 ****

**Directrices para los Servicios de Gestión de Casos de VG sobre la Supervisión de Remisiones para Recibir Transferencias de Efectivo para Sobrevivientes de Violencia de Género[[1]](#endnote-1)**

Las transferencias de efectivo pueden ser un componente clave de los servicios de gestión de casos de violencia de género (VG) centrados en el sobreviviente en entornos humanitarios cuando: a) los servicios básicos de respuesta a la VG (por ejemplo, servicios legales o de salud) tienen costos asociados y no están disponibles de forma gratuita, y b) los sobrevivientes de VG (clientes) tienen recursos financieros limitados que les impiden acceder a los servicios que necesitan para garantizar su seguridad y respaldar su recuperación. Para garantizar que las remisiones para recibir transferencias de efectivo se adapten adecuadamente a las necesidades de protección de los clientes de manera oportuna, y que la introducción de las transferencias de efectivo minimice la exposición a peligros, las transferencias de efectivo deben ser supervisadas y modificadas según el cliente mediante un proceso de gestión de casos de VG.

Estas directrices de supervisión acompañan al Protocolo para Asistentes Sociales de VG para Evaluar las Necesidades Financieras de los Sobrevivientes y para Remitir Clientes de Gestión de Casos de VG para que Reciban Transferencias de Efectivo y el Módulo de Supervisión Posdistribución (PDM) de las Remisiones para Recibir Transferencias de Efectivo para Sobrevivientes de VG.[[2]](#endnote-2)[[3]](#endnote-3)

La herramienta de PDM se debe utilizar durante el seguimiento y el cierre del caso del proceso de gestión de casos de VG y debe ser realizada por el personal de gestión de casos de VG para:[[4]](#endnote-4)

1. Supervisar los riesgos y beneficios de protección asociados con la introducción de transferencias de efectivo para sobrevivientes de VG, así como la eficacia de los mecanismos de mitigación de riesgos;
2. Comunicar las modificaciones de las remisiones para recibir transferencias de efectivo (por ejemplo, diseño, implementación y coordinación con los proveedores de transferencias de efectivo) para eliminar las barreras para así lograr los objetivos de acción de caso y maximizar los resultados de protección; y
3. Determinar si el sistema de apoyo del cliente funciona de manera efectiva y si la transferencia de efectivo ha cumplido con el propósito identificado y registrado en el plan de acción del caso.

Para minimizar la exposición del cliente al riesgo y a cualquier incumplimiento de la confidencialidad, así como para evitar la duplicación de esfuerzos, el servicio de gestión de casos de VG y el proveedor de servicio financiero deben colaborar para identificar las medidas prioritarias relacionadas con cada servicio. Esto asegurará que se cumplan los estándares para la gestión de casos de VG y la supervisión y evaluación de los programas de transferencia efectivo (PTE), y que el servicio de gestión de casos de VG y el proveedor de servicio financiero reciban apoyo para modificar y adaptar sus protocolos para promover servicios de alta calidad y los comentarios de los clientes.

Es común que un cliente enfrente riesgos mayores una vez que ha revelado la situación de violencia, dadas las fuertes normas sociales, como la cultura del silencio, que tienden a estigmatizar a los sobrevivientes de VG. Todos los proveedores de servicios deben comprometerse y tomar medidas para garantizar la confidencialidad sobre el caso del cliente y el apoyo recibido, o se arriesgan a agravar el problema. La transferencia de efectivo puede o no resultar en un aumento de la violencia contra el cliente por parte de sus familiares o miembros de la comunidad, pero existe el riesgo potencial debido a la naturaleza de las amenazas y la violencia asociada con los casos de VG. Por lo tanto, los asistentes sociales deben evaluar los riesgos y preocupaciones de seguridad de un cliente en relación a las remisiones para recibir transferencias de efectivo durante cada visita con el cliente.

La PDM está diseñada para ser modular y que se pueda adaptar al contexto. Las preguntas (hoja de encuesta) y las opciones de respuesta (hoja de opciones) están diseñadas para ser personalizadas para reducir la disparidad en las herramientas actuales. Para evitar la duplicación, las preguntas deben compararse con las herramientas que ya están en uso (incluidas las que están utilizando los organismos colaboradores).

**Pasos para los asistentes sociales de VG en coordinación con los colegas de transferencia de efectivo y supervisión, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje (MEAL):**

Las secciones 1, 2, 3 y 6 de la PDM que son relevantes para la gestión de casos y la recepción de transferencias de efectivo deben ser realizadas por el asistente social cada vez que lleven a cabo un seguimiento con el cliente. Las secciones 1, 4, 5 y 6 relacionadas con el cierre del caso/finalización de la recepción de transferencias de efectivo deben ser realizadas por el supervisor del asistente social para garantizar una supervisión integral e imparcial del servicio prestado; estas secciones deben realizarse al menos una vez durante la duración de las transferencias de efectivo.

