



RUTAS DE ESPERANZA:

BIENESTAR Y PROTECCIÓN
FAMILIAR



ESTUDIO ANALÍTICO DEL PROYECTO



Respuesta Multipaís a la Crisis Migratoria
“Esperanza sin Fronteras”
de World Vision

Informe de Análisis del Proyecto de
Transferencias Monetarias
“Rutas de Esperanza”

Fecha de publicación:
Enero 2025

Consultora del Estudio:
Paula Alarcón

Equipo del Proyecto:
CALP Network

Respuesta Multipaís a la Crisis Migratoria
“Esperanza Sin Fronteras”

World Vision Colombia
World Vision Ecuador
World Vision Perú

Diseño y Diagramación:
Pictograma Creativos
www.pictogramacreativos.com

Revisión:
Equipo Multipaís de la Respuesta

Tabla de **Contenido**

Introducción

Capítulo 1.

Descripción metodológica
del estudio

Capítulo 2.

El proyecto piloto

Capítulo 3.

Resultados del Estudio

Capítulo 4.

Conclusiones y
Recomendaciones

Bibliografía



Las personas se movilizan. Según los registros históricos, este fenómeno ha acompañado a la humanidad desde sus inicios, las condiciones por su parte, han variado notablemente, especialmente cuando estas están vinculadas a crisis económicas, climáticas y sociales. Para analizar con más detalle los impactos que tienen estas diferentes condiciones en los procesos de

movilidad de las personas, CALP Network ha definido la categoría “motilidad” (CALP Network, 2022). Un tipo de capital que se traduce en la capacidad que tienen las personas en moverse. Cuando este capital es alto, las condiciones externas o detonadores, afectan en

menor medida a quienes buscan moverse. Por el contrario, cuando la motilidad es baja, estas condiciones les afectan de manera directa,

“Un tipo de capital que se traduce en la capacidad que tienen las personas en moverse.”

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



haciéndoles vulnerables e impidiendo la garantía de sus derechos.

En la última década la migración forzada en el mundo se duplicó respecto de la década anterior. (ACNUR, 2022). En las Américas, las dinámicas en los últimos años han cambiado de tener flujos migratorios constantes hacia el Norte, a diversificarse hacia otros países de la región sin un patrón específico particular, más allá de la constancia de los flujos y de las fuertes situaciones de vulnerabilidad a las que se enfrentan las personas en situación de movilidad (PNUD, 2020).

Uno de los retos que enfrentan las personas en situación de movilidad es la seguridad y la dignidad durante el proceso migratorio. Esto genera dificultades en la garantía de una integración económica y social plena. Como respuesta a esta situación, World Vision (WV) declaró en 2015 la

emergencia regional ocasionada por los flujos migratorios de personas venezolanas, quienes se enfrentan a duras condiciones durante sus tránsitos que les hacen vulnerables. En 2024 la respuesta a esta emergencia “Esperanza Sin Fronteras”, hace presencia en nueve países de las Américas, con un impacto logrado de alrededor de 2.27 millones de personas alcanzadas (World Vision, 2024a).

Considerando los retos generados por el continuo movimiento de personas, los programas de transferencias monetarias siguen siendo un mecanismo de soporte y colaboración para promover escenarios donde la motilidad se pueda generar con dignidad y condiciones para motivar la estabilización en los lugares de llegada. Las transferencias monetarias han sido una de las principales modalidades de asistencia que la respuesta “Esperanza Sin Fronteras” ha

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



utilizado, alcanzando hasta septiembre de 2024, más de 380.000 personas (íbidem).

Por otra parte, diversos actores de CALP¹ Network, han trabajado en analizar lecciones aprendidas, resultados, buenas prácticas y retos de la implementación de los Programas de Transferencias Monetarias (PTM) en la región. En esta línea, en 2022 se publicó un estudio donde se analizó el alcance de los PTM en las personas en movimiento. Este estudio, definió dos recomendaciones:

1. Optimizar la eficiencia desde el punto de vista de las personas en movimiento, cambiando del diseño generalizado (transferencias multipropósito) para una categoría de personas (migrantes) al diseño específico respondiendo al perfil de motilidad y vulnerabilidad de cada persona.

2. Cambiar de “el país” a “la ruta” como unidad de diseño para PTM.

Además de este estudio, se han realizado diversas publicaciones en donde se analiza el potencial que tiene proveer asistencia con un enfoque de ruta y no un enfoque basado en país. Es de resaltar que esta apuesta no busca promover la migración o las condiciones de irregularidad; sin embargo, el llamado misional de estas organizaciones es proteger a las personas que se enfrentan a estas situaciones, para que su proceso migratorio e integración socioeconómica sea pleno, seguro y digno.

En este marco, WV en coordinación con CALP Network, diseñó el proyecto piloto “Rutas de Esperanza”, cuyo objetivo fue entregar transferencias monetarias no condicionadas

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



¹ Sobre la CALP Network - The CALP Network

a 81 familias con riesgos de protección en tránsito multi-país. Este fue implementado en coordinación entre World Vision Colombia, Ecuador y Perú y se desarrolló durante los meses de Agosto a Noviembre de 2024. Para la distribución de las transferencias se hizo uso de tarjetas prepagadas distribuidas por el proveedor financiero Aavance y durante todo el proceso se contó con asistencia técnica del equipo de CALP Network.



Este documento describe la implementación del proyecto piloto y presenta reflexiones para futuros proyectos de transferencias transfronterizas centrados en la protección de personas en movilidad. Está estructurado en cuatro capítulos. El primero presenta el diseño metodológico del estudio. El segundo, detalla el proyecto, incluyendo su diseño, actividades, riesgos y estrategias de mitigación, así como la selección de las familias participantes. El tercero aborda los hallazgos de la implementación desde la mirada de las personas participantes, el equipo de WV y actores externos. Y el último capítulo, ofrece conclusiones y recomendaciones para programas futuros.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA





CAPÍTULO

1

DESCRIPCIÓN
METODOLÓGICA
DEL ESTUDIO



Uno de los resultados del proyecto piloto fue realizar una sistematización de la implementación del proyecto. El presente estudio es el resultado de ese proceso, en donde se definieron como objetivos:

1. Analizar la implementación del piloto de transferencias monetarias no condicionadas con enfoque de ruta en las personas en riesgo de protección, desde sus percepciones.
2. Comprender las oportunidades y retos de la coordinación de acciones multipaís en la gestión de PTM a nivel interno de WV y con el proveedor financiero.
3. Generar recomendaciones para incluir en el Plan de Incidencia desarrollado en el marco del proyecto.

La metodología combinó enfoques cualitativos y cuantitativos para proporcionar una visión integral y profunda de la implementación del piloto, describir los aprendizajes del mismo y sus posibles efectos en la población participante, contando con las diferentes voces de personas que estuvieron relacionadas con el proyecto.

El estudio se desarrolló en cuatro fases:

1. **Revisión documental:** donde se analizaron en total 12 documentos, incluyendo informes internos de World Vision, estudios de CALP y de los cluster internacionales de protección, así como documentos relevantes del contexto migratorio en América Latina. Esta fase buscó



generar una comprensión profunda de las experiencias previas existentes en el sector y los lineamientos metodológicos aplicados en programas de transferencias similares, permitiendo una base contextual robusta que informó el análisis. También, permitió reconocer el marco teórico en el cual se basó el presente piloto, tanto desde la perspectiva de Transferencias Monetarias, como desde su efecto en las personas en riesgos de protección.

2. Recolección de información primaria: Se llevó a cabo mediante una combinación de cuatro instrumentos que hicieron parte del diseño original del proyecto.

a. *Encuesta de elegibilidad:* Esta encuesta, realizada para identificar a las familias más vulnerables, recogió datos demográficos y socioeconómicos de los

participantes, así como su perfil migratorio. Para este estudio, la encuesta fue analizada de manera 100% anónima, permitiendo perfilar el grupo destinatario sin comprometer su privacidad. Los datos analizados fueron solamente los de las 81 familias elegidas.

b. *Diarios de campo:* Este instrumento fue diseñado con cinco preguntas clave, y fue documentado semanalmente por el equipo implementador del proyecto, quienes fueron registrando observaciones cualitativas en tiempo real sobre el proceso y desafíos encontrados. Con él, se permitió recoger detalles contextuales y perspectivas sobre la implementación desde la mirada del terreno. El diario de campo se levantó durante las cinco primeras semanas del proyecto y en todos los casos se contó con el testimonio de los tres países.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



