

Incorporación de la asistencia en efectivo en la gestión de los casos de violencia basada en género (VBG) para auxiliar a los sobrevivientes VBG e individuos en riesgo en Jordania

OCTUBRE 2022



Declaraciones de misión



La **Comisión de Mujeres Refugiadas** (WRC, por sus siglas en inglés) mejora la vida y protege los derechos de las mujeres, niños, niñas y jóvenes víctimas de desplazamiento por conflictos y crisis. Investigamos sus necesidades, identificamos soluciones y abogamos por programas y políticas que refuercen su resiliencia e impulsen el cambio en la práctica humanitaria. Para más información, visite www.womensrefugeecommission.org.

A lo largo de siete décadas de experiencia, **CARE internacional** en Jordania ha construido programas que abarcan las necesidades de los más vulnerables mientras se encontraba innovando y liderando las prioridades de género de CARE. Fundado en 1948 a comienzos de la crisis de Palestina, hoy, CARE Jordania dirige una respuesta humanitaria y de desarrollo unificada para el apoyo de manera sostenible de refugiados vulnerables y de la población jordana, ampliar colaboraciones eficaces y mejorar el programa de empoderamiento, en especial para mujeres y jóvenes. Su Programa de protección en áreas urbanas y el Campamento Azraq y su Programa de empoderamiento económico y justicia se encuentran integrados a través de una estrategia de Nexo Triple que une desarrollo con programación humanitaria e iniciativas para construir la paz a largo plazo, logrando una mayor sostenibilidad y el abordaje de retos inextricables por toda Jordania. Para más información, visite www.care.org.

Agradecimientos

Este estudio de caso fue posible gracias a la ayuda generosa de la Agencia suiza para el desarrollo y la cooperación al Equipo de trabajo sobre el efectivo para protección (TTC4P) del Grupo de protección global (GPC). El programa documentado y discutido en este estudio de caso fue fundado por Global Affairs Canada. Los contenidos son responsabilidad de CARE y la comisión de Mujeres Refugiadas.

Este estudio de caso es de coautoría entre Zeina Abu Jbara y Nour Alsaaidah de CARE Jordania, Paola Castiati de CARE y Tenzin Manell de WRC. La revisión es de Dale Buscher, Diana Quick y Joanna Kuebler de WRC y Nahla Rafaii de CARE Jordania. Fue diseñado por Diana Quick.

Contacto

Para obtener más información, contacte a: Zeina Abu Jbara a zeina.abujbara@care.org o Nour Alsaaidah a nour.alsaaidah@care.org.

© 2022 Women's Refugee Commission, Inc, and CARE.

Foto de portada: Una mujer fabrica muebles de madera en su taller en Madaba, Jordania
© Ahmad Al Bakri

Tabla de contenido



ANTECEDENTES	1
INTRODUCCIÓN.....	1
CONTEXTO OPERATIVO	2
EL PTM DE CARE PARA LAS INTERVENCIONES DE RESULTADOS DE VBG	3
MODELO DE PROGRAMA	5
RESULTADOS.....	8
LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES PARA LA AMPLIACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS ENFOQUES EXITOSOS.....	10
CONCLUSIÓN	14
SIGLAS Y ABREVIATURAS	15

Antecedentes



Con el apoyo de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, la Comisión de Mujeres Refugiadas (WRC) y CARE están liderando una iniciativa en nombre del Equipo de Trabajo sobre el Efectivo para Protección (TTC4P) del Grupo de Protección Global (GPC) para expandir el acceso entre los profesionales a nivel de campo al conocimiento, habilidades, guía y herramientas necesarias para integrar la programación de los Programas de transferencias monetarias (PTM) y la Violencia basada en género (VBG) en entornos humanitarios. Este y otros estudios de caso enfocados en los resultados de los PTM para VBG en el Medio Oriente y África del Norte (MENA, por sus siglas en inglés) acompañan a los materiales de capacitación, talleres, webinarios y podcasts que documentan el aprendizaje programático y operacional. Juntos, estos recursos contribuyen al aprendizaje a nivel local, nacional y mundial sobre la integración de los PTM dentro de la programación de VBG, así como al mejoramiento de las prácticas por parte de una serie de actores humanitarios, incluidos los profesionales de la ayuda humanitaria y el desarrollo, los organismos gubernamentales nacionales y los donantes internacionales.

Este estudio de caso abarca un proyecto que tomó lugar desde enero de 2020 a diciembre 2021 en Mafraq, Amán y Zarqa, y apunta a construir la resiliencia de los medios de vida, y prevenir y responder a las amenazas a la protección, enfrentadas por mujeres, niñas, hombres y niños afectados por la crisis.

