

Orientaciones del UNFPA: Cómo diseñar y establecer la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG



Agradecimientos

Estas orientaciones han sido elaboradas por el Departamento de Respuesta Humanitaria del UNFPA con la colaboración técnica de diversas oficinas del UNFPA en los países, que aportaron sus conocimientos especializados durante las etapas de diseño y revisión. Estas orientaciones han sido preparadas y finalizadas en enero de 2023 por Eleonora Argenti, Elena Bertola y Alice Golay en representación del equipo de programas de transferencias monetarias (PTM) del Departamento de Respuesta Humanitaria.

Reciban un agradecimiento especial por sus aportaciones en la elaboración y revisión del documento las siguientes personas: Fulvia Boniardi, Madeline Dement, Pamela Di Camillo, Isabella Flisi, Joanna Friedman, Erin Gerber, Reem Khamis y Kate Rougvie.

Foto de portada

©UNFPA Ethiopia/Paula Seijo

Contacto

Si desea hacer alguna pregunta o solicitar apoyo adicional, puede dirigirse a hrd-cva@unfpa.org.

**Orientaciones
del UNFPA:
Cómo diseñar
y establecer
la asistencia
en efectivo
en la gestión
de casos de VBG**

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| GLOSARIO DE TÉRMINOS | 5 |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1. El UNFPA y los programas de transferencias humanitarias (PTM)..... | 9 |
| 1.2. Asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG..... | 11 |
| 1.3. Información sobre las Orientaciones..... | 12 |
| II. ESTABLECER Y DISEÑAR LA INTEGRACIÓN DE LA ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG | 15 |
| 2.1. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y LA VIABILIDAD | 15 |
| 2.1.1. Evaluación de las condiciones previas para la asistencia en efectivo a nivel de la oficina en el país | 16 |
| 2.1.2. Aprovechamiento de las evaluaciones de VBG y género existentes..... | 18 |
| 2.1.3. Cartografía de los servicios de VBG y evaluación de mercado | 20 |
| 2.1.4. Evaluación de la capacidad de los proveedores de servicios financieros (PSF), los socios implementadores y otras opciones de entrega | 20 |
| 2.1.5. Evaluación y análisis de los riesgos de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG | 21 |
| 2.2. ANÁLISIS Y DISEÑO DE LA RESPUESTA..... | 22 |
| 2.2.1. Determinación de los casos en que la asistencia en efectivo es una respuesta adecuada..... | 23 |
| 2.2.2. Determinación de la urgencia de la asistencia en efectivo..... | 25 |
| 2.2.3. Determinación de los modelos de implementación posibles, la modalidad de asistencia y los mecanismos de entrega..... | 25 |
| 2.2.4. Establecer el valor de la transferencia, la frecuencia y la duración de la asistencia en efectivo | 31 |
| 2.2.5. Intercambio de datos y confidencialidad: remisiones internas y externas | 34 |
| 2.2.6. Establecimiento del marco de monitoreo..... | 49 |
| 2.2.7. Elaboración de una estrategia de salida | 51 |
| III. PASOS EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG Y ASISTENCIA EN EFECTIVO: CONSEJOS PARA INTEGRAR LA ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG | 53 |
| PASO 1: INTRODUCCIÓN E INTERACCIÓN INICIAL | 54 |
| PASO 2: EVALUACIÓN..... | 54 |
| PASO 3: ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL CASO..... | 56 |
| PASO 4: APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN | 58 |
| PASO 5: SEGUIMIENTO DEL CASO | 59 |
| PASO 6: CIERRE DEL CASO..... | 60 |
| IV. CONCLUSIÓN | 63 |
| V. HERRAMIENTAS | 65 |
| Herramienta 1: Lista de verificación para evaluar si se cumplen las condiciones previas a efectos de la prestación de asistencia en efectivo | 65 |
| Herramienta 2: Plantilla para el análisis del riesgo de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG..... | 68 |
| Herramienta 3: Modelo de marco de respuesta..... | 68 |
| Herramienta 4: Modelo de un acuerdo de protección de datos..... | 68 |
| Herramienta 5: Hoja de orientación sobre procedimientos operativos estándar: qué incluir en los procedimientos operativos estándar (POE) | 69 |

GLOSARIO DE TÉRMINOS¹

Evaluación: La etapa inicial de la gestión de casos de VBG o de los servicios psicosociales en que se recopila y valora la información con el fin de tomar una decisión apropiada sobre el curso de acción que se debe seguir con la sobreviviente. La evaluación previene suposiciones, crea bases para desarrollar un plan de acción apropiado y ayuda a determinar las fortalezas de las sobrevivientes.

Plan de acción del caso: El documento del caso que describe las principales necesidades de la sobreviviente y los objetivos y estrategias para satisfacer sus necesidades y mejorar su estado actual.

Gestión de casos: La gestión de casos de VBG, que se basa en la gestión de casos de trabajo social, es un método estructurado para prestar ayuda a una sobreviviente. Implica que una organización, generalmente un actor de apoyo psicosocial o de servicios sociales, asuma la responsabilidad de asegurarse de que la sobreviviente esté informada de todas las opciones que tiene a su disposición y que los asuntos y problemas que enfrenta una sobreviviente y su familia se identifiquen y se les dé seguimiento de manera coordinada, y se le brinde apoyo emocional durante todo el proceso.

Trabajador social: Este término describe a una persona que trabaja dentro de una entidad proveedora de servicios de gestión de casos de VBG, a quien se le ha asignado la responsabilidad de proveer servicios de gestión de casos a sobrevivientes. Esto significa que reciben capacitación adecuada sobre la gestión de casos centrada en la sobreviviente; son supervisados por el personal superior del programa y se adhieren a un conjunto específico de sistemas y principios orientativos diseñados para promover la salud, la esperanza y la curación de las sobrevivientes. Las gestoras de casos también se conocen comúnmente como trabajadores sociales, entre otros términos.

Asistencia en efectivo: La prestación de asistencia no restringida en forma de efectivo, ya sea moneda física o efectivo electrónico, a los beneficiarios (personas, hogares o comunidades). Los términos “efectivo” o “asistencia en efectivo” solo deben utilizarse para hacer referencia a las transferencias en efectivo (es decir, no deben emplearse para referirse a “asistencia en efectivo y cupones”).

Condicionalidad: Actividades u obligaciones previas que un beneficiario debe cumplir para recibir asistencia. En teoría, las condiciones se pueden utilizar con cualquier tipo de transferencia (efectivo, cupones, ayuda en especie, prestación de servicios, etc.) según el diseño y los objetivos de la intervención. Algunas intervenciones podrían exigir que los beneficiarios logren los resultados acordados como condición para recibir transferencias posteriores. Por ejemplo, una condición puede ser la asistencia a visitas de atención prenatal.

¹ Las definiciones se han extraído del [Glosario](#) de la CALP Network y las [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG](#) (GBVIMS SC, 2017).

Confidencialidad: La confidencialidad es un principio ético que se asocia con las profesiones médicas y de servicios sociales. Mantener la confidencialidad requiere que los proveedores de servicios protejan la información recopilada sobre las personas sobrevivientes y acepten compartir información sobre un caso solo con el permiso explícito de la sobreviviente. Toda la información escrita se mantiene en un lugar confidencial en archivos bajo llave y solo la información no identificable se anota en los archivos del caso. Mantener la confidencialidad significa que los proveedores de servicios nunca discuten los detalles del caso con familiares o amigos, o con colegas cuyo conocimiento del abuso se considera innecesario.

Mecanismo de entrega: Medios para entregar una transferencia en efectivo o cupones (por ejemplo, tarjeta inteligente, transferencia de efectivo móvil, efectivo en mano, cheque, tarjeta de cajero automático, etc.).

Programas de transferencias monetarias (PTM): La entrega de transferencias en efectivo o cupones a personas, hogares o comunidades (nunca un Gobierno u otros agentes estatales). Aquí no se incluyen las remesas ni la microfinanciación en intervenciones humanitarias (aunque cabe servirse de entidades de microfinanciación y transferencias de efectivo para realizar la entrega de efectivo).

Proveedor de servicios financieros (PSF): Entidad que presta servicios de transferencias en efectivo o cupones, entre los que pueden encontrarse las transferencias electrónicas. Pueden ser empresas de cupones electrónicos, instituciones financieras (tales como bancos e instituciones de microfinanciación) u operadores de redes de telefonía móvil.

Grupos focales de discusión: Un debate en grupo de discusión supone reunir a un pequeño número de personas con características demográficas similares o de participantes que tienen otros rasgos o experiencias comunes con miras a debatir sobre un tema de interés específico. Se trata de una forma de investigación cualitativa en la que se plantean preguntas sobre percepciones, actitudes, creencias, opiniones o ideas.

Violencia basada en género (VBG): Es un término genérico que engloba cualquier acto dañino perpetrado contra una persona sobre la base de las diferencias socialmente atribuidas (por ejemplo, de género) entre hombres y mujeres. Incluye los actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental, las amenazas de tales actos, la coacción y otras privaciones de libertad. Estos actos pueden ocurrir en espacios públicos o privados. Las formas más comunes de VBG incluyen la violencia sexual (violación, intento de violación, contacto no deseado, explotación sexual y acoso sexual), violencia por parte de la pareja (también llamada violencia doméstica, incluidos los abusos físicos, emocionales, sexuales y económicos), el matrimonio forzado y precoz y la mutilación genital femenina.