- c. *Taller de Lecciones Aprendidas con el staff*: Utilizando como base la metodología de Revisión Después de la Acción (RDA), se desarrolló esta actividad cualitativa que involucró al equipo de World Vision en una reflexión sobre el desarrollo del proyecto. Durante este taller, se exploraron lecciones aprendidas y áreas de mejora, proporcionando un espacio estructurado para el análisis crítico interno. En total, participaron 13 personas del equipo, con presencia de staff de los tres países, y se recogió información para cada uno de los tres objetivos del análisis.
- d. *Entrevistas a actores clave externos*: Se realizaron cuatro entrevistas para recoger puntos de vista de actores que no hacen parte de World Vision. El objetivo fue comprender, desde la mirada externa, tanto la implementación del proyecto como la percepción de los procesos de coordinación.
- e. *Datos de la encuesta de monitoreo post-distribución (PDM)*: Esta encuesta fue originalmente diseñada para monitorear el cumplimiento de los objetivos del proyecto, desde la voz de las personas participantes. Adicional a esto, se añadieron preguntas en relación con el efecto de las transferencias monetarias en la vida de los participantes y su percepción general sobre el proceso de la ayuda recibida, incluyendo su opinión sobre el proveedor financiero y el desempeño del equipo de World Vision. En total participaron 82% de los hogares participantes.
- 3. Limpieza, codificación y análisis**: La limpieza de los datos recogidos en el estudio se realiza para garantizar la integridad y relevancia de la



información utilizada. Este proceso implicó anonimizar la base de datos, depurar los resultados considerando datos aislados y priorizar líneas de análisis. Se consideraron dos instrumentos de recolección de datos cuantitativos, fueron diseñados con propósitos diferentes al presente estudio. Para este proceso se utilizó Excel, considerando que los datos no superan los 100 registros. Posteriormente, se realizó la codificación de los datos cualitativos, agrupando respuestas y anotaciones de los diarios de campo, transcripciones de entrevistas y resultados del taller grupal en categorías que permitieron el análisis patrones y temas recurrentes, facilitando el análisis comparativo. Para este proceso se utilizó el paquete del software R, *RQUAL*, que permite la codificación y descarga de base de datos. Finalmente, se hizo el ejercicio

de interpretación, a partir de los objetivos y las categorías de análisis definidas para el estudio.

- 4. Escritura del Reporte y Disseminación:** Se preparó un primer borrador que incluyó los resultados del análisis y se estructuró de acuerdo con las secciones propuestas en el diseño preliminar. Este borrador se compartió con el equipo de World Vision, un miembro del equipo de CALP Network algunos miembros del equipo de CALP y otros actores clave, quienes brindaron comentarios y sugerencias. Adicionalmente, se desarrolló una reunión de mesa técnica en donde se revisaron los hallazgos, se discutieron las recomendaciones y se realizó un análisis colaborativo de los puntos a mejorar. Los comentarios y sugerencias recogidos en esta sesión de retroalimentación, así

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



como el feedback brindado por el equipo que revisó el documento se incorporaron en el informe final. Como estrategia final de diseminación, se realizó una webinar en la que se compartieron los principales hallazgos del estudio. En este espacio,

participaron personas de diferentes organizaciones del sector, así como gobierno, donantes, personas en situación de movilidad y actores internacionales que están interesados en un proyecto innovador como “Rutas de Esperanza”.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA





CAPÍTULO

2

EL PROYECTO
PILOTO



El objetivo del proyecto piloto Rutas de Esperanza fue “*Suplir asistencia con enfoque de ruta a población migrante en movimiento para garantizar su protección y acceso a sus necesidades básicas en Colombia, Ecuador y Perú*”. (World Vision, 2024 b). Este se diseñó con asistencia técnica de CALP Network y se implementó en coordinación entre las oficinas de World Vision en Colombia, Ecuador y Perú. Para lograr el objetivo, se definieron dos resultados: 1) Las personas en condición vulnerable reciben Transferencias Monetarias No Condicionadas como base de bienestar y para acceder a servicios básicos, reducir

sus riesgos de protección y vulneración de derechos; 2) Una sistematización de las lecciones aprendidas y procesos de incidencia.

En total se logró atender a 81 familias, compuestas por un total de 292 personas, y se distribuyeron 33.693 USD² en un periodo de nueve semanas. Cada familia recibió tres transferencias. El monto de la transferencia estuvo sujeto a lo definido en los Grupos de Transferencias Monetarias (GTM) de cada país y alineado a las directrices de los Gobiernos Nacionales, número de miembros en el hogar, cómo se describe a continuación:

2 Información TBC por el equipo financiero al cierre del proyecto.



Número de Personas	Porcentaje de Hogares	Valor de la Transferencia No Condicionada (USD)	Valor Total Tres Transferencias No Condicionadas (USD)
1 persona	5%	54 USD	162 USD
2 personas	13%	88 USD	264 USD
3 personas	27%	119 USD	357 USD
4 personas	55%	145 USD	435 USD

El foco en familias con situaciones de protección o en riesgo, fue definido en tanto se comprende la atención integral como una apuesta fundamental del trabajo de World Vision. Quienes además han desarrollado competencias en PTM que permiten implementar proyectos de gran escala en esta modalidad de asistencia. El proyecto también contó con la fortuna de tener el apoyo del técnico del equipo de CALP quienes aseguraron que se cumpliera con los estándares esperados al utilizar esta modalidad de asistencia.

El proyecto adoptó un enfoque de ruta en lugar de un enfoque centrado en el país, que considere sus experiencias y contextos. Al priorizar este enfoque el proyecto permite una comprensión más holística de las dinámicas que afectan a las personas en movilidad. Esto no solo mejora la asistencia humanitaria, sino que promueve la dignidad y el bienestar, asegurando que reciban el apoyo necesario en situaciones de crisis y vulnerabilidad.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Actividades desarrolladas

.....

Las siguientes fueron las actividades desarrolladas en el proyecto.



1

Identificación y referenciación de personas

Se establecieron personas como puntos focales en cada país para trabajar con socios locales como ADRA, la Fundación Scalabrini, HIAS, OIM, UNICEF, Cruz Roja, CAMYR, y KIWANIS Internacional, así como de otros proyectos que implementa World Vision en los tres países, a fin de referenciar a personas con requerimientos de protección y que estuviesen en tránsito hacia otros países. Estas personas fueron puestas en una lista que permitió la eficiencia en el proceso de elegibilidad



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1



CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA





Proceso de elegibilidad y caracterización

Se diseñó una herramienta para analizar las necesidades de los participantes, así como sus motivos de tránsito (reunificación familiar, repatriación, integración socioeconómica). Así, se seleccionó entre posibles participantes del proyecto a las personas más vulnerables, que cumplieran con un mayor número de criterios dentro de una lista definida para el proyecto. Esto permitió también identificar las necesidades de servicios complementarios por parte de las personas participantes.

A partir de las respuestas de la encuesta a cada participante se le asignó un puntaje que identificaba el nivel de priorización (bajo, medio y alto). Si la familia tenía un nivel alto, inmediatamente después de cerrar la encuesta, se les notificó sobre su selección para participar en el programa. El diseño automatizado de la encuesta se realizó a través de KoboToolbox, herramienta que permitió evidenciar el nivel de priorización en el que se debía ubicar a la familia encuestada.



Sensibilización y acompañamiento

Las personas participantes recibieron orientación sobre riesgos en sus rutas migratorias, autocuidado, y protección en el país de destino, así como información acerca del proyecto y sus objetivos. Esta información, se compartió con el apoyo de un chatbot en Whatsapp. A la fecha de este informe, se lograron enviar 34 mensajes diseñados por el área de Protección de WV.



**4**

Enrolamiento con proveedores

Gracias a la automatización de la encuesta de selección, una vez los hogares fueron identificados como “prioridad alta”. La lista con los detalles de las personas elegidas se hacía llegar al equipo de Finanzas, quienes eran los encargados de enrolar a las personas en el sistema y hacer el debido pago para garantizar que el dinero fuese recibido en el tiempo acordado con las familias. Este proceso de transferencias fue centralizado en la oficina de World Vision Colombia.

**5**

Entrega de las transferencias

El 100% de las personas seleccionadas fueron informadas sobre los usos de la tarjeta entregada por el proveedor financiero y sobre recomendaciones de seguridad. Las personas participantes recibieron 3 transferencias hechas en un periodo de dos meses. La definición de los montos de las transferencias, estuvo basada en lo definido por los Grupos de Transferencias Monetarias (GTM) de cada país, en línea con las directrices de los gobiernos. También considerando las particularidades de los diferentes hogares, el monto se ajustó dependiendo del número de miembros en el hogar. Se definieron 4 montos (hogares de 1, 2, 3 o 4 miembros).

**INTRO
DUCCIÓN**CAP.
1CAP.
2CAP.
3CAP.
4**BIBLIO
GRAFÍA**

**6**

Monitoreo post-distribución

Se realizó una encuesta telefónica, logrando contactar a un total de 83% de los hogares participantes, con el 17% restante no fue posible la comunicación. De este proceso se realizó un informe que fue socializado a nivel interno con el equipo del proyecto.