El análisis de los hallazgos de la PDM debe ser realizado en forma conjunta y regular por el personal de VG, transferencias de efectivo y de MEAL (utilizando hallazgos anónimos) para garantizar vías de calidad de las remisiones para recibir transferencias de efectivo para los sobrevivientes de VG. Las preocupaciones de seguridad planteadas a través de la PDM se deben abordar de inmediato.

Los asistentes sociales de VG deben adherirse a las mejores prácticas como se describe en las pautas del Comité Permanente entre Organismos (IASC) para la gestión de casos de VG. Las normas de mejores prácticas específicas que debe respetar el asistente social que apoya a los clientes cuyos casos contienen remisiones para recibir transferencias de efectivo incluyen:[[5]](#endnote-5)

* Participación en una capacitación sobre los fundamentos de las transferencias de efectivo;
* Participación en una capacitación sobre la sensibilidad y el respeto por las personas con orientaciones sexuales disconformes, la diversidad corporal, la discapacidad y las personas que participan en actividades "riesgosas", como el trabajo sexual;
* Obtención del consentimiento verbal del cliente al programar la reunión de supervisión y nuevamente al inicio del cuestionario: las declaraciones de consentimiento deben explicar la recolección de datos y el proceso de uso completamente; e incluir un texto con la opción de "no participar";
* Proporcionar el cuestionario de supervisión en un formato de entrevista individual, en lugar de un formato grupal que no respeta el derecho de confidencialidad de los clientes;
* Llevar a cabo el cuestionario en un entorno privado y confidencial, ya sea elegido o acordado con el sobreviviente, y al cual el sobreviviente pueda acceder de manera segura y confidencial (por ejemplo, la sala de gestión de casos o, para los clientes que consideran que esta opción no es segura, la oficina de un proveedor de servicios o clínica de salud.) Tenga en cuenta que las últimas opciones pueden ser especialmente útiles para los clientes que se identifican a sí mismos como LGBTI y desean mantener su estado confidencial); y
* Recopilación de datos utilizando un número de identificación de cliente. Los datos deben almacenarse de acuerdo con los protocolos de seguridad de datos (los documentos en papel deben almacenarse bajo llave y los documentos electrónicos deben estar protegidos con contraseña y/o encriptados) y se deben compartir con el personal relevante solo cuando sea estrictamente necesario.

**Gracias a CARE por la traducción de estas herramientas a otros idiomas.**

1. Estas directrices y el Módulo de PDM de las Remisiones para Recibir Transferencias de Efectivo para Sobrevivientes de VG han sido desarrollados por la Comisión de Mujeres Refugiadas (WRC), el Comité Internacional de Rescate (IRC) y Mercy Corps. La herramienta de PDM ha sido fundamentada por las Directrices y Herramientas de Medios de Vida de Cohortes y Análisis de Riesgos de la Comisión de Mujeres Refugiadas (WRC’s Cohort Livelihoods and Risk Analysis Guidance and Tools), las Directrices de Evaluación de Riesgo de Violencia de Género Urbana de la WRC: Identificación de los Factores de Riesgo para Refugiados Urbanos y la Población, Refugiados y Migración de CHAD (CHAD PRM) del IRC: Investigación Cualitativa para Comprender el Uso de las Transferencias de Efectivo para Mujeres Refugiadas y Desplazados Internos en Entornos Humanitarios, Herramienta de Supervisión Posdistribución de Mercy Corps para la Respuesta de los PTE en Grecia; y el Formulario de Evaluación de KII entre Organismos sobre la Seguridad y Protección de las Mujeres de las Naciones Unidas. Un agradecimiento especial a: Tenzin Manell, Nadine El-Nabli y Anna Myers, personal de la WRC; Melanie Megevand, Anna Rita Ronzoni y Sawsan Issa, personal del IRC; Kevin McNulty, Mohie Wahsh y Rebecca Vo, personal de Mercy Corps. [↑](#endnote-ref-1)
2. Esta herramienta debe utilizarse junto con las directrices y herramientas existentes sobre transferencias de efectivo, protección, género, VG y supervisión y evaluación. [↑](#endnote-ref-2)
3. La herramienta de PDM ha sido codificada en Excel para KOBO y puede requerir modificaciones de codificación para su uso en Open Data Kit (ODK), o un software similar. Las preguntas y las opciones de respuesta pueden adaptarse para su uso en formato de papel. [↑](#endnote-ref-3)
4. Para maximizar los principios de confidencialidad para el sobreviviente, el asistente social debe realizar la PDM. Esto garantiza que solo los proveedores de servicios que necesitan conocer acerca de las circunstancias del sobreviviente se relacionen directamente con el sobreviviente sobre los temas relacionados con el caso. También proporciona una oportunidad para que el asistente social supervise los problemas de seguridad que se generan. Debido a la especial vulnerabilidad del cliente, cualquier problema de seguridad planteado a través de la PDM debe abordarse de inmediato; esta respuesta podría retrasarse si la supervisión posdistribución se lleva a cabo por una persona que no es el asistente social. [↑](#endnote-ref-4)
5. Consulte las Pautas para la Gestión de Casos de Violencia de Género entre Organismos.

   Donación del Gobierno de los Estados Unidos

    [↑](#endnote-ref-5)