Introducción



La Evaluación de Necesidades Anuales de CARE Jordania 2021¹ halló que los estresores más importantes que afectan la seguridad y la protección de los refugiados y de las comunidades anfitrionas, incluyendo la violencia basada en género, fueron la falta de oportunidades de ingresos (80.2%), la COVID-19 y el conflicto comunitario. La VBG es prevalente a lo ancho de ambas comunidades y tiene impulsores sociales y económicos.

Normas de género y dinámicas de poder al nivel del hogar y social crean barreras significativas para la subsistencia sostenible de las mujeres. Aun así los desplazamientos han sido el detonante fundamental de los cambios de roles de género y responsabilidades: Las mujeres sirias tuvieron que asumir nuevos roles y responsabilidades debido a la creación de nuevas cabezas en el hogar

1 CARE Jordan Annual Need Assessment, 2021 https://www.care-international.org/sites/default/files/files/publications/reports-issue-briefs/CAREJORDAN_NeedsAssessmentSummary.pdf.



y la necesidad de incrementar los salarios del hogar. La pandemia hizo que las mujeres pierdan sus sustentos económicos mayormente en el sector informal, mientras que los hombres han enfrentado más presión como generadores de ingresos primarios tradicionales.

La pandemia por la COVID-19 incrementó las tensiones dentro de los hogares. Las mujeres y niños son a menudo reclusos junto con los perpetradores de la VBG y el acceso a los servicios por VBG fue reducido. La información sugiere que las agresiones físicas de los maridos contra sus esposas son la forma de violencia física más común y los crímenes por cuestiones de honor aun persisten. Adicionalmente, el matrimonio infantil, el precoz y el forzado aun se ve y practica por muchos como la mejor opción para abordar las dificultades financieras, siendo los miembros del hogar varones los encargados de las decisiones.

El estigma y miedo a las represalias por los perpetradores son barreras clave que impiden a mujeres y chicas divulgar la violencia y buscar servicios para protegerse de más violencia.

Contexto operativo



Jordania alberga la segunda población más grande de refugiados per cápita en el mundo. La población total de Jordania es de 10,571,602 habitantes, incluyendo 751,805 buscadores de refugio registrados. La mayoría de las personas en busca de refugio (624,972) vive en áreas urbanas en lugar de asentamientos.²

La crisis de los refugiados sirios y la pandemia de la COVID-19 han transformado el escenario político y social de Jordania y han generado un impacto enorme en la economía del país. El desempleo se incrementó exponencialmente,³ mientras tanto el gobierno de Jordania tiene dificultades para brindar los servicios básicos.

La Protección social en Jordania es respaldada por el *gobierno de Jordania (GoJ, por sus siglas en inglés)* y *representantes humanitarios*. El sistema de Protección social del GoJ tiene dos programas principales de asistencia social principales:

- el *Fondo de Auxilio Nacional*: una institución autónoma que brinda beneficios continuos a ciudadanos jordanos vulnerables, así como pagos únicos; y
- el *Fondo Zakat*: es la ayuda en efectivo y en especie administrada por el Ministerio de Awaqaf, Asuntos Islámicos y Lugares Sagrados y apoyado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)⁴; aquellos que no perciban otros beneficios son candidatos aptos.

2 <https://www.unhcr.org/jordan.html>.

3 El desempleo llegó al 23.3% en el Q4-2021, el desempleo juvenil alcanzó casi el 50% y la tasa de participación de la fuerza laboral femenina fue del 14%, uno de los más bajos del mundo. <https://www.worldbank.org/en/country/jordan/overview>.

4 Jordan Strategy Forum & UNICEF, 2020.



Los programas de Protección social para sirios y otros refugiados son administrados en gran parte por representantes internacionales. Personas de interés no sirias deberán primero registrarse como refugiados con la ACNUR para poder acceder a ayuda. Por consiguiente, son aptos para recibir cupones electrónicos del Programa Mundial de Alimentos.

CARE Jordania coordina junto a un grupo de socios⁵ para garantizar la distribución de servicios coordinados y complementarios, para evitar las copias y, cuando sea posible, fomentar el nexo entre la ayuda humanitaria y el desarrollo. CARE Jordania participa en el grupo de trabajo de VBG, el cual incluye a organizaciones no gubernamentales internacionales (ONGI) que trabajan en el sector de VBG, así como el grupo de trabajo para necesidades básicas y el grupo de facilidades de caja común.

El PTM de CARE para las Intervenciones de Resultados de VBG



La prestación de servicios de CARE en Jordania busca cubrir las necesidades de los más vulnerables, asegurando su acceso a las necesidades básicas a través de la asistencia monetaria, educación y apoyo psicosocial; esto se combina y conecta al empoderamiento social y económico, que aborda las causas subyacentes de desigualdad y pobreza. Las mujeres y niñas pobres y marginalizadas son uno de los grupos objetivos claves que CARE busca apoyar, lo que lleva a un cambio significativo y sostenible.