**7**

Elaboración de Procedimiento Operativo Estándar

El equipo de protección realizó este POE o SoP por sus siglas en inglés, para el piloto de carácter transnacional, con el fin de establecer lineamientos para el trabajo de casos de familias que están en riesgo de protección en el marco del contexto de movilidad humana, apoyando también los procesos de integración socioeconómica, así como de coordinación de servicios, para prevenir y responder a las preocupaciones de protección.

**8**

Gestión de quejas y rendición de cuentas

Como mecanismos de retroalimentación y gestión de quejas, incluyendo la atención a casos de violencia o vulneración de derechos, así como de riesgos de robo o fraude, se implementó un chatbot en Whatsapp. Todas las personas que recibieron la asistencia, fueron informadas sobre el mecanismo y este fue el principal medio de comunicación con las personas participantes durante la implementación del proyecto. Asimismo, se compartieron los números de atención de las oficinas nacionales, especialmente para casos de corrupción.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

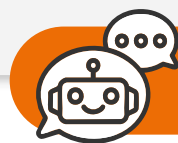
CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA





9

Conexión con servicios complementarios

WV informó y coordinó el acceso a servicios adicionales como alojamiento en albergues, pago temporal de hospedaje, transporte humanitario, atención psicosocial, atención de salud, en el país de destino; apoyados por el chatbot para mitigar la pérdida de contacto con las personas participantes.

Estructura Operativa

Para garantizar el cumplimiento de las actividades previamente mencionadas, el equipo de World Vision contó con un equipo de 13 personas dedicadas al proyecto, entre los que se incluyó una coordinación general basada en Colombia y tres expertos en protección, uno en cada país, que fueron los encargados de liderar técnica y operativamente el proyecto en su ubicación correspondiente. Estas personas definieron mecanismos de coordinación para garantizar que, aún considerando las di-

ferencias entre los tres países a nivel operativo y legislativo, se contó con estándares de calidad y cumplimiento mínimos para un desarrollo adecuado del proyecto.

Adicionalmente, se tuvo el apoyo de áreas de soporte como Finanzas, que estuvo encargada de la coordinación con el proveedor financiero, así como de la distribución de las transferencias a las personas participantes. Esta coordinación fue llevada a cabo desde la oficina de Colombia.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Por otra parte, se recibió apoyo del equipo legal de Colombia, para aspectos relacionados con definición de consentimientos informados y con análisis de riesgos de la implementación del proyecto, así como de revisión documental para garantizar la protección de las personas participantes.

Por otra parte, el equipo de respuesta a la crisis migratoria de nivel multipaís prestó soporte

desde el diseño con la asesoría regional de la respuesta, asesoría técnica para los temas de Protección y Transferencias Monetarias, la generación de los planes de incidencia, la coordinación de las acciones de Monitoreo y el desarrollo de la estrategia de comunicación del proyecto. Finalmente, el equipo de CALP Network participó desde el origen de la idea del piloto hasta la finalización y socialización del mismo.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Selección del proveedor financiero

.....

La selección del proveedor de servicios financieros es crucial para garantizar que las personas participantes puedan acceder a los fondos de manera segura y eficiente en los tres países donde se implementó el piloto. Así, se evaluaron varias opciones de proveedores, como Aavance y Red Rose, quienes trabajan con Moneygram. Considerando su capacidad para operar en múltiples países, su infraestructura para la dispersión de fondos y la disponibilidad de puntos de retiro. Estos proveedores fueron elegidos inicialmente por su cobertura geográfica, la posibilidad de visualizar los datos de

transacciones y participantes en tiempo real y capacidad de facilitar transacciones transfronterizas, que son esenciales para las personas en tránsito.

El equipo técnico seleccionó a la Fintech Aavance como proveedor financiero para realizar las transferencias. Entre las razones para no seleccionar Red Rose con su convenio con Moneygram se encontró una menor cober-

tura para el reclamo de la asistencia en efectivo y los tiempos que requiere su configuración.

Aavance, es una plataforma financiera enfocada en la inclusión de la población

“
La selección del proveedor de servicios financieros es crucial para garantizar que las personas participantes puedan acceder a los fondos de manera segura y eficiente en los tres países donde se implementó el piloto.
”

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



migrante, retornada y no bancarizada en Colombia y otros países de América Latina. Ofrece una tarjeta de débito VISA tanto personalizada como prepagada. Para el presente proyecto, considerando los requerimientos y situación de las personas participantes, se definió solamente la entrega de tarjetas prepagadas al ser un mecanismo que permite la inclusión de personas en situación de irregularidad o con pérdida de documentación

durante su proceso de tránsito o personas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales. Esta tarjeta, permitió a las personas participantes, acceder a dinero en efectivo y realizar pagos en terminales de punto de venta y cajeros automáticos en diferentes países. Lo anterior es particularmente relevante, puesto que en algunos proyectos de transferencias monetarias suelen excluir a quienes carecen de esta documentación.

Riesgos y estrategias de mitigación

.....

Algunos de los riesgos identificados en la implementación del proyecto, así como sus acciones de mitigación, se listan a continuación:



Desafíos de seguridad y protección: Las personas en situación de movilidad, están expuestas a robos, extorsión y violencia, especialmente en zonas inseguras. Además, muchas de las familias seleccionadas ya habían sido víctimas de violencia, lo que incrementa su riesgo de revictimización.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Como estrategia de mitigación, WV distribuyó mensajes de seguridad e información sobre la ruta, el acceso a la asistencia, así como la promoción del uso de tarjeta más que de efectivo para minimizar los riesgos por posibles robos. También, se compartió acerca de posibilidades de acceso a servicios que incluyeran la protección, estrategias de soporte psicosocial para momentos de crisis, entre otras. En todos los casos, los datos de identificación de las personas participantes fueron custodiadas con los más altos estándares de seguridad.

Por último, se logró conservar una comunicación constante con la mayoría de personas participantes, para referenciar a tiempo casos de riesgo a otros proyectos u organizaciones que prestaban servicios de asistencia.



Ausencia de documentación, situación de irregularidad: En ocasiones, las personas en situación de movilidad, especialmente quienes están en tránsito, se ven altamente afectadas por no contar con documentos de identidad válidos, así como documentos para regularizarse en el país por el que transitan o el de destino, lo que dificulta su acceso a servicios financieros y a la verificación de su identidad para recibir los fondos.

Adicionalmente, *“al estar en tránsito por estos tres países, pueden surgir algunos incidentes en los cuales*



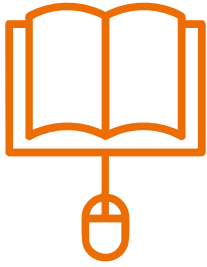
en los potenciales beneficiarios, extravíen o pierdan los documentos” (Informe Clave, Entrevista, 2024). Para los participantes, este es uno de los principales riesgos a los que se enfrentan al ser parte de un programa de transferencias monetarias, así como la suplantación de identidad. Ambos dificultando la operación de WV. Por este motivo, la entrega de tarjetas se hizo el mismo día en que se aplicó la encuesta de elegibilidad.



Limitaciones en la infraestructura de pago: En zonas remotas, fronterizas o rurales, la falta o poca presencia de proveedores financieros o puntos de retiro, limita el acceso de los participantes a las transferencias monetarias. La elección de Aavance, se dió en tanto cuenta con el aval de VISA, una franquicia que tiene reconocimiento a nivel mundial, garantizando que la tarjeta pueda ser utilizada aún en lugares alejados en donde se disponga de la tecnología. Además, los participantes recibieron información sobre la ruta, lo que les permitía prepararse para retirar dinero si fuese necesario, antes de llegar a este tipo de lugares. La flexibilidad ofrecida por el proveedor financiero es un valor agregado muy importante del proyecto. Visa tiene disponible un sitio web en el que se puede ver con detalle la localización de los ATM y los comercios que aceptan su servicio³.

3 Visa Locator





Barreras tecnológicas y de alfabetización digital:

Algunas personas participantes pueden no estar familiarizadas con el uso de tecnología móvil o de sistemas bancarios digitales, lo cual pudo dificultar la recepción de las transferencias. En todos los casos se compartió información detallada sobre cómo utilizar la tarjeta. Además que se compartieron mensajes con algunos participantes vía Whatsapp a través del chatbot, lo que permitió asesorarles cuando encontraron dificultades.



Dificultades de coordinación transfronteriza a nivel interno de WV:

La implementación en tres países diferentes implica coordinar con diversos gobiernos, sistemas financieros y regulaciones, lo que pudo generar demoras o inconsistencias en la entrega de la asistencia. Desde el momento del diseño del proyecto, se contó con asesoría legal desde los equipos de los tres países, así como con acompañamiento de personas expertas en protección y PTM de las oficinas nacionales, de forma que se cubrieran los posibles imprevistos en relación con las regulaciones para la implementación de este tipo de proyectos. Contar con esta asesoría permitió que el proyecto tuviese un diseño más adecuado y flexible, cumpliendo con los estándares necesarios.