Consentimiento informado: El acuerdo voluntario de una persona que tiene la capacidad legal para dar su consentimiento. Para dar el consentimiento informado, la persona debe tener la capacidad y madurez para conocer y comprender los servicios que se le ofrecen y estar legalmente capacitada para dar su consentimiento. Para asegurar que el consentimiento sea "informado", es necesario que el proveedor de servicios primario (como el equipo de VBG del socio implementador): a) proporcione toda la información posible y las opciones disponibles para que la sobreviviente pueda tomar decisiones; b) informe a la sobreviviente que puede necesitar compartir su información con otras personas que puedan proporcionarle servicios adicionales; c) explique a la sobreviviente lo que sucederá mientras trabaja con el personal; d) explique los beneficios y riesgos de los servicios a la sobreviviente; e) explique a la sobreviviente que tiene derecho a declinar o rechazar cualquier parte de los servicios; y f) explique los límites de la confidencialidad.

Entrevista con informante clave: Entrevistas cualitativas y exhaustivas con personas representativas de la comunidad destinataria. Las entrevistas con informantes clave tienen como fin recopilar información sobre una amplia variedad de personas, incluidos líderes comunitarios, profesionales o residentes, que tienen conocimientos de primera mano sobre la comunidad y que pueden aportar información sobre aspectos esenciales de la vida comunitaria e indicaciones útiles sobre el acceso, los riesgos, las prioridades, las vulnerabilidades y las capacidades a nivel de la comunidad.

Perpetrador/Agresor: Una persona que inflige o apoya directamente la violencia u otro tipo de abuso infligido a otra persona en contra de su voluntad.

Criterios de selección: Los criterios aplicados para seleccionar a las personas destinatarias/beneficiarias de PTM. En ocasiones se denominan criterios de focalización.

Focalización: La metodología utilizada para seleccionar a las personas destinatarias/beneficiarias de asistencia.





INTRODUCCIÓN



1.1. EL UNFPA Y LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS HUMANITARIAS (PTM)

Con miras a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para 2030, el UNFPA está liderando los empeños mundiales por alcanzar tres objetivos que cambiarán el mundo: poner fin a las muertes maternas evitables, poner fin a las necesidades de planificación familiar insatisfechas y poner fin a la violencia basada en género (VBG) y todas las prácticas dañinas relacionadas, incluidos el matrimonio infantil y la mutilación genital femenina.

En apoyo de esos objetivos, en los últimos años el UNFPA ha trabajado para integrar las intervenciones de programas de transferencias monetarias (PTM) en sus programas existentes de respuesta a la VBG y la salud sexual y reproductiva (SSR) a nivel mundial.² Los PTM son un instrumento adecuado para ayudar a atender las necesidades de las mujeres y las niñas en contextos humanitarios.³ Como parte de los programas integrales de SSR y VBG en contextos humanitarios, los PTM pueden favorecer el acceso a los servicios, ayudar a las sobrevivientes a lograr la seguridad tras un incidente de VBG o cuando se enfrentan a un riesgo inminente de VBG, y reducir los riesgos de VBG, como la adopción de estrategias de afrontamiento dañinas. Los PTM son una modalidad o, dicho más llanamente, un instrumento del que el UNFPA puede servirse a fin de derribar los obstáculos económicos para acceder a servicios de SSR o VBG o adquirir artículos necesarios. Los datos indican que los PTM pueden resultar más flexibles y menos costosos que la asistencia en especie. Cabe mencionar que los PTM nunca deberán sustituir, sino más bien complementar, la programación humanitaria básica del UNFPA, en particular el apoyo en especie para artículos esenciales mediante los kits de dignidad. Los PTM, como cualquier otra modalidad de asistencia o prestación de servicios, deberán ajustarse al mandato y la estrategia del UNFPA, así como a los objetivos específicos de los programas humanitarios de un país o región.

La creciente experiencia mundial indica que la aplicación de los PTM supone un mayor aprovechamiento de los recursos al adaptarse mejor a las preferencias de las sobrevivientes de VBG y los requerimientos de su situación. Ofrece discreción y flexibilidad y puede prestar a las sobrevivientes de VBG asistencia vital y de emergencia, así como apoyo de medio a largo plazo para su recuperación y sanación.

En particular, los PTM:

- **Otorgan a las mujeres y las niñas la libertad de elegir.** La vida y el bienestar de las mujeres y las niñas peligran cuando no existe posibilidad de elección, en particular en contextos humanitarios y de crisis. Esto es especialmente cierto en el caso de las mujeres y las niñas que ya se enfrentan a riesgos exacerbados de VBG, como las adolescentes, las

2 Los principios rectores clave para la programación en materia de VBG son: **la seguridad**, que se refiere tanto a la seguridad física como a la sensación de seguridad psicológica y emocional; la confidencialidad, que se refiere al derecho de una persona de elegir con quién compartirá o no su historia e información (únicamente ha de compartirse la información necesaria que se solicite y siempre con el acuerdo la sobreviviente); **el respeto** de las decisiones, los derechos y la dignidad de las mujeres, las niñas y las sobrevivientes de VBG, lo que implica que las sobrevivientes son las agentes principales en todos los aspectos de la prestación de servicios; y **la no discriminación**, que significa que el personal de VBG debería tener los conocimientos, las competencias y las actitudes necesarias para ofrecer una programación inclusiva.

3 La unidad de PTM del Departamento de Respuesta Humanitaria elaboró las directrices para los PTM ([Directrices del UNFPA para la Asistencia en Efectivo y Cupones / Programas de Transferencias Monetarias \(AEC / PTM\)](#)) destinadas a las oficinas sobre el terreno que ofrecen asistencia en efectivo y cupones como parte de su programación humanitaria. Las directrices están disponibles en inglés, francés, español, árabe y ruso.



©UNFPA/Luis Tato

embarazadas y las mujeres y las niñas con discapacidad, entre otras. Las intervenciones proporcionan a las mujeres y las niñas vulnerables el poder de utilizar el efectivo que se les da como parte de un enfoque integrado y centrado en la sobreviviente.

- **Fomentan la inclusión.** El reconocimiento de que las poblaciones destinatarias del UNFPA y sus necesidades específicas a menudo quedan al margen de la programación a gran escala de PTM, como las transferencias monetarias multipropósito (TMM), la asistencia en efectivo para la SSR y la respuesta a la VBG, contribuye a subsanar algunas de estas deficiencias.
- **Ofrecen flexibilidad.** El efectivo o los cupones pueden prestar un apoyo esencial a poblaciones clave y grupos vulnerables específicos de una forma más flexible, adaptada y discreta que otros tipos de asistencia.
- **Son eficaces en función del costo.** Los PTM pueden ser un instrumento útil para velar por que los recursos limitados se utilicen de forma más eficiente, ya que puede resultar menos costosa que adquirir y distribuir bienes en especie durante las respuestas de emergencia, en las que un enfoque único (“one size fits all” en inglés) no suele satisfacer las necesidades individuales de las personas destinatarias.
- **Constituyen un puente esencial.** Los PTM son una modalidad y un enfoque que puede funcionar como puente entre la programación humanitaria y la de desarrollo. Se vincula de manera natural con estrategias de salida más sostenibles, como los programas nacionales de transferencias en efectivo con fines de protección social que ya están establecidos en algunos países. Para ello, el UNFPA se valdrá de su presencia de larga data y sus sólidas alianzas gubernamentales.

Debido a su mayor flexibilidad y capacidad de adaptación, el UNFPA recomienda el uso de la **asistencia en efectivo no restringida e incondicional en lugar de cupones siempre que sea posible**, con miras a garantizar una mayor capacidad de acción y empoderamiento de las sobrevivientes de VBG. Por esta razón, en los siguientes capítulos se hará referencia a esta modalidad como *asistencia en efectivo* o *efectivo* en lugar de *PTM*.

1.2. ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG

Las mujeres y las niñas afectadas por crisis complejas a menudo se enfrentan a una mayor VBG, ya sea dentro de sus hogares o a manos de agresores externos como arrendadores, empleadores, tratantes de personas o actores armados. Como parte de una respuesta coordinada a la VBG en emergencias, el UNFPA y sus socios ofrecen asistencia en efectivo en el marco de un proceso estructurado de [gestión de casos de VBG](#)⁴ junto con otros servicios, con el objetivo de mejorar los resultados en materia de protección y mitigar el riesgo de las personas frente a la VBG. De acuerdo con las Directrices Interagenciales, la gestión de casos de VBG se define como un método estructurado para prestar ayuda a las sobrevivientes que implica que una organización (generalmente un actor de protección o de servicios sociales) asuma la responsabilidad de asegurarse de que esas personas reciban ayuda con respecto a los problemas detectados, un seguimiento coordinado y apoyo emocional durante todo el proceso.⁵

Así pues, el efectivo pasa a ser parte del “plan de acción del caso” de una sobreviviente cuando, junto con los trabajadores sociales, se determina que se trata de una intervención complementaria para reducir el riesgo de VBG o favorecer la recuperación. Los posibles riesgos —entre ellos los relativos al uso de mecanismos de entrega de efectivo a particulares— se detectan y analizan con las sobrevivientes y se tienen en cuenta a la hora de elaborar un plan de seguridad específico para el uso del efectivo en cada caso.

Cabe recordar que el efectivo en la gestión de casos de VBG no es una intervención independiente que sustituya otras modalidades de la programación humanitaria básica del UNFPA; más bien, debería complementar e integrarse en otras intervenciones centradas en la mejora de la prestación de servicios en el marco de la gestión habitual de los casos, y no debería tratar de reemplazar tales intervenciones.⁶



©UNFPA Myanmar/Doh Eain

4 Los programas del UNFPA en materia de VBG se ajustan a la definición interinstitucional de “gestión de casos de VBG” y a los [Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias \(2019\)](#) y las [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG](#) (GBVIMS SC, 2017). Así, la programación del UNFPA en materia de VBG se atiene al enfoque centrado en la sobreviviente, a fin de preservar y promover la confidencialidad, la seguridad, la no discriminación y el respeto por las decisiones, los derechos y la dignidad de las mujeres y las niñas.