Los enfoques y herramientas de CARE incluyen lo siguiente:

- **Análisis y Acción Social (SAA):** Esta metodología compromete a mujeres, hombres, niños y niñas a unirse a comités comunitarios compuestos de refugiados masculinos y femeninos y miembros de la comunidad anfitriona, así como de consejos de liderazgo femenino. El SAA es un proceso de cambio social dirigido por la comunidad que ayuda a los refugiados y a los miembros de la comunidad jordana a desafiar las restrictivas normas de género y a actuar juntos para crear más normas equitativas, así como apoyo comunitario para la prevención de la VBG y para la mejora del cuidado sanitario sexual, reproductivo y materno. Para el éxito del enfoque SAA son esenciales las sesiones de transformación continua, en las que el personal del programa y los socios investiguen y cuestionen sus propios prejuicios. Esto es esencial ya que muchos facilitadores proceden de las mismas comunidades que los participantes en el programa, como consecuencia, mantienen muchas de las mismas normas de

5 CARE en coordinación con entidades gubernamentales, el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Educación, Ministerio de Planeamiento y Cooperación Internacional y el Ministerio de Trabajo; instituciones de capacitación vocacional y académica; agencias de la ONU, incluyendo la ACNUR y UNICEF; organizaciones comunales, incluyendo AL-Amal W Al-Tafaoul y Basamat Shahab y las ONG e ONGI, incluyendo Plan International, International Medical Corps y el Comité Internacional de Rescate (IRC).

género. Involucrar al personal y socios de esta forma aumenta la predisposición de las comunidades a desafiar las normas existentes y encabezar el proceso de cambio.

- **Marco de la Igualdad de Género⁶:** El marco establece acciones prácticas para garantizar una planificación que tenga en cuenta los aspectos mínimos esperados relacionados al género, con el objetivo de realizar actividades transformadoras, mejorando la agencia de mujeres, cambiando el entorno de las mujeres y las estructuras que las rodean mediante la defensa legal, e Involucrar a los Hombres y Niños en las Emergencias, y la planificación de mercado basada en la evidencia.
- Programación para **Involucrar Hombres y Niños en Emergencias:** Este es un enfoque innovador para la prevención de la VBG y la defensa de un estilo de vida saludable para niños y niñas (de 14 a 20 años), enfocándose en el sano desarrollo, la masculinidad y femineidad, así como deconstruir los desafíos que las mujeres y hombres jóvenes enfrentan en su adolescencia.
- **Procedimientos operativos estándar (POS) para Programas de transferencias monetarias (PTM) integrados al manejo de casos de VBG.** Estos POS recurren a la mejor orientación de prácticas tales como el [Compendio de PTM y VBG](#), y se hacen operativos aprovechando los proveedores de servicios financieros (PSF),⁷ en colaboración con los PSF y un escáner de iris basado en los datos biométricos de los participantes.

Estos enfoques y herramientas fueron evaluados y son ahora el eje central de múltiples proyectos de CARE en Jordania, que adoptan un enfoque integral y tienen como objetivo fomentar la igualdad de género, y la prevención, mitigación, y respuesta a los casos de VBG. Uno de estos proyectos, en el cual se centra este estudio de caso, es el programa de CARE Jordania, financiado por Global Affairs Canada, con el fin de *Satisfacer las Necesidades Básicas y los Servicios de Protección a los Afectados por la Crisis en Jordania*. Este proyecto tomó lugar desde enero de 2020 a diciembre 2021 en Mafraq, Amán, y Zarqa, y apuntó a construir la resiliencia de los medios de vida y prevenir y responder a las amenazas a la protección, enfrentadas por mujeres, niñas, hombres y niños afectados por la crisis. El proyecto es una parte integral de la respuesta de CARE Jordania a la COVID-19, y sus esfuerzos para reforzar la resiliencia ante la pandemia. El enfoque global e integrado de CARE incluye el suministro de información, la gestión de casos, visitas a domicilio, el PTM para las necesidades de protección urgentes, y para el refugio.

6 Marco de Justicia Social y de Género 2015-2030 de CARE en Medio Oriente & África del Norte. CARE define el empoderamiento de las mujeres como el efecto combinado de cambios necesarios para que una mujer sea consciente de la totalidad de sus derechos humanos. Es la acción conjunta de cambios en las siguientes 3 dimensiones: Agencia: sus propias habilidades y conocimiento, su autoestima y sus aspiraciones personales; Estructura: el entorno que la rodea y condiciona sus decisiones (incluyendo normas de la sociedad, costumbres, instituciones y políticas); Relaciones: las relaciones de poder mediante las cuales ella negocia su trayectoria (incluyendo dinámicas de poder en su hogar, con sus parejas y apoyo de otras personas).