Cambio de ruta o desplazamientos imprevistos:

Las personas en situación de movilidad pueden cambiar de ruta o hacer desplazamientos de manera imprevista, dificultando el seguimiento y el acceso constante a



las transferencias. Este riesgo se mitigó tanto con la garantía del proveedor financiero flexible, como con el mecanismo de comunicación de Whatsapp. Además, en la encuesta de elegibilidad se buscó perfilar adecuadamente a las familias de acuerdo con sus motivaciones de movilización, preguntando específicamente acerca de a dónde iban y haciendo seguimiento a su proceso de movilización lo que permitía, al menos de manera general, asegurar que los cambios de este tipo fueran mínimos. En el caso de una familia que fue encuestada, seleccionada, previo a hacer la transferencia, el equipo de acompañamiento identificó su intención de moverse hacia Darién para migrar hacia el norte, por lo que se tomó la decisión de no hacer las transferencias.



Riesgo de tipo de cambio y fluctuaciones monetarias: En proyectos transfronterizos, las diferencias en tipos de cambio y fluctuaciones de la moneda local pueden reducir el valor real de las transferencias, afectando el apoyo que reciben las personas participantes. Para mitigar este riesgo, el proyecto fue presupuestado en dólares americanos al entenderse como una moneda estable que podría reducir los riesgos de la volatilidad de las monedas de Perú y Colombia. Las personas recibían el monto en dólares, pero podían acceder al dinero en la moneda del país en el que se encontraban.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Familias participantes

.....

Para el diseño de la encuesta de elegibilidad, se contó con una mesa técnica que comparó hallazgos de diferentes análisis participativos de necesidades, documentación sobre proyectos existentes sobre migración y protección, así como lineamientos técnicos internos de definición de vulnerabilidad. Como principales factores de selección, se definieron las motivaciones para el tránsito y la existencia de riesgos de protección. En relación con las motivaciones, se consideró como prioridad que la razón de su tránsito estuviese dada por la necesidad de integrarse socioeconómicamente en el país de destino, repatriarse voluntariamente y/o reunificarse familiarmente.

Algunas de las familias seleccionadas optaron por repatriarse voluntariamente a Venezuela, debido a las difíciles condiciones laborales y económicas en

Ecuador y Perú. Esto resalta las limitaciones para alcanzar una estabilidad económica en estos países, haciendo sus condiciones de capital de motilidad aún más reducidas, lo que puede incrementar su vulnerabilidad.

Considerando las particularidades de la incertidumbre política en Los Estados Unidos, así como las cientos de víctimas que ha dejado el tránsito por el Darién y la frontera en México, el proyecto no incluyó a ninguna familia que estuviese en tránsito hacia el Norte del continente.

Además de los desafíos económicos, algunas familias enfrentan dificultades para estabilizarse en sus destinos, principalmente por la falta de acceso a servicios básicos, incluyendo el acceso a documentación. El hacinamiento en los lugares que podían costear y la necesidad de depender del apoyo de familiares fueron

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



problemas frecuentemente encontrados entre los hogares en tránsito.

Se registraron casos específicos de adolescentes gestantes y niños con problemas de salud. Las condiciones del tránsito y de vida en la calle llevaron a que muchas familias pasaran la noche en lugares inseguros, como peajes o terminales de transporte, al no poder acceder a albergues por períodos prolongados.

Por otra parte, con relación a los riesgos de protección, se encontraron casos de violencia física, psicológica y sexual, además de negligencia y abandono hacia niños y niñas. También se atendieron personas víctimas de trata, explotación sexual y con graves situaciones de salud. Asimismo, la exposición a condiciones climáticas extremas, la falta de acceso a servicios básicos y

el riesgo de explotación fueron comunes, especialmente entre familias en situación de calle.

Así, teniendo como base las condiciones de motivación para la movilización y situación de riesgo de protección, se definieron unos criterios adicionales de vulnerabilidad que permitieron priorizar a las familias. Los criterios, son presentados en la tabla N.1, junto con el porcentaje de participantes afectado por cada uno de ellos.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Criterio	% de Personas participantes
Núcleos familiares con acceso limitado o sin acceso a ingresos.	<ul style="list-style-type: none"> * 88% fuente de ingresos inexistente. * 12% fuente de ingresos inestable y temporal.
Núcleos familiares monoparentales con jefatura femenina.	<ul style="list-style-type: none"> * 85% jefatura de hogar femenina o monoparental.
Núcleos familiares con una alta tasa de dependientes (menores de 18 años, mayores de 60 años y personas con capacidades diferentes).	<ul style="list-style-type: none"> * 96% tiene alta tasa de dependientes. * Sólo 1 de los hogares tiene adultos mayores de 60 años. * 14% tienen adolescentes entre los 12 y los 17 años.
Núcleos familiares con inseguridad alimentaria.	<ul style="list-style-type: none"> * El 59% mencionó que en la última semana consumió menos de dos comidas por día. * El 35% sólo consumió 2 comidas por día. * Sólo el 6% manifestó consumir tres o más.
Núcleos familiares con niñas y niños menores de 5 años.	<ul style="list-style-type: none"> * El 81% tiene niñas o niños menores de 5 años.
Núcleos familiares con mujeres gestantes y lactantes.	<ul style="list-style-type: none"> * 12% de los hogares hay mujeres gestantes y 29% lactantes. * 1 hogar tiene una menor de edad gestante.
Núcleos familiares con personas sobrevivientes de, o en alto riesgo de sufrir Violencia Basada en Género (VBG), explotación sexual o laboral, tráfico, trata, separación, o abuso infantil.	<ul style="list-style-type: none"> * 40% tiene personas sobrevivientes de riesgos de protección. * 38% han sido discriminados por su nacionalidad..
Núcleos familiares con personas con enfermedades crónicas o capacidades diferentes.	<ul style="list-style-type: none"> * 32% tiene al menos una persona con enfermedades crónicas * 13 % tienen al menos una persona con capacidades diferentes.
Personas mayores de 60 años no acompañadas.	<ul style="list-style-type: none"> * No se encontró ningún caso.

Fuente: Encuesta de Elegibilidad. World Vision, 2024

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

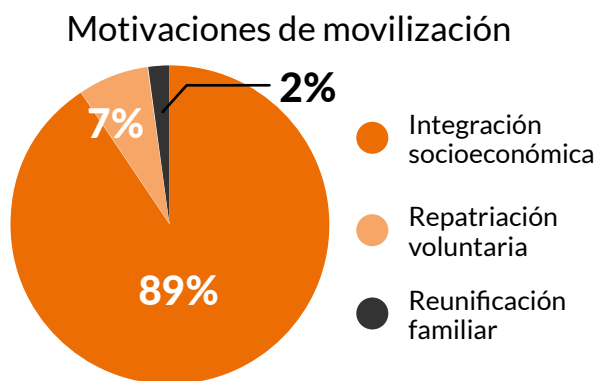
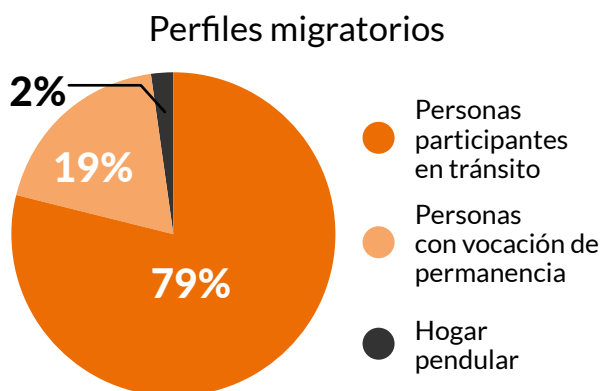
CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



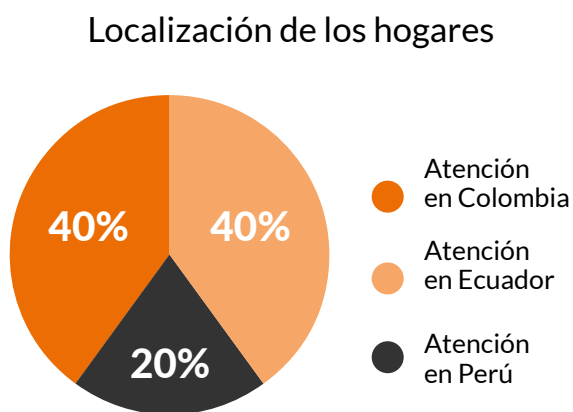
Respecto de los perfiles migratorios, el 79% de las personas participantes estaban en tránsito, mientras que el 19% tenían vocación de permanencia, pero estaban recién llegadas al país de acogida y el 2% es un hogar

pendular. Sobre las motivaciones para su movilización, el 89% de los hogares se estaba movilizándose por integración socioeconómica, el 7% repatriación voluntaria y el 2% restante por reunificación familiar.