5 [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG](#) (GBVIMS SC, 2017)

6 [Compromisos del UNFPA para ampliar la Asistencia en Efectivo y Cupones](#) (UNFPA 2021)

¿POR QUÉ SE EMPLEA LA ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG?



En la actualidad el UNFPA recomienda que el efectivo se ofrezca como opción en todos los programas de gestión de casos que funcionen bien, en vista de que la integración del efectivo en la gestión de casos de VBG favorece una respuesta y un seguimiento más integrales a los problemas a los que las sobrevivientes puedan enfrentarse. A la hora de integrar el efectivo en la gestión de casos de VBG, se recomienda adoptar una modalidad de asistencia en efectivo no restringida e incondicional, ya que los datos indican que es más adecuada para las sobrevivientes de VBG dada la rapidez del desembolso y la capacidad de acción y flexibilidad que les ofrece.

La presencia de un sistema sólido y bien estructurado de gestión de casos de VBG es una condición previa esencial para la implementación de asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG.

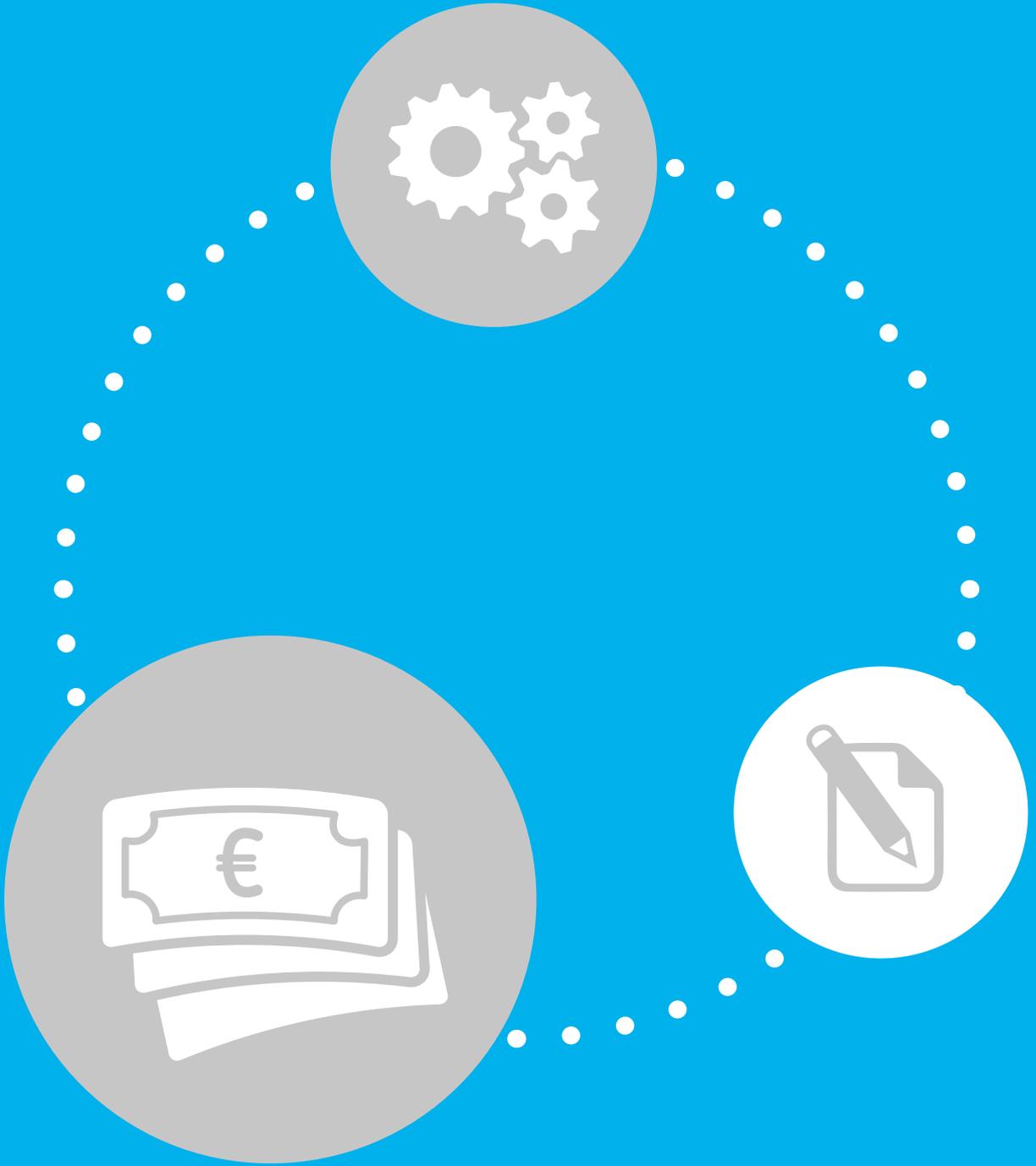
1.3. INFORMACIÓN SOBRE LAS ORIENTACIONES

Es necesario analizar cuidadosamente las disposiciones relativas a cuándo y cómo utilizar la asistencia en efectivo como instrumento en la gestión de casos de VBG con el fin de mitigar cualesquiera riesgos asociados y evitar consecuencias negativas indeseadas de la asistencia en efectivo. Por consiguiente, estas Orientaciones tienen como fin orientar y apoyar a los profesionales del UNFPA que trabajan en el ámbito de la VBG y la asistencia en efectivo para que evalúen, diseñen, implementen e integren de manera segura y eficiente la asistencia en efectivo en la programación de gestión de casos de VBG. Las Orientaciones son el resultado de los extensos comentarios proporcionados por destinatarias del efectivo, los trabajadores sociales y los socios implementadores sobre el terreno.

En los capítulos siguientes se esbozan los elementos básicos y las medidas clave que los equipos sobre el terreno y las oficinas en los países deberían adoptar para diseñar una integración eficaz y segura de la modalidad de asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG. El enfoque y la metodología del UNFPA se describen paso por paso, incluidas las instrucciones sobre cómo realizar una evaluación de la situación y la viabilidad, cómo planificar la respuesta eficazmente y cómo diseñar la intervención de asistencia en efectivo. En el último capítulo, a fin de completar las Orientaciones, se ofrecen sugerencias específicas para los equipos de VBG sobre los puntos de partida para integrar la intervención de asistencia en efectivo en cada paso del proceso de gestión de casos de VBG. Además, al final de cada sección se ofrecen instrumentos y recursos adaptables pertinentes.



مكتبة الروميان
عابست ادي
برويفت ايشاري
شهره ١٤٣٣ هـ
استاذة تربيه اطفال



ESTABLECER Y DISEÑAR LA INTEGRACIÓN DE LA ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG

2

Esta sección se ofrecen indicaciones a los equipos con respecto a las evaluaciones pertinentes del contexto y la consiguiente viabilidad de una intervención de asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG. A continuación se proporciona orientación sobre el modo de analizar la información recopilada por medio de tales evaluaciones, y posteriormente sobre el modo de elaborar un marco de respuesta (incluida la elección de la modalidad de desembolso de efectivo), de determinar los proveedores de servicios financieros y de establecer las disposiciones necesarias para el intercambio seguro de datos.

2.1. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y LA VIABILIDAD

La evaluación de la situación y la viabilidad se lleva a cabo en la etapa de preparación del programa con el fin de conocer si la asistencia en efectivo es una modalidad viable y pertinente en un contexto determinado y si existen opciones prácticas para la implementación de asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG. Conviene saber que esta acción preliminar debería fundamentarse y actualizarse periódicamente a lo largo del ciclo del programa para asegurar una adaptación oportuna. A continuación se describen los distintos pasos, acciones, funciones y fuentes de información para la evaluación, todo los cuales permitirán diseñar adecuadamente la asistencia en efectivo correspondiente. Siempre que sea posible, **los equipos deberían basarse en la información y las evaluaciones existentes, y sólo deberían llevar a cabo nuevas evaluaciones si persisten lagunas importantes.** Se puede obtener información útil para la evaluación de la situación y la viabilidad por conducto del sector de la protección y el Grupo de Trabajo de Transferencias Monetarias (GTM), así como del Subgrupo de VBG.

2.1.1. Evaluación de las condiciones previas para la asistencia en efectivo a nivel de la oficina en el país

Existe una serie de aspectos preliminares que resultan clave para saber si la asistencia en efectivo es una opción de respuesta viable y si la oficina en el país está preparada para emplearla eficazmente en la gestión de casos de VBG. En particular, deberían darse los siguientes elementos:

- un programa de gestión de casos de VBG activo, eficaz y bien estructurado que incluya un sistema de supervisión;
- aceptación de los PTM por parte del Gobierno y la comunidad locales;⁷
- apoyo y compromiso por parte del personal directivo superior en lo que respecta a los PTM en el país;
- disponibilidad de fondos o capacidad para obtenerlos;
- disponibilidad de los recursos humanos necesarios (tanto de VBG como de PTM) — incluido un papel activo de las dependencias financieras o administrativas— o la posibilidad de obtener apoyo técnico adicional en materia de PTM a nivel regional y de la sede;
- capacidad de los socios implementadores y los sistemas de entrega de efectivo;
- funcionalidad de los servicios⁸ y disponibilidad de artículos pertinentes en el sistema de mercado.