7 <https://reliefweb.int/report/jordan/jordan-common-cash-facility-factsheet-partnership-coordinated-cash-assistance>. El Centro de Efectivo en Común (CEC) es una plataforma utilizada por las agencias de las Naciones Unidas, las ONG, y el gobierno Jordano (municipios) para entregar asistencia en efectivo a la mayoría de refugiados vulnerables y los hogares jordanos.

Modelo del Programa

Un total de 3169 personas (2026 sirios, 950 jordanos y 193 iraquíes)⁸ fueron beneficiarios de la asistencia en efectivo mediante el programa de Servicios de Protección para los Afectados por la Crisis en Jordania y recibieron un pago extraordinario de US\$185. Entre los participantes se incluyen sobrevivientes de la VBG y aquellas en alto riesgo de padecerla, viudas, divorciadas, hogares manejados por la mujer, personas con discapacidades y personas mayores. Entre los participantes del programa sirios, 240⁹ recibieron tres pagos mensuales de un valor total de hasta \$555 (observe Tabla 1).

De acuerdo con los procedimientos operativos estándar, los gestores de casos evaluaron la necesidad de asistencia en efectivo de los participantes, examinando los factores sanitarios, de protección, sociales y económicos que contribuyeron a su exposición a la VBG, así como los obstáculos financieros para su recuperación. Los criterios de vulnerabilidad estuvieron de acuerdo con la ACNUR y el Grupo de Trabajo de Caja. Cada beneficiario fue entrevistado por una unidad de gestión de casos formada vía llamadas telefónicas o durante visitas a domicilio, utilizando la Evaluación de Vulnerabilidad, la cual incluye una variedad de situaciones (condiciones sanitarias, discapacidades, tamaño familiar, características del hogar, condiciones de vivienda, preocupaciones de protección y estatus legal) y los grados de las condiciones, los cuales son puntuados. El gestor de casos puntuó la vulnerabilidad general de los participantes y decide su elegibilidad para los servicios de gestión de casos. En base al resultado, CARE creó un plan de servicio único al sobreviviente, el cual incluye asistencia en efectivo, si es apropiada, y soporte psicosocial, mental, legal, financiero, de alfabetización, habilidades profesionales, entrenamiento vocacional y objetivos definidos. Los hogares que registren 15 o más puntos en la evaluación de vulnerabilidad fueron elegibles para la asistencia en efectivo. En función de las necesidades y vulnerabilidades de los participantes del programa, los gestores de casos activan las remisiones internas o externas. Los remitentes internos de CARE ofrecieron formación sobre sustento y apoyo psicosocial mediante sesiones de asesoramiento entre pares o presenciales dirigidas por psicólogos, consejeros y gestores de casos. Concretamente, para las supervivientes con formas no patológicas de angustia, los grupos de apoyo proporcionaron un espacio para que las mujeres compartieran sus problemas, discutieran sus retos y las formas de avanzar en un entorno amistoso e informal. En caso de traumas más profundos y en base a las necesidades de las supervivientes, hasta 10 sesiones de asesoramiento extraordinarias fueron ofrecidas.

Basado en sus necesidades, los participantes fueron remitidos externamente a los International Medical Corps, Institución a la Salud de la familia o CARITAS, para servicio sanitario, el Centro de Justicia para Apoyo Legal o el renacimiento Árabe para la democracia y Desarrollo para el Soporte Legal, y a los International Medical Corps para servicios de salud mental. Un total de 3602 remisiones fueron realizadas internamente y 472 externamente.

8 Distribución geográfica: Amán (78), ciudad de Azraq (35), Mafraq (69) y Zarqa (58). 7% personas ancianas y 2% personas con discapacidad.

9 Distribución geográfica: Amán (78), ciudad de Azraq (35), Mafraq (69) y Zarqa (58). 7% personas ancianas y 2% personas con discapacidad.

Los servicios fueron mapeados regularmente, y las vías de remisión constantemente actualizadas, para así, garantizar que derivaciones correctas fueran hechas contando con el consentimiento de las supervivientes e individuos en riesgo previo a la activación de la derivación.

Tabla 1: Criterio de Elección para que los supervivientes de VBG, e individuos en riesgo, reciban asistencia en efectivo

Criterio	Puntaje	Nivel de Riesgo	Tramos	Monto total de transferencia (USD)	Tiempo de respuesta
Protección de la infancia y casos de VBG que requieren intervención inmediata	25+	Alto	3	555	3 días
Sin acceso a las necesidades y servicios básicos-- requiriendo intervención inmediata	15+	Alto	1	185	3 días
Casos de protección de la infancia y casos de VBG	16-20	Medio	3	555	3 semanas
Sin acceso a las necesidades y servicios básicos	11 -15	Medio	1	185	3 semanas
Casos de protección de la infancia y casos de VBG	10-14	Bajo	3	555	1 mes
Sin acceso a las necesidades y servicios básicos	0-9	Bajo	1	185	1 mes



Distribuciones de dinero en efectivo para refugiados sirios en la ciudad de Azraq, Jordania.

