿Qué criterios deben verificarse?
* ¿Cómo puede evitarse la reiteración de la misma pregunta y asegurar al mismo tiempo la verificación?
* Decidir el número de solicitudes que hay que verificar.
* Determinar el procedimiento a seguir si más del 10 por ciento de las solicitudes son incorrectas o no cumplen los criterios. (Verificación del 100 % de las solicitudes, reiniciar el proceso de solicitud, etc.)

1. **Creación de sistemas de seguimiento de los mercados**

* Examinar los problemas del mercado más probables (es decir, incremento de precios, desabastecimiento, etc.) y la respuesta del proyecto en caso de que se produzcan.
* Recopilar semanalmente información sobre los precios y elaborar un documento de análisis de precios mensual.
* Establecer la difusión de esa documentación a la sede central y al personal pertinente.

1. **Seguimiento tras la realización de transferencias**

* Fijar el momento oportuno para efectuar la primera ronda de acciones de seguimiento (probablemente una semana después de haber realizado la primera transferencia).
* Establecer el número de hogares a los que se va a hacer un seguimiento (normalmente entre el 10% y el 20% del total inscrito).
* Establecer un sistema para que las rondas subsiguientes involucren a otras personas beneficiarias.
* Difundir los resultados del seguimiento efectuado tras la realización de transferencias.
* Elaborar un plan para reconsiderar y revisar los criterios de selección en planes futuros.

1. **Conciliación de las transferencias**

* Establecer un sistema financiero para el cotejo de las transferencias con la institución que las haya ejecutado y las listas de personas beneficiarias.
* Crear un sistema para gestionar las transferencias enviadas de las que nadie haya dispuesto y resolver otros problemas que surjan con las transferencias.

1. **Establecimiento de un sistema de quejas y reclamaciones**

* Informar a la comunidad sobre el sistema.
* Verificar y gestionar las quejas y las reclamaciones.
* Establecer las funciones y las responsabilidades del personal en lo que respecta a responder a las quejas y reclamaciones recibidas e informar sobre ellas.