Herramienta 1: [Lista de verificación para evaluar si se cumplen las condiciones previas para la prestación de asistencia en efectivo](#)



TRABAJADORES SOCIALES DE VBG: REQUISITOS PREVIOS Y CONSIDERACIONES

La gestión de casos de VBG es un método estructurado y un proceso para prestar ayuda a las sobrevivientes de la VBG. Adopta el enfoque centrado en la sobreviviente, lo que implica que las sobrevivientes son tratadas con dignidad, empatía y respeto; consideradas personas únicas y diferentes con distintas capacidades, necesidades y recursos; y reconocidas como titulares del derecho a recibir atención y apoyo. Los trabajadores sociales de VBG son quienes interactúan directamente con las sobrevivientes y, por tanto, quienes validan sus experiencias, tratan de restaurar su sentido de empoderamiento, aprovechan y refuerzan sus fortalezas, y se sirven de la gestión de casos para establecer una conexión y una relación de confianza. Así pues, es extremadamente recomendable tener y conseguir un equipo de VBG preparado y sólido desde el punto de vista técnico como requisito previo para emprender programas de VBG y asistencia en efectivo. De hecho, **los miembros del equipo de VBG no solo son esenciales en la fase de implementación, sino que también son participantes activos en el diseño de la respuesta.** Su preparación técnica, conocimientos contextuales y experiencia deberían fundamentar el proyecto desde el principio, y también deberían aportar comentarios e información esenciales durante toda la intervención.

⁷ El GTM suele tener acceso a esta información.

⁸ Para obtener información más detallada, véase la sección 2.1.3. Cartografía de servicios de VBG y evaluación de mercado.

Las gestoras de casos son un enlace vital en el proceso de gestión de casos de VBG. Así, para que sea posible prestar servicios de apoyo de calidad, es necesario que las gestoras de casos cuenten con los siguientes elementos:

- capacitación exhaustiva,⁹ supervisión técnica,¹⁰ y apoyo durante su trabajo;
- conocimiento de cuestiones contextuales y tendencias en el ámbito de la intervención (por ejemplo, el perfil demográfico de la población, las necesidades y los riesgos relacionados con las vulnerabilidades interseccionales,¹¹ las dinámicas sociales, etc.);
- conocimiento de los servicios disponibles y las rutas de remisión de casos de VBG, la medida en que funcionan y son accesibles para distintos grupos sociales,¹² y los puntos de entrada y deficiencias (toda esta información debería obtenerse en las evaluaciones preliminares, que se tratan en la [sección I](#));
- conocimiento de la coordinación de servicios y las rutas de remisión locales, especialmente si estas últimas incluyen actores ajenos al ámbito de la protección, como los proveedores de servicios financieros (PSF);
- conocimiento de los procedimientos de confidencialidad, incluidos la documentación de casos, el almacenamiento de información y el intercambio de datos a nivel interno y externo (tanto en lo que se refiere a la gestión de casos de VBG como a la asistencia en efectivo);
- una comprensión clara de todas las políticas, protocolos y procedimientos operativos estándar (POE) en vigor relativos a la gestión de casos y la asistencia en efectivo.

Las oficinas en los países y los equipos de los programas deberían **comprobar que se cumplan todas esas condiciones antes de empezar a implementar actividades de asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG.**¹³ En caso contrario, las oficinas en los países y los equipos de los programas deberían crear capacidad a ese respecto y revisar los procedimientos y estructuras institucionales pertinentes para que el equipo de VBG pueda apoyar eficazmente la integración de la asistencia en efectivo.

Si se cumplen todas las condiciones mencionadas, los equipos deberían proceder a llevar a cabo las evaluaciones y los análisis adicionales que se enumeran a continuación.

-
- 9 Como mínimo, las gestoras de casos deben tener conocimientos sobre la VBG (causas fundamentales y consecuencias), los principios rectores y el enfoque centrado en las sobrevivientes, así como los pasos y herramientas de la gestión de casos.
- 10 La supervisión técnica es necesaria para afinar competencias como la empatía, la comunicación y la resolución de problemas, así como para mantenerse al corriente de las tendencias y los servicios disponibles.
- 11 El término “interseccionalidad” se refiere a las capas de desigualdad que una persona puede experimentar. Por ejemplo, una mujer pobre de una minoría étnica puede sufrir distintos tipos de VBG y tener un menor acceso a los servicios que una mujer rica de una mayoría étnica.
- 12 Es posible que algunas sobrevivientes se enfrenten a distintos obstáculos para acceder a servicios como la asistencia en efectivo. Ello puede deberse a obstáculos oficiales (como la falta de documentación oficial o la restricción de la circulación) u oficiosos (como barreras lingüísticas o desconocimiento de los servicios y el modo de acceder a ellos).
- 13 La información específica relativa a la asistencia en efectivo y sus modalidades y disposiciones se obtendrán y compartirán con el equipo de VBG tras la finalización de las evaluaciones iniciales que se tratan en las secciones siguientes.

2.1.2. Aprovechamiento de las evaluaciones de VBG y género existentes

QUIÉN



El especialista en VBG, mediante la colaboración con el subgrupo de VBG cuando se dispone de datos de referencia sobre VBG y consideraciones de género en el contexto particular. En los casos en que no se dispone de datos de referencia, o estos están incompletos o desactualizados, el especialista en VBG debería encargarse de realizar una nueva evaluación de VBG y género, así como el análisis contexto.

QUÉ



Es necesario contar con una evaluación de VBG y género de referencia para conocer el panorama general de los riesgos existentes de VBG, así como de las necesidades de la comunidad o población destinataria, y para fundamentar el diseño de las intervenciones centradas en la VBG o incorporar consideraciones de VBG en otros tipos de programas. Puesto que ya debería haber programas de VBG activos en los contextos en los que se ha detectado la necesidad de prestar asistencia en efectivo, también deberían existir evaluaciones de VBG y género en las cuales pueda basarse el especialista en VBG para ampliar sus conocimientos y recopilar información adicional que resultará pertinente para la integración de la asistencia en efectivo. **La información recopilada mediante la evaluación permitirá a los equipos de VBG y asistencia en efectivo analizar y reconocer las necesidades y riesgos específicos que pueden mitigarse y ante los que se puede responder mediante el uso de efectivo.** La información debería utilizarse para diseñar una intervención de respuesta que esté adaptada y sea segura y aceptable desde el punto de vista cultural en el contexto seleccionado. A partir del conocimiento de una variedad de factores importantes —como los factores que contribuyen a la VBG, las vulnerabilidades interseccionales de las comunidades, las normas, el poder decisorio y los niveles de accesibilidad a los servicios—, los equipos podrán comenzar a determinar:

- los escenarios y tendencias de VBG comunes y pertinentes en la zona;
- las necesidades de las sobrevivientes de VBG que pueden atenderse mediante la asistencia en efectivo;
- los riesgos de VBG prevalentes que pueden mitigarse y solucionarse mediante el efectivo;¹⁴
- los posibles riesgos asociados a los mecanismos y escenarios de entrega de efectivo.

CÓMO



Siempre que sea posible, conviene basarse en los datos de referencia sobre VBG y género relativos al contexto, los cuales a menudo pueden obtenerse por conducto del subgrupo de VBG. Si no se dispone de datos, o estos están incompletos o desactualizados, es posible obtener datos nuevos por medio de un examen documental (incluidos informes del GBVIMS, informes sobre VBG, informes de monitoreo posterior a la distribución (PDM) de PTM, evaluaciones de los efectos de los PTM, debates ad hoc en grupos focales de discusión sobre los mecanismos de entrega para mujeres y las niñas, etc.), análisis de datos y entrevistas (incluidas las entrevistas con informantes clave). La evaluación de VBG y género debería recopilar información sobre los siguientes aspectos:

¹⁴ Los equipos decidirán si la asistencia en efectivo es una opción adecuada para responder a diversas situaciones de VBG en el contexto evaluado durante el análisis de la respuesta y la etapa de diseño (sección 2.2) que se tratan en la siguiente sección.

2.1.3. Cartografía de los servicios de VBG y evaluación de mercado

QUIÉN

Tanto el especialista en VBG como el coordinador de los PTM¹⁵



QUÉ

La finalidad de llevar a cabo una cartografía de los servicios de VBG y una evaluación de mercado es conocer: la disponibilidad, accesibilidad, posibles costes y aceptación existente de los servicios de VBG (por ejemplo, jurídicos, médicos, de apoyo de la salud mental y psicosocial, etc.) en los contextos determinados; el hecho de que las tarifas y los costes para los usuarios dependen de la naturaleza privada o pública del proveedor; la disponibilidad y el coste del transporte; y la disponibilidad y el coste de otras necesidades conexas, como el alquiler, las medicinas, los artículos de primera necesidad, el cuidado de los hijos y otras necesidades según lo que se prevea cubrir con la asistencia en efectivo.



CÓMO

Puesto que ya se habrían establecido actividades de gestión de casos de VBG en los contextos determinados, también se habría realizado ya una cartografía de los servicios de VBG. Aun así, es importante revisarla para analizar de manera específica los servicios y los costes que la asistencia en efectivo podría cubrir según el plan de gestión del caso de la sobreviviente. La información necesaria para la cartografía de los servicios de VBG y la evaluación de mercado se puede obtener en su mayoría por conducto del subgrupo de VBG y el GTM (que puede ofrecer información sobre el funcionamiento del mercado y los precios de los artículos básicos), así como por medio de los grupos/sectores de protección y salud (que pueden aportar información sobre la disponibilidad, la calidad y el precio de los servicios), y los socios implementadores y gestoras de casos locales. En caso de no disponerse de una cartografía de los servicios de VBG y una evaluación de mercado, las oficinas en los países deberían colaborar con especialistas del sector o los sectores para obtener el apoyo necesario.¹⁶



2.1.4. Evaluación de la capacidad de los proveedores de servicios financieros (PSF), los socios implementadores y otras opciones de entrega

QUIÉN

El coordinador de los PTM a nivel del país y la unidad de Operaciones, en colaboración con los socios implementadores y el GTM, en caso de existir y estar activos.



¹⁵ El punto focal de los PTM será la persona designada a nivel de la oficina en el país para desempeñar la función técnica y/u operativa de apoyo a las actividades de los PTM, incluido el efectivo en la gestión de casos VBG.

¹⁶ Para obtener información más detallada, véase el [curso introductorio al análisis de mercado](#) de la CALP Network y el [curso práctico sobre análisis de mercado](#) del International Rescue Committee y la CALP Network.