El desembolso de efectivo se realizó a través de dos mecanismos de entrega:

- El escaneo de iris—una tecnología que mide los patrones únicos en el iris de una persona, los cuales son utilizados para verificar y autenticar la identidad— verificado en los puntos de retiro de efectivo de terceros. La ACNUR escanea el iris de los registrados al llegar a Jordania. Puntos de retiro de efectivo de terceros, por ejemplo, las agencias humanitarias asociadas, bancos participantes (p. ej.: “Cairo Amman Bank”) y los supermercados pueden autenticar instantáneamente a los refugiados sin que estos compartan ningún tipo de información personal o biométrica. Esto garantiza la seguridad de los datos de los refugiados y reduce el fraude. Esta tecnología solo se usa con los refugiados.
- Alawneh Exchange¹⁰: Proveedor de servicios financieros (PSF) que opera en 42 sucursales estratégicamente ubicadas por todo Jordania, con más de 835 empleados. Alawneh Exchange se usa para los jordanos y como plan de respaldo para los refugiados que tengan problemas médicos y no puedan usar los escáner biométricos.

Se les dio apoyo adicional a los supervivientes de VBG con formación en habilidades empresariales, subvenciones a empresas, formación financiera o formación profesional. La ayuda a los medios de vida abarca emprendimientos “tradicionales”, como restaurantes, joyerías y salones de belleza, así como opciones que modifiquen la relación entre sexos, como por ejemplo la fontanería, la limpieza en seco, la ganadería e incluso planes de prueba.

Todos los casos fueron supervisados por medio de llamadas telefónicas y visitas a domicilio, las cuales incluyeron un seguimiento regular de los casos de acuerdo a las mejores prácticas y directrices de gestión de casos, así como un monitoreo posterior a la distribución (MPD) de las transferencias en efectivo.

Además de manejo integrado de casos de PTM para los sobrevivientes de VBG, se llevaron a cabo actividades de difusión en cooperación con Organizaciones Comunitarias (OC) tales como Al-Amal W Al-Tafaoul y Basamat Shahab y el Consejo de las Mujeres Dirigentes y Comités Comunitarios que desafían las normas y comportamientos existentes que perpetúan la VBG. Estos comités comunitarios están formados por miembros de la comunidad local, refugiados e incluso personas con discapacidades. Estos comités han adoptado la metodología de Análisis y Acción Social (AAS) característica de CARE. Es un proceso de cambio social dirigido por la comunidad, a través del cual los individuos y las comunidades exploran y desafían las normas sociales, creencias y practicas en torno al género.

CARE formó y capacitó a miembros de la comunidad, especialmente a mujeres, jóvenes y adolescentes, sobre la construcción de la paz, la estabilización de la comunidad, la diversidad, la protección de la infancia, positividad masculina, género y problemas relacionados con la VBG. Luego, los miembros capacitados de la comunidad realizaron sesiones estructuradas de sensibilización de la comunidad en las ubicaciones elegidas, identificando y discutiendo las normas sociales, con el apoyo de dos funcionarios de CARE sobre la VBG. Los participantes también llevan a cabo sesiones de sensibilización centradas en el género y la sociedad y campañas sociales en los lugares de los proyectos dirigidos a diferentes interesados, como las principales organizaciones comunitarias, los líderes de las comunidades, las ONG y los representantes del gobierno.

10 <https://alawnehexchange.com/en>.

Resultados



Además del monitoreo posterior a la distribución, en marzo de 2022, Riyada Consulting and Training llevó a cabo una evaluación final del proyecto. En total, se entrevistó a 676 hogares y se llevaron a cabo 17 debates en grupo con los participantes del programa. Los resultados, según los participantes del programa, se encuentran resumidos debajo en la Tabla 2.