En cuanto a la localización, el 40% de los hogares recibieron atención durante su camino en Colombia, 20% en Ecuador y 40% en Perú. Con relación a las

nacionalidades de los miembros de los hogares, en el 93% de las personas atendidas son venezolanas, 6% colombianas y 1% peruanas.





CAPÍTULO

3

RESULTADOS
DEL ESTUDIO



Experiencia de las personas Participantes



“Este apoyo es crucial porque no sólo están entregando dinero, también están entregando esperanza”.
(Informante clave, Entrevista, 2024)

Las transferencias multipropósito siguen siendo la forma de asistencia preferida por el grupo poblacional que participó en el proyecto. De manera general, los participantes expresaron un sentimiento de gratitud hacia la asistencia brindada, especialmente por las posibilidades de ser autónomos en la toma de decisiones sobre el uso del dinero. También, se hizo mención a la oportunidad de la ayuda, considerando que llegó justo en el momento que era necesitada por las familias. Los testimonios

dan fe de los cambios que se pudieron generar en la vida de las personas participantes, a nivel de protección, especialmente en hogares con niñas y niños.

Al corte de octubre, el segundo mes de transferencias, se realizaron 1,243 transacciones, logrando una movilización total de 18,664 USD. La mayor parte de la asistencia (15,036 USD) se utilizó para retiros de dinero en efectivo, mientras que el resto (3,628) fue destinado a pagos en comercios.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Supliendo necesidades básicas, usos del dinero:

Entre los usos más comunes del dinero, las personas mencionaron usos como:



Alimentación

97%
de los hogares



Artículos de higiene

26%
de los hogares



Pago del transporte

19%
de los hogares



Pago de alojamiento

27%
de los hogares

Esto ayudó a mejorar la situación de desprotección de las familias participantes considerando que más del 60% se encontraba en situación de calle. Asimismo, se hizo mención a la compra de artículos esenciales como artículos de cocina, medicamentos, productos de gestión menstrual y artículos de bebe como pañales. *“Me siento muy agradecida con esta ayuda que nos dieron, pude arrendar una habitación para mi familia, comprar*

una cocinita y una bombona, así podremos cocinar nuestros propios alimentos” (Participante 1, Diario de Campo, 2024). Lo anterior, reflejando una variación en el uso del dinero, de acuerdo con las necesidades que cada familia fue teniendo durante la ruta.

Adicionalmente, varios testimonios evidencian cómo los participantes usaron los fondos para iniciar negocios, como la venta de pan *“una parte de él lo invertiré*

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



para comprar panes y vender en las calles y así, poco a poco, monto nuestro emprendimiento” (Participante 2, Diario de Campo, 2024) o para apoyar iniciativas económicas ya existentes. El dinero entregado empoderó a algunos participantes, especialmente a madres solteras, para generar ingresos. Al menos 10 de las 60 personas encuestadas en el monitoreo post distribución, manifestaron que gracias al dinero ya no tenían que pedir en la calle, lo cual aporta a la garantía de su dignidad y protección. Una de estas personas mencionó que, dejó de salir en las noches a realizar ventas ambulantes, siendo

más seguro para ella realizarlas sólo durante el día, aportando de la misma forma a la protección de ella y su familia.

Respecto de lo anterior, se evidencia como valor agregado del proyecto, el incentivo a la toma de decisiones y la capacidad de agencia, promoviendo la motilidad en condiciones más dignas y seguras para las familias. Una persona mencionó, *“con el fondo {de dinero} que tienen, da a las personas la capacidad de decisión. Qué y cuánto pueden retirar y gastar también de acuerdo a las necesidades en la ruta” (Informante clave, Entrevista, 2024).*

Diseño flexible con enfoque en la ruta:

El diseño flexible de la asistencia se adecuó perfectamente a la realidad de las personas en tránsito. En primer lugar, la flexibilidad permitió una amplia diversidad de usos, como los mencionados en el apartado anterior. En segundo lugar, no

hubo restricciones sobre en qué momento, lugar o cuánto debían gastar, lo que permitió a las personas satisfacer sus necesidades con autonomía y seguridad. De acuerdo con los participantes, la forma de gestionar los recursos es diferente en cada lugar por el

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



que transitaron. Algunos lugares fueron más económicos, otros más costosos. Además, en algunos lugares lograron acceder a otro tipo de asistencia por parte de otras organizaciones, como alimentación o transporte, lo cual les permitió aumentar su gasto en otros artículos de necesidades básicas.

En tercer lugar, la flexibilidad ofrecida por la modalidad de tarjetas, promovió la seguridad de las personas en tránsito. Acceder a efectivo solamente cuando lo requerían y no verse

en la necesidad cargarlo todo el tiempo con ellos, se evidenció como *“una oportunidad grandísima, teniendo en cuenta que los contextos de frontera entre Ecuador y Perú son demasíadamente peligrosos para la población, dado que pues están como se puede decir con riesgo de robo”* (Entrevista, Informante clave, 2024). Además, la posibilidad de bloquear la tarjeta de manera rápida desde la aplicación en caso de robo, brindó una protección adicional sobre el dinero, que otro tipo de proveedores financieros no ofrecen.



En cuarto lugar, el diseño del proyecto minimizó riesgos de revictimización. Las personas recibieron la tarjeta una única vez y, a través de ella, accedieron a tres transferencias programadas durante su proceso de tránsito. Esto garantiza recursos mínimos para movilizarse con dignidad y de manera segura sin necesidad de buscar otras ayudas. Como mencionó un informante: “No he

visto experiencia de este tipo con población de tránsito, sobre todo {lo que he visto que hayes} entrega única y ya en el siguiente país la persona buscará acceder a otro mecanismo distinto” (Informante clave, Entrevista, 2024). Este enfoque promovió una atención más coordinada entre los diferentes países y promoviendo que las familias no tengan que pasar de nuevo por procesos para recibir asistencia.

Recibir información a tiempo, clave para tomar decisiones:

Respecto de los mensajes informativos que el equipo de WV envió vía chatbot de Whatsapp, se encontró evidencia de su calidad, oportunidad y pertinencia. Una participante comentó: “Hemos pasado por hambre y yo pensé que como extranjera no tenía derechos en otro país que no fuera el mío” (Entrevista, Informante clave, 2024). Esto, refiriendo que gracias a la orientación de WV, la persona supo que tenía derecho a recibir apoyo y protección en Ecuador.

“
Hemos pasado por hambre y yo pensé que como extranjera no tenía derechos en otro país que no fuera el mío
”

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Asimismo, un informante mencionó, *“Esta asistencia va acompañada de información, en temas de protección, pero también en temas de cómo establecerse en un país a través de los diferentes mecanismos, por ejemplo el poder acceder a servicios de salud, educación y mecanismos de protección en cada país de en el país de destino son muy útiles para el proceso de integración”* (Informante clave, Entrevista, 2024). Esto es valioso para el futuro, especialmente considerando el interés de WV por apoyar procesos de migración con estabilidad y regularización.

En esta línea, algunas personas destacan haber recibido información sobre cómo el proceso de migración afecta su salud mental y las consecuencias del tránsito en las niñas y niños, lo cual resultó relevante para la toma de decisiones sobre su proceso de estabilización. Entre lo que se encontró, también se resaltaron mensajes relacionados con acerca de estrategias para recuperar la salud mental, asesoría legal, y sobre los programas de transferencias monetarias.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Aún con los esfuerzos realizados a través de los mensajes de Whatsapp, solamente el 62% de las personas participantes manifestó conocer por qué habían sido elegidos para participar en el proyecto, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer la información brindada con los objetivos del proyecto. Especialmente, se debe hacer énfasis en la promoción del derecho de la movilidad con expectativas hacia la estabilización. A su vez, el 9% de las personas participantes, respondió que la asistencia era provista por un actor diferente

a WV o manifestó no conocer quién hizo la entrega de la asistencia. Esto es de importancia para el equipo en tanto evidencia la ausencia de visibilidad del trabajo que realiza.

Por otra parte, se identificó que el 39% de las personas encuestadas no sabía qué hacer en caso de perder la tarjeta o ser robada, lo cual pudo entorpecer tanto el acceso a la atención, como la ventaja que tenía el proveedor al ofrecer un mecanismo que permitiese el acceso a un app para bloquear la tarjeta.

Proyecto con enfoque complementariedad, recibir dinero y sentirse protegido:

Los profesionales del proyecto también brindaron apoyo psicoemocional durante el proceso de tránsito. El equipo recibió mensajes a través de Whatsapp por parte de las personas participantes, quienes comentaban acerca de su proceso de movili-

ción. Asimismo, en algunos casos críticos el equipo hizo visitas a albergues en donde las familias se alojaban para ofrecer atención psicológica. Estas acciones brindaron un seguimiento más personalizado a los participantes en comparación con otros

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



proyectos de transferencias monetarias, dándoles esperanza y herramientas para continuar hacia su destino en pro de su estabilización.