QUÉ



Cartografiar y evaluar las opciones disponibles para la entrega de efectivo a las sobrevivientes de VBG y las mujeres y las niñas en riesgo de VBG. Se debería incluir información detallada sobre la aceptabilidad social, la accesibilidad, la seguridad y la oportunidad de la modalidad de prestación de asistencia (por ejemplo, directa, por conducto de socios, aprovechando otros sistemas, etc.), así como sobre el mecanismo de entrega. Evaluar la capacidad, la experiencia y el potencial de los socios implementadores de la gestión de casos de VBG en lo que respecta a suministrar efectivo o colaborar con proveedores de servicios financieros (PSF). Analizar si sería posible implementar la modalidad de asistencia en efectivo por medio de un socio implementador o por conducto de un PSF (por ejemplo, una empresa de telefonía móvil, un banco, una agencia de remesas, etc.) u otro organismo de las Naciones Unidas o plataforma de entrega común.

CÓMO



En la mayoría de los casos, el coordinador de los PTM debería utilizar y basarse en la información y las evaluaciones que ya hubieran completado y publicado los socios y el GTM para determinar las opciones disponibles en el contexto destinatario, así como qué está funcionando y qué no. Conviene debatir con los socios implementadores y otros organismos de las Naciones Unidas si existen opciones de aprovechar sistemas existentes. El efectivo también podría entregarse directamente en mano por medio del socio de gestión de casos de VBG. Por consiguiente, se debería evaluar la capacidad del socio implementador para entregar efectivo (teniendo en cuenta los procesos financieros, el desempeño operacional, la gestión de riesgos, la separación de funciones, etc.). Todo ello influirá en la decisión de si sería seguro y viable ofrecer asistencia en efectivo a las sobrevivientes de VBG y las mujeres y las niñas en riesgo de sufrir VBG y cómo se les entregaría el efectivo.

2.1.5. Evaluación y análisis de los riesgos de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG

QUIÉN



El coordinador de los PTM debería tomar la iniciativa en el proceso de evaluación y análisis de los riesgos de la asistencia en efectivo. Aun así, la colaboración del equipo de VBG es esencial, y se recomienda encarecidamente la participación de todos los equipos (es decir, financiero, de operaciones y de monitoreo y evaluación) para garantizar que el uso del efectivo (y/o los cupones) no entrañe más daños.¹⁷

QUÉ



Una evaluación y un análisis de los riesgos sólidos y centrados específicamente en el uso de efectivo en la gestión de casos de VBG garantizará que la asistencia no suponga más riesgos para las mujeres destinatarias, ni para el personal, la organización o los programas implicados. Se deberían sopesar y reevaluar los riesgos y los beneficios durante toda la respuesta. Cuando las medidas de mitigación hagan que los riesgos sean asumibles, estas medidas deberían aplicarse y supervisarse estrechamente.

¹⁷ Para obtener apoyo adicional, consúltese la [plantilla para el análisis de riesgos de VBG para PTM](#) de la caja de herramientas para la mitigación de los riesgos relacionados con la VBG en la asistencia en efectivo y cupones (UNFPA y GBV AoR, 2022).

CÓMO



Conviene utilizar la [plantilla para el análisis del riesgo de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG](#), que ha de rellenarse aplicando un enfoque colaborativo y participativo basado en los conocimientos y experiencias de todos los equipos implicados.

Herramienta 2: [Plantilla para el análisis del riesgo de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG](#) (modelo y ejemplo)



2.2. ANÁLISIS Y DISEÑO DE LA RESPUESTA

El análisis de la respuesta es el enlace entre la evaluación de la situación y la viabilidad y el diseño del marco de respuesta definitivo, en que se señalan los aspectos específicos de los grupos destinatarios, el importe de la transferencia, el mecanismo de entrega y la frecuencia de la asistencia en efectivo.

Los equipos de PTM y VBG deberían trazar el marco de respuesta definiendo los detalles de la intervención y estableciendo las disposiciones y los sistemas necesarios para preparar y establecer la respuesta de asistencia en efectivo, de modo que esté preparada para cuando las sobrevivientes de VBG que recibirán esa asistencia pasen por la gestión de casos. En particular, este diseño debería fundamentarse en el seguimiento de la entrega posterior de transferencias en efectivo y los comentarios de las sobrevivientes, y debería ajustarse de ser necesario.

En las secciones siguientes se ofrece una lista detallada de consideraciones y pasos que guiarán a los equipos en el diseño de sus intervenciones y la elaboración de un marco de respuesta y POE exhaustivos.¹⁸ El marco de respuesta y los POE variarán según el contexto y las modalidades disponibles. Este ejercicio ofrecerá a los equipos una estructura que podrán seguir durante toda la respuesta y proporcionará a los trabajadores sociales de VBG información valiosa que pueden utilizar para presentar a las sobrevivientes las opciones de asistencia disponibles.

EXPERIENCIA SOBRE EL TERRENO EN JORDANIA: DISEÑO DE UN MARCO DE RESPUESTA CON ASISTENCIA EN EFECTIVO TANTO DE EMERGENCIA COMO RECURRENTE

La Oficina en Jordania elaboró su marco de respuesta inicial a partir de su evaluación de la situación y la viabilidad con el objetivo de ayudar a las gestoras de casos de VBG a seleccionar la respuesta de asistencia en efectivo, su duración y el valor de la transferencia. La Oficina en Jordania decidió emplear asistencia en efectivo recurrente durante un período máximo de seis meses y asistencia en efectivo de emergencia proporcionada mediante un único desembolso en situaciones de emergencia. Este ejemplo demuestra que se pueden utilizar ambas modalidades de manera simultánea para atender de la forma más completa posible las necesidades detectadas en un contexto dado. Para obtener información más detallada y orientación actualizada al respecto, véase la [herramienta 3: Marco de respuesta](#).

¹⁸ El documento de POE contiene un conjunto de disposiciones e instrucciones escritas que definen el modelo de respuesta del programa, las funciones y las responsabilidades de todos los actores y criterios y procedimientos uniformes, y proporciona respuestas a "quién hace qué, cuándo y cómo." Para obtener más orientaciones acerca de qué incluir en los POE, véase la herramienta 5: Hoja de orientación sobre POE.

**EXPERIENCIA SOBRE EL TERRENO EN COLOMBIA:
SELECCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS EN UN MARCO DE RESPUESTA**

En la etapa de diseño del proyecto, el equipo de VBG de la Oficina del UNFPA en Colombia elaboró un marco detallado para ayudar a las gestoras de casos de VBG en los procesos de evaluación y selección para la asistencia en efectivo. La “Matriz de vulnerabilidad y definición de riesgo”, basada en el contexto del país, incluye los distintos análisis de casos, evaluaciones y consideraciones relativos a las sobrevivientes de VBG (como la vulnerabilidad socioeconómica, la prioridad e idoneidad, la verificación y los objetivos específicos de los PTM). A partir de esas consideraciones, la matriz que elaboró el equipo de VBG de Colombia incluye un sistema de puntuación intuitivo basado en las respuestas ofrecidas que indica en última instancia si la asistencia en efectivo sería una herramienta útil y necesaria en el proceso de gestión del caso. Esta herramienta se elaboró para acompañar y apoyar a los equipos de VBG en la selección de las sobrevivientes cuyos casos no tendrían otras alternativas y que se beneficiarían más de las intervenciones de asistencia en efectivo. Para obtener información más detallada y orientación actualizada al respecto, véase la [herramienta 3: Marco de respuesta](#).

Herramientas: Modelo de marco de respuesta ([herramienta 3](#)) y Hoja de orientación sobre POE ([herramienta 5](#))



2.2.1. Determinación de los casos en que la asistencia en efectivo es una respuesta adecuada

QUIÉN



El equipo de PTM¹⁹ debería colaborar con el equipo de VBG, el personal superior/supervisor de la gestión de casos, las gestoras de casos de VBG del socio implementador, los supervisores o los gerentes para reflexionar sobre sí, y en qué casos, la asistencia directa por medio de efectivo puede contribuir de manera eficaz a las necesidades y resultados relacionados con la VBG.

QUÉ



Es necesario determinar los contextos y las situaciones precisas en las que la asistencia en efectivo sería una intervención útil y adecuada. Si bien todas las sobrevivientes de VBG y las mujeres y las niñas en riesgo de sufrir VBG cuyos casos se gestionan podrían optar a la asistencia en efectivo, es posible que este tipo de asistencia no sea el instrumento adecuado para ayudar y acompañar a todas ellas en el logro de su plan de acción y en su proceso de sanación. Así pues, resulta esencial que el UNFPA, los socios implementadores y otros actores pertinentes utilicen la información recopilada en la fase de evaluación para definir las situaciones y los contextos precisos en que la asistencia en efectivo es una modalidad adecuada capaz de responder a las necesidades y los riesgos relacionados con la VBG a los que se enfrentan las mujeres y las niñas.

El objetivo de esta tarea es ofrecer un marco para que los equipos de VBG apliquen la respuesta del mejor modo posible. Aun así, ello no debería impedir que la respuesta a los diferentes casos sea flexible, según sea necesario. **La cuestión analítica principal es si la asistencia en efectivo contribuiría a reducir el riesgo de VBG o a favorecer la recuperación de las sobrevivientes** junto con otros servicios teniendo en cuenta la situación determinada y las características del caso.

¹⁹ Es posible que muchas oficinas nacionales no dispongan de un equipo completo que se ocupe de los PTM. En tales casos, el punto focal de PTM debe ser el responsable del trabajo.