Tabla 2: Resultados

ASISTENCIA EN EFECTIVO
<ul style="list-style-type: none">● Necesidades básicas: Acceso a las necesidades básicas mejorado, incluyendo comida, alquiler y salud. Usar la asistencia en efectivo para pagar el alquiler dejaba poco margen para cubrir otras necesidades básicas. Los medicamentos y el cuidado infantil sigue siendo un área preocupante: los medicamentos, la leche y los pañales siguen siendo difíciles de cubrir. Ser capaz de cubrir el alquiler fomentó la sensación de estabilidad entre los participantes evitando el desahucio. Los participantes insinuaron que se necesita más de un pago para cubrir las necesidades básicas. Contribuyó a la sensación de seguridad de los participantes.● El dinero ayudó a los supervivientes que se enfrentaban a problemas que ponían en riesgo su vida relacionados con VBG o con riesgos de protección (por ejemplo, amenazas de muerte verbales, graves agresiones físicas, agresión sexual, violación, explotación sexual, etc.) y que no tenían acceso a recursos financieros antes de las remisiones de dinero en efectivo para apoyar sus intervenciones inmediatas, a acceder a soluciones inmediatas de seguridad y protección. Las remisiones de efectivo ayudaron a los supervivientes de VBG cuyas vidas no corrían un riesgo inmediato a acceder a servicios urgentes, como el apoyo médico o jurídico, así como a otros servicios relacionados con la recuperación de los clientes y a mitigar una mayor exposición a los daños. Los métodos de entrega utilizados fueron bien recibidos y los participantes no tuvieron dificultades, ya que el escaneo del iris mitigó los problemas de acceso y la posible discriminación a la que se enfrentaban en función de los documentos de identificación de que disponían (en particular los pertenecientes a comunidades minoritarias). La entrega de dinero en efectivo mediante el escaneo del iris y el uso de Alawneh Exchange demostró ser factible y adecuado para los participantes y fue accesible para las personas con discapacidad.● Los criterios de selección fueron claros y mejoraron la relación dentro de la comunidad.● Se redujo la dependencia de estrategias arriesgadas, como pedir dinero prestado, vender bienes personales/domésticos, buscar ayuda de extraños/mendigar y dedicarse a la venta de sexo / sexo por supervivencia.● En algunos casos, la asistencia en efectivo mejoró la toma de decisiones en el hogar y incrementó el liderazgo de las mujeres. Las mujeres declararon que sus marido, sus padre u otros miembros de la familia no les quitaban el dinero sin permiso. La mayoría de las mujeres declararon una mayor capacidad para participar equitativamente en la toma de decisiones financieras en la familia.● Los mecanismos de reclamos fueron claros y los canales de comunicación estuvieron abiertos.● La asistencia en efectivo mejoró la capacidad individual de las mujeres y las adolescentes.



<p>GESTIÓN DE CASOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de gestión de casos fueron puntuales, garantizaron confidencialidad e hicieron que los participantes se sintieran apoyados. • Las remisiones por parte de CARE a otros proveedores de servicios a través de la “Amaali app”, una aplicación desarrollada por el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA por sus siglas en inglés) que cuenta con todos los proveedores de VBG disponibles en Jordania en una aplicación móvil, fueron oportunas y eficaces. • La duplicación de servicios se evitó gracias a la revisión, por parte de CARE, de los servicios que cada superviviente de violencia de género estaba recibiendo (en efectivo u otro tipo) de parte de otros programas humanitarios o proveedores de servicios a través de los Servicios de Asistencia a los Refugiados (RAIS por sus siglas en inglés).¹¹
<p>HABILIDADES EMPRESARIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La formación en habilidades empresariales mejoró la capacidad de las mujeres para acceder, entender y navegar por el mercado laboral, y aumentó la confianza en la producción y comercialización de sus productos.
<p>FORMACIÓN DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA VBG</p> <ul style="list-style-type: none"> • La formación relacionada con los servicios de salud mental y apoyo psicosocial con perspectiva de género (MHPSS) aumentó el sentido de autoeficacia de los participantes (creer en sus propias capacidades). • Aumentó el conocimiento de los conceptos relacionados con el género y el VBG: las mujeres aprendieron sobre cómo acceder a los servicios relacionados con el VBG; los hombres y las mujeres fueron capaces de reconocer las situaciones de VBG dentro de la comunidad. • Las mujeres consideraron que los temas más relevantes eran el cómo acceder a espacios seguros, como los centros de protección familiar, y el conocimiento de los derechos de la mujer y la legislación.
<p>ASESORAMIENTO - APOYO PSICOSOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los participantes querían aumentar el número de sesiones, de ser posible presenciales. • Asesoramiento individualizado incrementó la confianza en sí mismo de los participantes. • Las actividades recreativas, así como las clases de música y origami, redujeron el estrés de los participantes. • La mala conexión a Internet afectó a la participación en las sesiones de formación que se hicieron de forma virtual y las plataformas en línea no fueron fáciles de usar para las personas mayores.