Adicionalmente, varios casos fueron referenciados a otras organizaciones, que prestan servicios de salud, educación y mecanismos de protección en los países de tránsito y destino. Por ejemplo, una familia que se encontraba en tránsito con una persona embarazada, tuvo que

tener a su bebé en medio de su movilización. Esta familia fue remitida a una agencia de la ONU, quienes consiguieron pagar su alojamiento por un poco más de un mes, para garantizar que tanto la bebé como la mamá y su familia no tuviesen que pasar las noches en las calles. En general, esta complementariedad de servicios, se tradujo en la capacidad que tuvieron las familias de sentirse apoyadas en su proceso de estabilización en los países a los que se movilaron.

Experiencia de Coordinación Multipaís

“Desarrollar un proyecto entre diferentes países, representó una oportunidad para nuestro equipo de fortalecer nuestro trabajo articulado. Los equipos nacionales están trabajando de manera separada, hacia un mismo fin, este proyecto fue la oportunidad de trabajar de manera articulada para así ser más eficientes y conseguir mejores resultados.”

(Informante clave, 2024).

Para la implementación del proyecto, el equipo multipaís brindó soporte técnico y ope-

rativo en algunas áreas y se estableció un equipo dedicado a la implementación. Estos



equipos realizaron reuniones de trabajo que permitieron a todas las personas familiarizarse tanto con los objetivos, como con los flujos operativos. Se diseñaron herramientas de coordinación para el trabajo articulado, como reuniones semanales con el equipo implementador y quincenales con el equipo en pleno, así como el uso de canales de comunicación eficientes entre el equipo. Whatsapp fue la herramienta escogida para conversaciones entre quienes estaban haciendo el trabajo en terreno y canales internos que utiliza World Vision para quienes estaban trabajando como soporte técnico. El equipo estuvo de acuerdo con que el liderazgo permitió de manera fluida la comunicación y los canales definidos fueron suficientes y pertinentes.

Respecto del rol del liderazgo a nivel multipaís, se evidenció compromiso para reconocer la importancia de este piloto, así como el apoyo que se brindó para

“
El equipo estuvo de acuerdo con que el liderazgo permitió de manera fluida la comunicación y los canales definidos fueron suficientes y pertinentes.

”
asignar personas que estuviesen capacitadas para el desarrollo adecuado del proyecto. No obstante, se encontró que algunos miembros del equipo tenían una carga laboral muy alta al tener asignados otros roles no necesariamente relacionados con el proyecto Rutas de Esperanza, por lo que en algunas ocasiones no participaban de reuniones informativas que eran de utilidad para todos los miembros del equipo. A su vez, en algunas ocasiones el envío de reportes

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



semanales y de bases de datos sufrió retrasos causados por fallas en la comunicación o por cargas laborales difíciles de sostener.

En cuanto al diseño de la encuesta para la selección de participantes, en general el equipo implementador consideró que la herramienta permitió asistir a familias con alto riesgo de protección. Se reconoció que mantener criterios amplios de elegibilidad fue beneficioso, en tanto permitió incluir a un grupo amplio de familias con evidentes

necesidades de protección. En la mayoría de los casos el puntaje de prioridad de las personas fue de prioridad alto, lo que evidencia un adecuado proceso de preselección.

En unos pocos casos se evidenciaron discrepancias entre la percepción de vulnerabilidad de las familias, los profesionales del proyecto y los resultados obtenidos con la herramienta. Esto provocó que ciertas familias en situaciones de riesgo no recibieran asistencia, lo cual sugiere que los criterios o la puntuación podrían



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



excluir personas en riesgo. Es de resaltar que en una de las oportunidades que esto ocurrió, el equipo de terreno informó al equipo multipaís, quienes analizaron el caso y dieron autorización para la asistencia. Este punto es relevante para considerar en futuras oportunidades, en donde se sugiere hacer pruebas de inclusión y exclusión del puntaje definido.

Asimismo, se hizo mención a la importancia de tener una sola herramienta para los tres países, lo que permitió estandarizar el proceso y entenderlo como un sólo proyecto de carácter transfronterizo. Las personas del staff considera-

ron positivamente el uso de esta herramienta que fue, además, hecha de manera digital, lo cual facilitó en todos los momentos el proceso de gestión de los datos. A pesar de su utilidad, hubo críticas respecto a la longitud de la encuesta, considerándose demasiado extensa. Esto afectó la experiencia de los participantes y la eficiencia del proceso

de recolección de datos, indicando una oportunidad de mejora en términos de simplificación y concisión en futuras implementaciones.

De manera general, el equipo que trabajó para el proyecto considera que su desarrollo fue exitoso y se dio de manera fluida. Los contratiempos que surgieron,

“
Se hizo mención a la importancia de tener una sola herramienta para los tres países, lo que permitió estandarizar el proceso y entenderlo como un sólo proyecto de carácter transfronterizo.
”

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



propios de cualquier proyecto de este tipo, fueron superados de manera adecuada y oportuna. La colaboración entre los miembros del equipo de los tres países fue constante y la relación a nivel operativa de las

áreas de soporte también fluyó con oportunidad y calidad. Esto, indicando que la organización se encuentra preparada para implementar proyectos de manera articulada entre diferentes países.

Experiencia con el Proveedor Financiero

.....

“Elegir un proveedor financiero que facilite el proceso es la clave para la eficiencia” (Informante Clave, Entrevista, 2024)

Desde el diseño del proyecto, el equipo tuvo interés por ofrecer a las personas participantes una herramienta que permitiese su inclusión en el sector financiero, al haber identificado que esta es una de las principales barreras que encuentran las personas en situación de movilidad. Este interés fue logrado gracias al uso del proveedor Aavance.

Este proveedor financiero, permitió a las personas que recibieron una tarjeta prepagada, consultar el saldo de la

misma a través de los cajeros electrónicos o algunos puntos de reclamo de dinero. Este mecanismo fue bien recibido por parte de los participantes, quienes de manera general consideran que esta plataforma aportó en el aprendizaje del uso de este tipo de sistemas, además del acercamiento a la bancarización.

En esta línea, algunas personas, especialmente mujeres, comentaron que esta fue la primera vez que tuvieron un producto financiero a su nombre. Describieron

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



la experiencia de manejar una tarjeta de débito como “fácil y segura” y valoraron poder retirar el dinero para hacer compras en mercados donde pueden conseguir mejores precios.

El equipo de finanzas, encargado del proceso de dispersión del dinero para cargar las tarjetas, mencionó que la plataforma del proveedor para este fin es fácil de manejar, rápida y no enfrentaron dificultades para llevar a cabo el proceso, una vez las tarjetas fueron asignadas y las listas de personas elegidas fueron recibidas.

De acuerdo con los procesos definidos a nivel interno por el equipo, las listas con las personas que recibirían la asistencia, debía ser enviada con 72 horas de anticipación. No obstante, en algunos casos esto no se cumplió, lo que generó que uno de los problemas más mencionados por parte del equipo implementador que fue la demora en la activación de las tarjetas prepagadas. Esto además, produjo frustración y ansiedad entre los participantes, puesto que algunos intentaron retirar dinero una vez notificados y se encontraron con que sus tarjetas aún.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Aunque los participantes apreciaban la asistencia, algunos testimonios sugieren que las demoras y dificultades técnicas afectaron su capacidad para realizar planes concretos sobre el uso de los fondos. Esta situación generó una sensación de incertidumbre sobre cuándo podrían contar con el dinero para cubrir necesidades urgentes o para llevar adelante planes que tenían en su situación de tránsito.

¿Tuvo inconvenientes para acceder al dinero?



Por parte de las personas participantes, el 36% mencionó haber tenido inconvenientes para acceder al dinero. De estos, el 22% mencionó que le realizaron cobros adicionales por retirar el dinero, esto se refirió a costos inherentes a la política de cada banco donde se utilizó la tarjeta. El 8% visitó

cajeros que no leyeron la tarjeta por lo que tuvieron que utilizar otro, causando demoras y estrés adicional. Y, un 3% mencionó que en un comercio la tarjeta no fue recibida por el comercio. Esto, de acuerdo con Aavance, estuvo relacionado con la falta de activación de la mismas a través de la compra en un punto de compra.

Estas cifras evidencian que de manera general las personas lograron hacer uso de la tarjeta sin inconvenientes. No obstante se hace necesario brindar información de manera más pedagógica para garantizar su comprensión por parte de las personas participantes, indicando con detalles cómo se utiliza un cajero, el tipo de tarjeta que estaban recibiendo y promoviendo también el uso de la tarjeta más que del efectivo para evitar los costos asociados al retiro de dinero. Por ejemplo, una persona mencionó: “{Quiero} que me expliquen qué cajero no



me quita tanto dinero” (Persona participante, PDM, 2024).