CÓMO



Los equipos de PTM y VBG, sirviéndose de la evaluación de VBG y género, la evaluación de la situación y la viabilidad y los conocimientos de las gestoras de casos y los supervisores de casos de VBG, deberían organizar sesiones de debate o talleres para detectar las situaciones de VBG más prevalentes en el contexto seleccionado. Al hacer esto, también deberían tratar de discernir las posibles consecuencias de esos incidentes y riesgos específicos de VBG. Con ello, los equipos también deberían detectar las situaciones en las que la asistencia en efectivo podría contribuir de manera significativa a reducir tales riesgos y favorecer la recuperación de las sobrevivientes; por ejemplo, estudiando si la asistencia en efectivo contribuiría a mitigar el riesgo de sufrir violencia de pareja o si más bien podría aumentar el riesgo de sufrir dicha violencia. Es importante evaluar todas las demás opciones de respuesta viables y pertinentes (por ejemplo, la prestación de servicios, el pago directo de los servicios, las remisiones, etc.) en lugar de considerar exclusivamente la viabilidad de la asistencia en efectivo.

El análisis de las situaciones específicas en que la asistencia en efectivo es una respuesta adecuada debe ajustarse al contexto; no obstante, **a continuación figura una lista de escenarios y ejemplos comunes en que se ha determinado que la asistencia en efectivo mitiga los riesgos de VBG o responde a las consecuencias de la VBG:**

- La asistencia en efectivo permitiría que una sobreviviente escapase de un sistema de vida que no garantiza su seguridad ni la de sus hijos. La asistencia en efectivo permitiría que la sobreviviente se alejara de su agresor o de la amenaza (por ejemplo, violencia de pareja, violencia doméstica, acoso u otras formas de violencia relacionados con su modalidad de convivencia) al ayudarla a reubicarse en un lugar seguro y proporcionarle efectivo para cubrir los gastos de alojamiento y las necesidades básicas durante un período determinado.
- La asistencia en efectivo ayudaría a cubrir las necesidades básicas de una sobreviviente que tiene un acceso nulo o limitado a recursos económicos debido a una dependencia económica que perpetúa la violencia (por ejemplo, un marido violento o el acoso sexual en un trabajo que no pueden dejar debido a la dependencia económica).
- La asistencia en efectivo garantizaría el acceso a servicios esenciales de pago relacionados con incidentes o riesgos de VBG y, de ese modo, atendería o mitigaría el daño grave derivado de la VBG (por ejemplo, ofreciendo acceso a servicios médicos especializados o medicamentos de pago, servicios jurídicos, refugio, etc.).
- La asistencia en efectivo ayudaría a la sobreviviente a sufragar los gastos de transporte para llegar a un refugio seguro en el que poder mantenerse a salvo y comenzar el proceso de recuperación antes de iniciar una nueva vida.
- La asistencia en efectivo constituiría un factor de mitigación para reducir la tensión y la violencia que se dan cuando la escasez de recursos es un desencadenante adicional de la violencia de pareja en el hogar.
- La asistencia en efectivo ayudaría a evitar el uso de mecanismos de afrontamiento negativos (por ejemplo, el sexo transaccional)²⁰ o el riesgo de explotación sexual.

20 En algunos contextos se observa un aumento de los mecanismos de afrontamiento negativos impulsado principalmente por motivos económicos y de seguridad. Es posible que las mujeres y las niñas se vean forzadas al sexo transaccional para satisfacer sus necesidades básicas, o que las familias decidan casar a sus hijas jóvenes para evitar la violencia (incluida la violencia de carácter sexual) y asegurar su situación económica.

2.2.2. Determinación de la urgencia de la asistencia en efectivo

QUIÉN

El especialista del equipo de VBG, las gestoras de casos de VBG y el supervisor de la gestión de casos, en consulta estrecha con los coordinadores de los PTM.



QUÉ

Determinar la oportunidad de la entrega de efectivo es un elemento clave del marco de respuesta, para lo que se establece un conjunto de parámetros que orientarán a las gestoras de casos que gestionan casos de sobrevivientes de VBG²¹ para ayudarlas a acceder al efectivo en el momento más adecuado según sus necesidades. Después de haber determinado y convenido en la etapa anterior los escenarios en que la asistencia en efectivo sería la respuesta más adecuada, los equipos deberían definir los desencadenantes de la respuesta (por ejemplo, si la situación supone una amenaza para la vida, si se necesitan servicios sanitarios oportunos, si existe un riesgo elevado de VBG y de sufrir más daños, etc.), así como el momento de ponerla en marcha según la urgencia de la situación (por ejemplo, entrega de efectivo en un plazo de 24 horas, 72 horas, una semana, etc., según la situación). Las oficinas en los países y los socios implementadores tendrán todo esto en cuenta a la hora de seleccionar los mecanismos de entrega y los modelos de implementación mejores para entregar el efectivo de conformidad con los plazos exigidos según la urgencia.



CÓMO

El equipo de VBG debería servirse de su experiencia y sus conocimientos acerca de la gestión de casos de VBG y el contexto y colaborar con los coordinadores de los PTM a fin de elaborar un calendario de respuesta adecuado²² en el que se defina la urgencia de la asistencia en efectivo necesaria en diferentes casos.



2.2.3. Determinación de los modelos de implementación posibles, la modalidad de asistencia y los mecanismos de entrega

QUIÉN

El coordinador de los PTM, en consulta estrecha con el equipo o el especialista de VBG, así como los socios implementadores.



QUÉ

En conjunto, el coordinador de los PTM, el equipo o el especialista de VBG y los socios implementadores determinarán los modelos de implementación, las modalidades de asistencia y los mecanismos de entrega pertinentes para el contexto, eficaces, seguros y adecuados desde el punto de vista cultural.



21 Para obtener más información sobre los pasos específicos de la gestión de casos de VBG, así como consejos para integrar la asistencia en efectivo en cada etapa del proceso, véase la [sección III](#).

22 Véase la [herramienta 3](#) para consultar un modelo de marco de respuesta.

Modelos de implementación posibles

- Por medio del mecanismo de entrega del socio implementador (definido en el acuerdo con el socio implementador)
- Implementación directa del UNFPA, ya sea mediante la contratación de proveedores de servicios de pago (PSP)/proveedores de servicios financieros (PSF), o con la entrega del efectivo en mano por parte del personal del UNFPA (en calidad de custodios del efectivo)
- Trabajando mediante un sistema de protección social gubernamental
- Aprovechando la plataforma de entrega de PTM de otros organismos de las Naciones Unidas (es decir, un acuerdo entre entidades de las Naciones Unidas)

Modalidad de asistencia

Es importante tener en cuenta que el UNFPA recomienda adoptar una *modalidad de asistencia en efectivo no restringida e incondicional* en la gestión de casos de VBG, puesto que se ha demostrado que es mucho más eficaz y adecuada cuando la sobreviviente de VBG necesita la transferencia de manera urgente al poder entregarse más rápidamente y ofrecer a la sobreviviente una mayor capacidad de acción y flexibilidad. Al tratar de integrar la asistencia en efectivo y cupones en la gestión de casos de VBG, el efectivo es la modalidad que puede ofrecer la máxima flexibilidad y capacidad de elección a las sobrevivientes de VBG. Con el efectivo, las sobrevivientes pueden cubrir sus necesidades básicas y de protección, que son muy diferentes y específicas, de la forma que estimen más adecuada para ellas. Es fácil adaptar las cantidades de las transferencias monetarias, que pueden entregarse en cuestión de horas para cubrir necesidades vitales.

Mecanismos de entrega

Las sobrevivientes de VBG a quienes se proporciona asistencia en efectivo deberían estar familiarizadas o al menos sentirse cómodas con uno de los mecanismos de entrega elegidos antes de recibir la asistencia en efectivo. En caso contrario, convendría estudiar la posibilidad de organizar sesiones de capacitación, así como ofrecer apoyo adicional o mecanismos de entrega alternativos. Es de vital importancia estudiar la posibilidad de utilizar mecanismos que aumenten la discreción (como las transferencias por teléfono) y priorizar el uso de los mecanismos de entrega que, según se ha determinado, mitigan el mayor número de riesgos.

A continuación figura una lista general de ventajas/beneficios y desventajas/riesgos de cada mecanismo de entrega. Con todo, es necesario tener en cuenta la importancia de contextualizar el análisis de las ventajas y desventajas, ya que podrían variar en función de la situación local. Cabe la posibilidad de que en el lugar donde se implemente su proyecto surjan otras ventajas y desventajas.

1. EFECTIVO EN MANO: la gestora de casos de VBG facilita directamente a la sobreviviente el efectivo en moneda física (es decir, billetes y monedas). Esta opción debería adoptarse únicamente cuando:

- a) sea la única forma de entregar el efectivo de manera oportuna para cubrir necesidades inmediatas (por ejemplo, como respuesta de emergencia en las primeras horas tras la admisión y la evaluación de la VBG en la gestión de casos);
- b) la sobreviviente carezca de la documentación necesaria para acceder a otras modalidades de pago;
- c) se considere que es la única opción segura para que la sobreviviente reciba el efectivo.

| Ventajas/Beneficios | Desventajas/Riesgos |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta inmediata, en el acto • No se necesita una identificación oficial • Facilidad de uso: puede utilizarse con independencia de las competencias financieras y digitales de las sobrevivientes | <ul style="list-style-type: none"> • Posibles riesgos de robo o ataque para el personal o la organización que guarda el efectivo en las instalaciones • Exige planificación y medidas de precaución para almacenar el efectivo de forma segura una vez la sobreviviente lo ha cobrado • En el caso de que la asistencia en efectivo sea recurrente, las sobrevivientes deben regresar de manera periódica para cobrar el efectivo |

2. TRANSFERENCIAS MONETARIAS: Las transferencias monetarias mediante giro y sin necesidad de cuenta bancaria pueden realizarse con opciones como el *hawala*, Western Union, agencias de remesas, bancos u otros PSF. La empresa intermediaria de transferencias monetarias se contratará sobre la base de la opción más conveniente (según la cobertura, el coste, la solidez financiera, las políticas de protección de datos, etc.) en cada contexto y lugar.