11 RAIS fue desarrollado inicialmente por la ACNUR Jordania en 2009 para atender las demandas de un enfoque más coordinado por parte de los socios que prestan asistencia a los refugiados. Desde entonces, el sistema se ha perfeccionado para ampliar la asistencia y el alcance tanto en Jordania, como en otros entornos humanitarios de la región MENA. Actualmente, RAIS es utilizado por más de 200 socios, lo que representa a más de 500 usuarios individuales. Se están desarrollando nuevas herramientas de exploración de datos y RAIS se seguirá ampliando por toda la región y fuera de ella. Varios donantes importantes hicieron su uso obligatorio como parte del acuerdo de donación con los socios, independientemente de que su financiación pase, o no, por la ACNUR.

Lecciones aprendidas y recomendaciones para la ampliación e institucionalización de los enfoques exitosos

Estas lecciones programáticas y operativas aprendidas, con sus correspondientes recomendaciones, provienen de las experiencias y el análisis del personal que dirigió el proyecto.

Tabla 3 Lecciones aprendidas y recomendaciones

Aprendizajes adquiridos	Recomendaciones
Reforzar la coordinación con las autoridades y desarrollar sus capacidades para mejorar sus contratos.	<ul style="list-style-type: none">● Firmar un memorando de entendimiento con el Departamento de Protección de la Familia y del Menor para determinar las necesidades específicas de la formación para su personal en sobre la protección de la mujer y de los niños.● Ampliar la provisión de apoyo vital para sobrevivientes de VBG, incluida la gestión de casos, PTM, salud mental y apoyo psicosocial, y salud sexual y reproductiva.● Aumentar el número de agentes de apoyo psicosocial (PSS, por sus siglas en inglés) y administradores de casos capacitados en SAA.● Ampliar los servicios de extensión de gestión de casos para que sean más inclusivos, centrándose más en las personas con discapacidad y otras nacionalidades de refugiados, como los iraquíes y los somalíes.● Capacitar a algunos administradores de casos en lenguaje de señas para mejorar la prestación de servicios para sobrevivientes de VBG con discapacidad auditiva.

Aprendizajes adquiridos	Recomendaciones
<p>La falta de compromiso con los familiares de las sobrevivientes fue una brecha y podría haber sido una oportunidad para involucrar a las parejas y familiares actuales de las sobrevivientes en talleres sobre los derechos de las mujeres, las normas de género y las actitudes para un enfoque transformador de género.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Incorporar componentes del programa para apoyar directa e indirectamente a las parejas, los niños y otras personas dependientes de los sobrevivientes, como el apoyo psicosocial, las actividades de aprendizaje socioemocional, las sesiones de concientización sobre los derechos de los niños y las mujeres y la concientización sobre VBG. ● Utilizar un enfoque híbrido para implementar la gestión de casos junto con la divulgación en persona en los centros comunitarios sumado a la gestión de casos por teléfono. ● Involucrar a hombres y niños en intervenciones de PSS enfocadas y no especializadas, por ejemplo, grupos de apoyo de pares y consejería grupal, para enfocarse en el manejo del estrés y mecanismos de afrontamiento positivos. Introducir sesiones virtuales durante las horas de la tarde para permitir la participación.
<p>Fortalecer el apoyo a los Consejos de Liderazgo de Mujeres y Comités Comunitarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegurar que los miembros de la comunidad estén capacitados en protección infantil y las políticas de prevención de explotación y abuso sexual (PSEA, por sus siglas en inglés) de CARE, y que estén familiarizados con los mecanismos de denuncia.
<p>El escaneo de iris y Alawneh Exchange PSF son mecanismos de entrega apropiados y seguros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que los sobrevivientes que reciben efectivo estén familiarizados con la tecnología nueva para ellos en reuniones individuales con los trabajadores sociales antes de la distribución. ● Realizar un análisis de situación continuo para garantizar la seguridad, el acceso y la inclusión.
<p>Valor de la transferencia en efectivo: el valor de la transferencia en algunos casos fue insuficiente para abordar las necesidades de protección de los sobrevivientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegurar la armonización de las transferencias de efectivo con la canasta básica (MEB, por sus siglas en inglés) y garantizar las remisiones entre sectores con atención al tamaño de la familia del sobreviviente, incluido el número y la edad de los niños en el hogar para estar en línea con la próxima <i>Asistencia basada en efectivo (CBA)</i> y <i>Nota de orientación sobre violencia de género (VBG)</i> del Grupo de trabajo de Jordan VBG. ● El valor y la duración de la transferencia deben tener en cuenta los costos de transporte para llegar a la gestión del caso de VBG y la duración específica de la gestión de la gestión de casos.