Una de las familias participantes viajó a Venezuela sin haber realizado la activación requerida mediante una compra en punto de compra. Al residir en un municipio donde los establecimientos no contaban con puntos de compra compatibles con tarjetas internacionales, se encontró imposibilitada de acceder a los fondos. En respuesta, Aavance financió su traslado de regreso a Colombia, donde se le brindó acompañamiento para activar la tarjeta y realizar el retiro de los recursos. Este proceso fue exitoso y permitió que la familia accediera a su dinero, demostrando que el apoyo directo y personalizado puede solucionar incluso los casos más complejos.

Adicionalmente como mecanismo de mitigación a los retos encontrados, el equipo de WV mantuvo comunicación constante con los participantes a

través del canal de Whatsapp, y en todos los momentos se informó a los profesionales a cargo del proyecto sobre lo que ocurría con los retrasos. En este sentido, el proveedor se destacó por ir más allá de los términos del contrato y responder proactivamente a las solicitudes, incluyendo la habilitación de una línea de atención directa que agilizó la resolución de problemas y mejoró la experiencia de los participantes.

Al momento de la escritura de este reporte, todas las personas habían logrado hacer uso de su tarjeta, lo que demuestra que, a pesar de las dificultades iniciales, fue posible superar los retos con orientación adecuada y acompañamiento.

En el caso específico de Perú, se identificaron necesidades de capacitación para personas que trabajan en algunos lugares en donde los participantes hicieron reclamo del dinero. Se

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



reportaron comportamientos discriminatorios hacia las personas en situación de movilidad, en algunos puntos de entrega y dificultades por no cumplir con los requisitos solicitados, como el pasaporte vigente.

En conclusión, aunque el uso de dinero en efectivo sigue siendo una herramienta importante para la población en situación de movilidad, un pilar clave de la verdadera inclusión financiera es el empoderamiento en el uso de herramientas financieras modernas, como las tarjetas prepagadas, lo cual puede además, permitir un reporte más detallado por

parte del equipo implementador logrando hacer mayor incidencia y tener más detalle sobre el uso de la asistencia.

Finalmente, el proveedor ofreció un reporte periódico con los montos de uso de las tarjetas y los lugares en donde se utilizaron. Esto, de acuerdo con una de las personas entrevistadas *“Es clave para garantizar que el programa en general sea monitoreado, así tomar decisiones es más fácil”* (Informe clave, Entrevista, 2024). Este reporte, fue enviado de manera anonimizada lo que permitió resguardar la privacidad de las personas participantes.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Experiencia de uso de Whatsapp - Chatbot como solución innovadora

.....

“Tener un canal de comunicación como Whatsapp, hace que se sienta uno más cercano a las personas de la organización, lo hace más humano” (Informante Clave, Entrevista, 2024)

Como mecanismo de comunicación con las personas participantes, se generó una línea de atención a través de Whatsapp. Estase configuró con un chatbot que brindaba información de manera automática a las personas cuando se presentaban preguntas frecuentes como lugares de redención de la tarjeta, acceso a la contraseña o recomendaciones para su uso. Asimismo, permitía generar un contacto directo con los profesionales del equipo, quienes resolvían dudas de acuerdo con las necesidades de cada persona.

Para su uso, una vez entregada la tarjeta, se distribuyó un código que permitía filtrar el acceso al canal, sólo para personas

que fuesen participantes del proyecto. No obstante, *“los problemas técnicos relacionados con la generación de códigos de acceso al chatbots dificultaron la interacción de algunos participantes con la plataforma.” (Nota taller staff, 2024).* La dificultad para entregar los códigos estuvo relacionada con habilidades digitales de las personas participantes y el staff de WV.

El 100% de las personas recibió información sobre los desembolsos y las fechas de las transferencias a través de la línea de Whatsapp. Pese a esto, el 14% de los participantes mencionó que no sabe a quién acercarse en caso de tener dudas sobre el proyecto.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

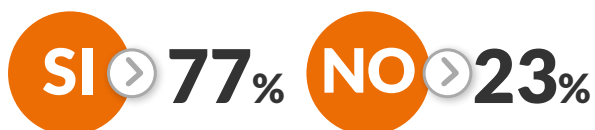
CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



En total, vía chatbot se recibieron **420 mensajes de 138 números de teléfono**, en todos los casos fueron números de personas que recibieron previamente el código de acceso. Del total de las personas participantes en la encuesta de monitoreo post distribución, el 77% mencionó haberlo usado. En total, el 58% de los mensajes recibidos vinieron desde Colombia, el 32% de Perú y el 10% restante de Ecuador, reflejando los movimientos esperados de las personas participantes.

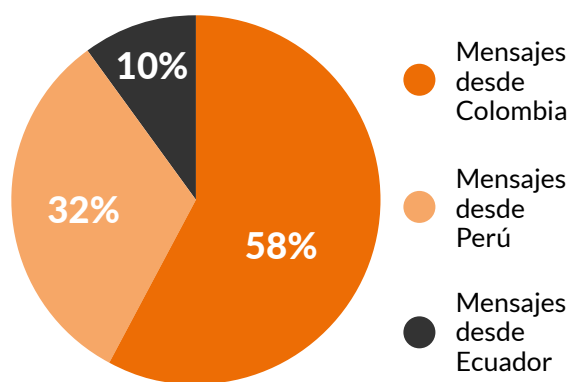
¿Usó el chatbot para comunicarse con el equipo de WV?



En cuanto a las razones de uso, el 83% de los contactos se hizo para preguntar por información general del proyecto, el 7% para confirmar sobre la asistencia

recibida, el 6% para solicitar asistencia con el uso de la tarjeta y el 3% para activar rutas de protección por gestión de casos. En 4% de las oportunidades, la persona no respondió al contacto con el personal de WV y en el 93% las consultas fueron atendidas con éxito.

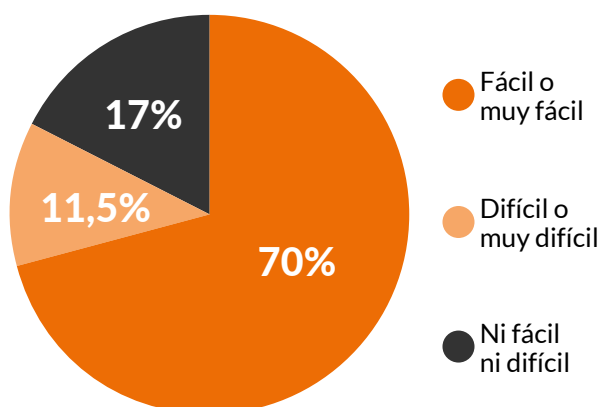
Porcentaje personas que usaron el chatbot



Por otra parte, sobre la facilidad para su uso, el 70% de las personas mencionó que fue muy fácil o fácil, mientras que el 11,5% manifestó que le pareció difícil o muy difícil. Un 17% por su parte mencionó que no lo encontró ni fácil ni difícil.



Facilidad del uso del Chatbot



En una oportunidad, una de las participantes preguntó si era posible utilizar el dinero recibido en la compra de un teléfono móvil para garantizar la comunicación con el proyecto durante su tránsito, en tanto el suyo había sido hurtado en su tránsito de salida de su país. En este sentido, es importante reconocer la realidad de riesgos de robo y extorsión a la que se

ven enfrentadas las personas, cuando se piensa en tener un mecanismo de comunicación que está asociado directamente a un número de teléfono como en este caso.

En relación con el chatbot de manera general, este mecanismo se presenta como innovador en tanto permite que las personas accedan a la información aún desde diferentes países y logren conectarse de manera personalizada con un agente de WV. Esta herramienta facilitó un acompañamiento más cercano a las personas participantes, que es un valor agregado ofrecido por este proyecto.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA





CAPÍTULO

4

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES





Conclusiones

Este proyecto no sólo es innovador sino también necesario. “Creo que no hay intervenciones de ese tipo por parte de otras organizaciones y eso es, me parece lo más rescatable de su proyecto.” (Informante clave, 2024). La estrategia flexible para los retiros, el contar con acompañamiento constante a las personas en tránsito y el ofrecer alternativas para quienes no cuentan con documentación, hace de este un programa que permite atender a personas que no están siendo ni atendidas ni identificadas por las operaciones humanitarias existentes en el momento en la región.

Contrario a lo que se desearía, las personas continúan movilizándose, de esta forma la misión tanto de CALP como de WV y otros actores humanitarios, continúa siendo propender por apoyar para que estos procesos de movilización se realicen de manera digna y segura, promoviendo el aumento en la motilidad.