| Ventajas/Beneficios | Desventajas/Riesgos |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Permite que las destinatarias retiren la transferencia cuando quieran y en la ventanilla que elijan • El plazo de transferencia puede ser muy rápido (de 0 a 48 horas) • Puede ser un método muy discreto si ya lo emplea la población general • Se trata de un mecanismo de uso fácil en muchos contextos • Las sobrevivientes pueden recibir el código de la transferencia en su teléfono móvil sin horas/fechas de distribución | <ul style="list-style-type: none"> • Exige acceso exclusivo a una tarjeta SIM y acceso a teléfono móvil, a menos que el código se facilite por otra vía • Exige un documento de identidad válido • Al retirar el efectivo en la oficina de un agente del PSF, las sobrevivientes tendrían que tratar con otra entidad para obtener el efectivo, lo que podría exponerlas a otros riesgos (por ejemplo, abuso verbal, extorsión, etc.) • Las sobrevivientes pueden enfrentarse a más riesgos al tener que llevar el efectivo desde el punto de cobro y podrían convertirse en objetivos (de abuso, robo, etc.) |

3. CHEQUES: El socio implementador, el organismo asociado de las Naciones Unidas o el Departamento Financiero del UNFPA pueden emitir cheques a nombre de las sobrevivientes de VBG o las mujeres y las niñas en riesgo de sufrir VBG.

| Ventajas/Beneficios | Desventajas/Riesgos |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Emisión rápida • Facilidad de uso: puede utilizarse con independencia de las competencias financieras y digitales de las sobrevivientes | <ul style="list-style-type: none"> • Exige un documento de identidad válido • Cobertura geográfica y horarios de apertura limitados de la entidad bancaria • Al retirar efectivo del banco, las destinatarias tendrían que tratar con una entidad adicional para obtener el efectivo, lo que podría exponerlas a otros riesgos (por ejemplo, abuso verbal, extorsión, etc.) • En el caso de que la asistencia en efectivo sea recurrente, las sobrevivientes deben regresar de manera periódica para cobrar los cheques |

4. EFECTIVO MÓVIL (BILLETERAS ELECTRÓNICAS): Se trata de un mecanismo de entrega especialmente adecuado en contextos en que el uso de teléfonos móviles y efectivo móvil ya está generalizado. Si las sobrevivientes aún no utilizan sistemas de transferencia de efectivo móvil en su vida diaria, los equipos de PTM y VBG deberían tratar de reunir un número de destinatarias dispuestas a probar un sistema de efectivo móvil si lo consideran seguro para ellas. Las transferencias a cuentas de efectivo móvil pueden ordenarse de forma individual o masiva por medio de la plataforma en línea del proveedor de efectivo móvil. Las sobrevivientes de VBG deberían tener la opción de realizar pagos mediante su teléfono o de retirar el efectivo en oficinas intermediarias.

| Ventajas/Beneficios | Desventajas/Riesgos |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • La cuenta es propiedad de la destinataria • Permite que las destinatarias retiren el importe deseado de la transferencia cuando quieran y en la ventanilla que elijan • No es necesario retirar el importe completo de la transferencia de una vez • Puede utilizarse para transferir efectivo y pagar bienes y servicios sin efectivo físico y sin tratar con intermediarios • Se trata de un mecanismo de entrega habitual en determinados contextos • La mayoría de las soluciones pueden utilizarse con teléfonos básicos sin funciones de internet • Valorado por su nivel de discreción • Permite la inclusión financiera al crear una cuenta o utilizar una ya existente con un PSF o banco | <ul style="list-style-type: none"> • Exige cierto nivel de competencias financieras y digitales • Exige acceso exclusivo a una tarjeta SIM y acceso a un teléfono móvil. Es necesario verificar que las sobrevivientes tengan plena autonomía y uso del teléfono y la cuenta • Exige la revelación de datos personales para abrir la cuenta • Al retirar el efectivo en una oficina intermediaria de efectivo móvil, las sobrevivientes de VBG tendrían que tratar con otra entidad para obtener el efectivo, lo que podría exponerlas a otros riesgos (por ejemplo, abuso verbal, extorsión) • Solo los teléfonos inteligentes tienen funciones que pueden ofrecer más opciones para gestionar la cuenta y los pagos, lo que limita las posibilidades para las personas que no tienen ese tipo de teléfono |

5. TARJETA PREPAGO O TARJETA REGALO: El socio implementador, el organismo asociado de las Naciones Unidas o el equipo de asistencia en efectivo del UNFPA puede emitir una tarjeta vinculada a un código personalizado, de modo que las sobrevivientes de VBG puedan retirar el efectivo en ventanillas, cajeros automáticos o tiendas.

| Ventajas/Beneficios | Desventajas/Riesgos |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Permite que las destinatarias elijan la cantidad que desean retirar y retiren la transferencia cuando deseen en un cajero automático o adquieran artículos en puntos de venta • Puede ser un mecanismo discreto si lo utiliza la población general, ya que las tarjetas son fáciles de esconder • Permite cargar transferencias recurrentes | <ul style="list-style-type: none"> • A menudo exige un documento de identidad válido • A menudo exige la revelación de datos personales para abrir la cuenta • La emisión de la tarjeta puede tardar (de 3 a 4 semanas) • Es posible que las sobrevivientes deban participar en la distribución ad hoc de la tarjeta a menos que se establezca lo contrario • Exige cierto nivel de competencias financieras y digitales |

6. CUENTAS BANCARIAS: El socio implementador, el organismo asociado de las Naciones Unidas o el equipo de asistencia en efectivo del UNFPA pueden enviar el importe de la transferencia a las cuentas bancarias de las sobrevivientes. Esta opción puede funcionar más fácilmente si las destinatarias ya tienen cuentas o si se prevé que el programa tenga una duración suficiente (como cuando entraña transferencias recurrentes), de modo que las sobrevivientes interesadas en este mecanismo de entrega tengan tiempo de abrir una cuenta si aún no disponen de ella.

| Ventajas/Beneficios | Desventajas/Riesgos |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Valorado por su nivel de discreción • Puede ser muy eficiente si las sobrevivientes ya disponen de cuentas personales • Fomenta la inclusión financiera al incentivar a las sobrevivientes a abrir una cuenta bancaria si aún no la tenían • Las sobrevivientes pueden gestionar su efectivo libremente, de manera segura y de modos que respetan sus planes y disposiciones de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • La apertura de una cuenta supone diversos requisitos y tiempos de espera • Abrir una cuenta exige tener documentos de identidad oficiales • Exige cierto nivel de competencias financieras y digitales • Es posible que no en todos los contextos resulte factible para las mujeres y las niñas abrir una cuenta |

CÓMO



La determinación del modelo de implementación, las modalidades de asistencia y los mecanismos de entrega debería derivarse de las conclusiones de las evaluaciones de las capacidades de los PSF, los socios y otras opciones de entrega, así como de la evaluación y el análisis preliminares de los riesgos de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG. También se deberían analizar con los socios implementadores y los equipos de VBG los riesgos específicos para determinados grupos (por ejemplo, refugiadas, desplazadas internas, minorías), las medidas de mitigación necesarias para cada mecanismo

de entrega y la infraestructura necesaria para velar por que los mecanismos puedan permitir la distribución oportuna del efectivo con arreglo a lo determinado acerca de la urgencia de la respuesta (por ejemplo, el mecanismo de entrega debe permitir que el efectivo llegue a las sobrevivientes de VBG en un plazo inferior a 24 horas en los casos más urgentes y de forma rápida en los demás casos).

Distintos mecanismos de entrega pueden atender las diversas necesidades, capacidades y situaciones de las sobrevivientes. La selección del mecanismo o los mecanismos de entrega más seguros y adecuados para el contexto debe basarse en las opciones disponibles, el respeto de la confidencialidad, el establecimiento de un intercambio de datos seguro,²³ las necesidades y preferencias de las sobrevivientes y los riesgos a los que se enfrentan. También se debería tener en cuenta el tiempo necesario para establecer un mecanismo de entrega, así como si el UNFPA, el socio implementador o el organismo asociado de las Naciones Unidas tienen contratos preexistentes con el PSF en el lugar de la intervención. Los equipos deberían analizar siempre las ventajas y los riesgos de cada mecanismo de entrega sobre la base del caso particular, su experiencia y el contexto antes de decidir utilizar un contrato preexistente con un PSF.

Así pues, se recomienda tener en cuenta los siguientes principios y consejos al seleccionar el mecanismo o los mecanismos de transferencia:

- **Accesibilidad:** En un momento de trauma, no se debe imponer a las sobrevivientes mecanismos de asistencia complicados.
- **Discreción y confidencialidad:** Es necesario evitar mecanismos que señalen a las sobrevivientes. No deben organizarse días de “distribución de efectivo”. Conviene estudiar la posibilidad de optar por mecanismos utilizados en la comunidad o en programas de PTM diferentes en los cuales las sobrevivientes serían “simplemente otro cliente”. Al mismo tiempo, conviene asegurarse de que el hecho de hacer cola en un cajero automático o en otro lugar no supondrá riesgos adicionales de VBG para la sobreviviente.
- **Inclusión de todos los grupos vulnerables/principio “conozca a su cliente”:** se debe velar por disponer de al menos un mecanismo para las sobrevivientes que carezcan de un documento de identidad válido.
- **Oportunidad:** Es necesario garantizar que se dispone de al menos un mecanismo para el desembolso inmediato en circunstancias de emergencia.
- **Elección:** Conviene analizar si los mecanismos disponibles ofrecen flexibilidad a las sobrevivientes para elegir el momento y la ubicación más seguros para desembolsar el efectivo. Por ejemplo, en el caso de las transferencias recurrentes mediante efectivo en mano, las sobrevivientes tendrían que acudir al espacio seguro para mujeres y niñas en el momento determinado de la cita, y tal vez tendrían que justificar en casa esa ausencia.
- **Flexibilidad:** Dado que es posible que los importes de las transferencias, su duración y el número de desembolsos varíen según el caso y el contexto, conviene prepararse para ser flexibles en cuanto a las modalidades de transferencia y los mecanismos de entrega empleados.