Aprendizajes adquiridos	Recomendaciones
<p>Continuar mejorando el sistema de referencia para sobrevivientes de VBG para fortalecer la gestión de casos de VBG y la programación complementaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer los POS y las vías de derivación entre los proveedores de servicios de VBG y la transferencia monetaria multipropósito, los medios de vida y los programas de SSR, acompañados por el desarrollo de capacidades mutuas y la mejora de los POS existentes para garantizar que los sobrevivientes de VBG estén incluidos y puedan acceder a los servicios basados en la próxima <i>Asistencia basada en efectivo (CBA)</i> y <i>Nota de orientación sobre violencia de género (VBG)</i> del Grupo de trabajo contra la VBG de Jordania. ● Actualizar continuamente los POS para integrar las vías de derivación identificadas.
<p>Fortalecer la integración y las referencias a los programas de medios de vida: las subvenciones comerciales son clave para fortalecer la resiliencia de las pequeñas y microempresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Después de recibir asistencia en efectivo, vincule a los sobrevivientes de violencia basada en género con intervenciones relevantes de empoderamiento económico para soluciones a largo plazo e independencia de la asistencia humanitaria. ● Realizar jornadas de sensibilización sobre la normativa de registro de empresas domiciliarias. ● Incluir mentoría y coaching. ● Apoyar a las empresas para optimizar el uso de la tecnología, especialmente para la venta online y la gestión remota y para cerrar la brecha tecnológica de género. ● Organizar sesiones de sensibilización para mujeres que trabajan por cuenta propia sobre la afiliación independiente a los regímenes de seguridad social, las leyes y reglamentos nacionales y la igualdad de remuneración. ● Ampliar los programas de capacitación vocacional dirigidos a mujeres a otros sectores transformadores de género, como las bienes raíces, la construcción y la programación informática. ● Facilitar el acceso a la financiación para los propietarios de pequeñas y medianas empresas (PYME) y vincular a los trabajadores calificados con las PYME para permitir la expansión de las empresas y la inscripción laboral. ● Sensibilizar a los empleadores sobre la inclusión de la discapacidad y apoyar el ajuste de las políticas y prácticas de contratación para incluir a las personas con discapacidad.

Aprendizajes adquiridos	Recomendaciones
<p>Ampliar el alcance y el alcance geográfico, así como el alcance demográfico y los servicios complementarios referidos para apoyar la recuperación a largo plazo de las sobrevivientes de VBG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer las alianzas con las autoridades nacionales para maximizar el alcance y el impacto mejorando su conocimiento de temas especializados, como PSEA, e intercambiando experiencias con ellos. ● Facilitar el acceso de las organizaciones locales a COMPAS (Sistema de Gestión Operativa y Automatización de Proyectos de CARE que es utilizado por múltiples socios para expandir el impacto y una mayor localización) como un activo.



Una mujer prepara mantequilla de maní en Mafraq, Jordania. © Ahmad Al Bakri

Conclusión



La entrega coordinada de los PTM a sobrevivientes de VBG y la integración de referencias de PTM en la gestión de casos de VBG salva vidas y mejora la seguridad y la resiliencia de los sobrevivientes de VBG. La asistencia específicamente adaptada a las necesidades individuales y la integración del dinero en efectivo en la gestión de casos de violencia de género debe ser sistemática para que los sobrevivientes puedan acceder a servicios tales como servicios médicos, legales y de salud mental urgentes que conducen a mejores resultados.

La situación humanitaria en Jordania sigue siendo inestable, con preocupaciones generalizadas de protección, desplazamiento a largo plazo y disminución de la financiación. CARE continuará con sus fuertes vínculos con el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Educación y las organizaciones comunitarias locales para promover y desarrollar capacidades sobre el uso de efectivo integrado dentro de la gestión de casos para sobrevivientes de violencia de género para casos apropiados. CARE garantizará la coordinación continua con los actores de VBG, las redes de remisión o los centros de coordinación en el ámbito de la VBG para garantizar remisiones seguras y éticas utilizando las vías y los vínculos con los servicios existentes. En colaboración con especialistas de VBG, CARE continuará brindando la capacitación y la construcción de capacidades al personal de primera línea sobre cómo apoyar al superviviente de VBG quien divulga sus experiencias de forma voluntaria.



Siglas y abreviaturas



COMPAS	Sistema de Gestión Operativa y Automatización de Proyectos de CARE
CBO	Organización basada en la comunidad
PTM	Programas de transferencias monetarias
PSF	Proveedor de servicios financieros
VBG	Violencia basada en género
GOJ	Gobierno de Jordania
ONGI	Organización no gubernamental internacional
ONG	Organización no gubernamental
MENA	Medio Oriente y África del Norte
MHPSS	Salud mental y apoyo psicosocial
PDM	Monitoreo posterior a la distribución
PSEA	Protección de la explotación y el abuso sexual
RAIS	Asistencia para refugiados y servicios de inmigración
SAA	Análisis y acción social
PYME	Pequeña y mediana empresa
POS	Procedimiento operativo estándar
ACNUR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
WRC	Comisión de Mujeres Refugiadas