Pese a no ser una evaluación de impacto, este estudio logró evidenciar cambios en la situación de riesgo en la que se encontraban las familias. La reducción en el porcentaje de personas en situación de calle; la

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



atención a familias con personas gestantes, lactantes, personas menores de 5 años, entre otras características que reducen la motilidad; la asistencia a una persona víctima de explotación sexual que huía de su agresor, entre otras, son pruebas del logro del objetivo de conseguir un tránsito más digno y seguro para las personas que se movilizan.

Los programas de transferencias monetarias no condicionados son una estrategia efectiva para la atención de personas en situación de tránsito. El proyecto permitió que los participantes adaptaran el uso de los fondos a sus necesidades cambiantes, optimizando la asistencia en el contexto de su tránsito y fortaleciendo su capacidad de decidir cuándo y dónde utilizar los recursos. Esto aporta a la dignificación y la garantía de los derechos humanos, en tanto permiten que las personas decidan sobre su bienestar, promueve la confianza y la

agencia en momentos donde la falta de motilidad causa extrema vulnerabilidad.

Además, contar con cierta autonomía financiera, ofrece a las personas una movilidad más segura, reduce los riesgos de protección a los que se ven enfrentados cuando no cuentan con los recursos mínimos para desplazarse. El proyecto evidenció un cambio sustancial en la reducción de la situación de calle de las familias que participaron. Este dato es aún más relevante si se considera que el 97% de los hogares tenía mujeres y el 81% tenía niños y niñas menores de 5 años.

Por otra parte, el uso de la Fintech Aavance brindó acceso a productos financieros a personas que previamente no estaban bancarizadas, contribuyendo al desarrollo de competencias financieras y promoviendo la inclusión en el sistema financiero formal. Esto es un avance

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



relevante para las búsquedas de promover la integración económica de las personas en situación de movilidad. No obstante, un porcentaje de participantes no comprendió completamente los costos asociados al uso de la tarjeta, así como el proceso a seguir en caso de extravío o robo de la misma, indicando una oportunidad para mejorar la comunicación y orientación especialmente considerando que es un proceso completamente nuevo para las personas participantes.

De manera general, el apoyo psicoemocional, la referencia a otras organizaciones que ofrecen servicios adicionales y la orientación en rutas de protección durante el proceso de tránsito fueron valorados positivamente, aportando estabilidad emocional y aumentando el sentido de seguridad entre las familias participantes. Esto además fue reconocido como un detonador de alivio para el proceso de estabilización en los países de destino.



INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



En línea con la comunicación que el proyecto ofreció a las familias, la implementación del chatbot en WhatsApp facilitó la comunicación con los participantes, permitiendo un seguimiento cercano y resolviendo inquietudes, lo cual resultó en una experiencia más personalizada y accesible. Como evidencia está el uso continuo y en repetidas oportunidades de la herramienta. Adicionalmente, contemplar el riesgo de pérdida del teléfono, evitando limitaciones por parte de quienes escribían, fue un resultado exitoso para el proyecto.

En cuanto a la coordinación interna del equipo de WV y externa con otras organizaciones, el proyecto logró

hacer uso de su actual presencia a través de otros proyectos en los diferentes lugares donde implementó las acciones, con lo que el desarrollo de las actividades fue fluido y eficaz. Además, la estandarización de herramientas, las reuniones periódicas y los canales de comunicación definidos permitieron una respuesta ágil y adaptada a las distintas normativas locales.

“
La estandarización de herramientas, las reuniones periódicas y los canales de comunicación definidos permitieron una respuesta ágil y adaptada a las distintas normativas locales.
”

De manera general, el diseño y la implementación del proyecto, cumplieron con la programación basada en ruta y no en país. Además de ofrecer una mirada profunda a las necesidades de las personas lo que en definitiva, pone en práctica las recomendaciones hechas por el estudio de CALP.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



Recomendaciones

Para los programas de asistencia con Enfoque de Ruta:

- **La flexibilidad es la clave:** La asistencia a las personas en tránsito, debe ser flexible. De esto depende que las personas se sientan acompañadas al cruzar las fronteras. Para el diseño de los proyectos transfronterizos, es clave equilibrar las decisiones que deben ser tomadas basados tanto en las diferentes legislaciones de los países, como en las necesidades de las personas participantes.
- **Desarrollar acciones en conjunto con otros:** Las transferencias monetarias son una salida segura. Se recomienda acompañarlas con acceso a servicios complementarios, fortaleciendo la colaboración con organizaciones locales para prestar atención en otros sectores como salud, asistencia psicológica y legal y alojamiento contribuyan a una estabilidad integral en los países de destino.
- **Seleccionar proveedores financieros pertinentes:** Este factor es clave para garantizar que un proyecto de este tipo se lleve a cabo de manera exitosa, contar con puntos de reclamo de la asistencia en los diferentes lugares de la ruta, así como con soporte por parte del proveedor es fundamental. El proveedor puede cambiar la experiencia de los participantes.
- **Promoción de la integración social:** Las personas en situación de movilidad, de manera generalizada son víctimas de actos de discriminación. La promoción de la integración y la erradicación de la xenofobia, son cruciales en todos los proyectos en donde se

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



trabaje con esta población. Se debe propender por una experiencia de servicio más inclusiva y respetuosa para la población en situación de movilidad. Estrategias como campañas de información pública sobre derechos con los que cuentan las personas, pueden reducir el riesgo de explotación y abuso y aumentando su seguridad durante el tránsito.

- **Brindar atención psicosocial:** este apoyo fue trascendental para los participantes, proporcionando orientación continua durante su tránsito, lo cual puede ser clave para mitigar el estrés y la inseguridad en situaciones de movilidad.
- **Escalar el modelo transfronterizo en la región:** Basado en

el éxito del enfoque de ruta, se recomienda implementar este modelo en otros contextos de movilidad humana en América Latina, adaptándolo a la realidad de cada país y promoviendo la coordinación regional para maximizar el impacto. También, para evitar los procesos de fatiga por parte de las personas afectadas, quienes deben estar en constante búsqueda de este tipo de asistencias.

- **Identificar riesgos en el manejo de datos:** Hay un riesgo evidente en el uso e intercambio de datos personales de personas en situación de movilidad que recorren varios países. Es necesario considerar los detalles de este proceso, considerando los detalles legales.



Para el equipo de World Vision:

- **Optimizar la comunicación sobre criterios de elegibilidad y uso de fondos:** Proporcionar una guía clara a las familias participantes sobre los criterios de selección y el uso de la tarjeta en casos de extravío o robo, mejorando así su comprensión por parte de las personas participantes y con ello, el acceso a la asistencia.
- **Mitigar los posibles efectos de retrasos internos:** Coordinar a nivel interno con todos los equipos implicados de manera que se dé un tiempo de aviso adecuado a las familias para evitar demoras en el acceso a los fondos, considerando las situaciones de estrés en las que ya estas se encuentran. Los retrasos en la activación de las tarjetas y dificultades en puntos de retiro ocasionaron frustración e incertidumbre en algunos participantes, afectando la percepción general de la eficiencia del proyecto.
- **Reforzar la capacitación sobre tecnología financiera:** Ofrecer información suficiente con herramientas pedagógicas pertinentes para mejorar la alfabetización digital y financiera, ayudando a los participantes a familiarizarse con el uso de la tarjeta y otros productos financieros.
- **Consolidar una red de soporte con el chatbot:** Mantener y optimizar el uso del chatbot para gestionar preguntas frecuentes y notificaciones de seguridad, integrando respuestas más detalladas y ampliando su flexibilidad para casos de pérdida o robo de los teléfonos.
- **Realizar una evaluación de impacto del proyecto:** Considerando el potencial que el proyecto tiene y las transformaciones que en corto tiempo se vieron en la vida de las personas participantes, una evaluación que revise el impacto en el mediano o largo plazo, puede brindar mayores detalles sobre los resultados del piloto.

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA





ACNUR. (2022). *Global trends: Forced displacement in 2021*. United Nations High Commissioner for Refugees. <https://www.unhcr.org/media/global-trends-report-2021>

Aavance (2024). Sobre Aavance. <https://www.aavance.com/nosotros/>

CALP. (2022) ¿Pueden los PTM alcanzar a las personas en movimiento?. The Cash Learning Partnership. CALP-¿Pueden-los-PTM-alcanzar-a-las-personas-en-movimiento-PROOF-4-FINAL-VERSION-1.pdf (calpnetwork.org)

PNUD. (2020). Estrategia del PNUD para la migración en América Latina y el Caribe. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/do/pnud_do_EstrategiaPNUDMigracionALC_Ago2020.pdf

World Vision a. (2024) Reporte cifras internas de World Vision. No publicado.

World Vision b. (2024). Response to the migration crisis in Venezuela, Reporte de situación, January to March 2024. <https://www.wvi.org/sites/default/files/2024-06/SITREP-EneMar24-ENG.pdf>

INTRO
DUCCIÓN

CAP.
1

CAP.
2

CAP.
3

CAP.
4

BIBLIO
GRAFÍA



World Vision 



 www.worldvision.org