23 En la sección [2.2.5. Intercambio de datos y confidencialidad](#) se ofrece información más detallada sobre el mecanismo de entrega y las consideraciones conexas relativas a la protección de datos.

Al diseñar y seleccionar mecanismos de entrega, siempre hay que recordar que la asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG presenta desafíos singulares. El desembolso debería estructurarse de manera adaptada, confidencial y segura. Por ejemplo, es posible que los mecanismos de entrega de efectivo utilizados en programas de efectivo multipropósito a gran escala no sean adecuados para las sobrevivientes de VBG en la gestión de casos. Se recomienda llevar a cabo un análisis de mitigación de riesgos de VBG vinculado a la asistencia en efectivo (véase la herramienta 2 : Plantilla para el análisis del riesgo de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG) a fin de adaptar la asistencia en efectivo al contexto específico y a los posibles escenarios dentro de ese contexto.

2.2.4. Establecer el valor de la transferencia, la frecuencia y la duración de la asistencia en efectivo

QUIÉN



El coordinador de los PTM, junto con el GTM, los socios implementadores y la gestora de casos VBG o el especialista en VBG.

QUÉ



La **asistencia en efectivo debería ofrecer apoyo eficaz y suficiente** a las sobrevivientes de VBG para ayudarlas a lograr los objetivos del plan de acción de su caso. Así, se deberían establecer el valor de la transferencia, la frecuencia y la duración de modo que respondan a las necesidades y riesgos reales de las sobrevivientes de VBG y, en ciertos casos, de modo que ofrezcan un tiempo de recuperación suficiente para evitar que adopten decisiones o mecanismos de afrontamiento negativos y de riesgo.

CÓMO



Valor de la transferencia

Si la financiación, la capacidad del socio y los mecanismos de entrega lo permiten, se pueden adaptar los importes de las transferencias a las necesidades de cada caso específico. Sin embargo, puesto que no siempre es posible prestar apoyo a medida, las oficinas del UNFPA en los países a menudo convienen un importe fijo o una gama de importes diferentes dependiendo de las necesidades detectadas habitualmente (véase [Análisis y diseño de la respuesta](#) para obtener más información sobre la determinación de los escenarios y las necesidades prevalentes). El importe debería basarse en qué pretende cubrir la asistencia en efectivo según la situación y el programa (por ejemplo, una transferencia para cubrir necesidades básicas o necesidades específicas como el coste del transporte hacia los servicios, las tarifas de consultas médicas especializadas, honorarios jurídicos, equipos médicos, etc.).

El precio medio de los artículos y servicios debería evaluarse por medio de la cartografía de los servicios de VBG, mientras que la evaluación de mercado ayuda a determinar el valor adecuado de la transferencia. Si el programa se centra en la prestación de asistencia en efectivo para un servicio particular únicamente, como la asistencia en efectivo para el transporte, el importe de la transferencia debería determinarse según el coste de ese servicio. Cuando el objetivo de la asistencia en efectivo es atender las necesidades básicas de las sobrevivientes de VBG, el importe puede basarse en la canasta básica de gastos

EJEMPLO SOBRE EL TERRENO EN JORDANIA: EMPLEO DE ASISTENCIA EN EFECTIVO TANTO ÚNICA COMO RECURRENTE

En 2021, el UNFPA puso a prueba un programa en Jordania en el que los PTM se integraron en los servicios de gestión de casos para mujeres sobrevivientes de VBG y en riesgo de sufrirla. Durante la intervención, las mujeres seleccionadas recibieron asistencia en efectivo única o asistencia en efectivo recurrente por valor de 100 a 120 dólares mensuales para sufragar los costes relacionados con sus necesidades y riesgos. Las mujeres que recibieron asistencia en efectivo ya estaban utilizando los servicios de gestión de casos de VBG en los espacios seguros del UNFPA para mujeres y niñas, pero todavía se enfrentaban a situaciones que amenazaban su vida o la huida era una opción en su plan de acción o de seguridad. Esto demuestra cómo la oficina en Jordania incorporó la asistencia en efectivo en el proceso existente de gestión de casos y respalda el enfoque centrado en la sobreviviente en situaciones en que las intervenciones de respuesta necesarias ante la VBG no son gratuitas.

EXPERIENCIA SOBRE EL TERRENO EN EL LÍBANO: FORMAS DE ASISTENCIA EN EFECTIVO RECURRENTE

Además de ofrecer asistencia en efectivo de emergencia para las sobrevivientes de VBG y las mujeres y las niñas en riesgo de sufrirla, la oficina en el Líbano y los socios implementadores del país también proporcionan asistencia en efectivo recurrente. Uno de los tipos de asistencia en efectivo recurrente prestada en el Líbano es el "efectivo para transporte", que se proporciona a algunas sobrevivientes cuyos casos se están gestionando para facilitar su transporte a los servicios de gestión de casos y se ofrece como apoyo recurrente en función de las necesidades de viaje de cada caso. El análisis inicial de la VBG y el contexto, así como los comentarios de la gestora de casos VBG sobre el terreno, revelaron que la crisis financiera del Líbano ha repercutido sobre la capacidad de las mujeres y las niñas de acceder a los servicios de gestión de casos. Ello ha derivado en un uso reducido de los servicios de VBG, incluida la asistencia a las sesiones iniciales de elaboración del plan de acción del caso, a las sesiones de seguimiento de la gestión de casos y a las sesiones de apoyo psicológico periódicas en los espacios seguros para mujeres y niñas. A fin de mitigar esta situación, cada socio implementador calculó el valor de la transferencia en efectivo necesaria para el transporte a partir de las tarifas del transporte privado y las distancias que había que recorrer. Después, los socios implementadores acordaron con el UNFPA los umbrales de la asistencia en efectivo para transporte. Este ejemplo ilustra que la asistencia en efectivo puede diseñarse y contextualizarse como respuesta flexible a necesidades específicas y para superar obstáculos particulares a los que las sobrevivientes se enfrentan en un contexto determinado.

EXPERIENCIA SOBRE EL TERRENO EN EL NOROESTE DE SIRIA: FLEXIBILIDAD DEL VALOR, LA FRECUENCIA Y LA DURACIÓN DE LA TRANSFERENCIA

En el noroeste de Siria, los trabajadores del ámbito de la asistencia en efectivo de los socios implementadores evalúan las necesidades financieras de una sobreviviente como parte de su evaluación por medio de preguntas generales. Los casos detectados son examinados por un supervisor técnico de VBG con sede en Turquía, así como por un gerente de programa y una gestora de casos para su aprobación. Este enfoque muestra que la asistencia en efectivo puede adaptarse a las necesidades específicas de las sobrevivientes al ofrecer flexibilidad permitiendo que el importe, la duración y la modalidad de entrega se modifiquen conforme a la situación. En algunos casos se emiten cupones para las sobrevivientes, y las gestoras de casos las acompañan para cobrarlos en un punto de cobro. En otros casos, el socio implementador adquiere material o servicios en nombre de la sobreviviente. Estas alternativas posibles se diseñan y elaboran cuando se detectan riesgos a través de la evaluación y el análisis de los riesgos.

2.2.5. Intercambio de datos y confidencialidad: remisiones internas y externas

Un paso esencial en la gestión de casos de VBG es la determinación y el uso coordinado de la ruta de remisión, un mecanismo flexible que conecta a las sobrevivientes con servicios de apoyo competentes de manera segura y oportuna. Por consiguiente, remisión se define aquí como el acto de conectar a las sobrevivientes con otro organismo o servicio y transmitir los datos estrictamente necesarios para iniciar la remisión (según la situación y los deseos de la sobreviviente, esto podría incluir información personal, datos de contacto, nivel de urgencia, servicio necesario, etc.) de una dependencia (por ejemplo, un equipo de VBG) a otra, ya sea internamente (coordinador del departamento de asistencia en efectivo, administrativo o financiero) o externamente (por ejemplo, UNFPA, PSF, etc.) con miras a garantizar el acceso al desembolso de efectivo. La revelación de datos de VBG sensibles, ya sea intencionalmente o de forma accidental, de un modo que no tenga plenamente en cuenta todas las posibles implicaciones, puede poner en peligro los códigos éticos y en riesgo a las sobrevivientes, las comunidades y el personal del programa. Las oficinas en los países deberían establecer protocolos o acuerdos en que se enumeren los principios, los objetivos, los planes de contingencia, las funciones y las responsabilidades en relación con la gestión de datos de VBG, y estos documentos deberían ser firmados por los socios implementadores. Los protocolos o acuerdos tienen como fin principal ayudar a los organismos y los socios implementadores a facilitar la gestión de datos de VBG, establecer orientaciones claras para todo intercambio de información relacionada con la VBG y, lo que es más importante, proteger a las sobrevivientes al tiempo que se pone en marcha y se promueve la coordinación de casos.

Las medidas de intercambio de datos deberían seguir siempre los [principios de las Naciones Unidas sobre protección de datos y privacidad](#)²⁵ aprobados por el Comité de Alto Nivel sobre Gestión de las Naciones Unidas. Al trabajar con sobrevivientes de VBG, los organismos también deben respetar los principios rectores del enfoque centrado en la sobreviviente²⁶ y las normas operacionales.²⁷ Esto es especialmente importante en el caso de la asistencia en efectivo, dado que es una modalidad que a menudo requiere la participación de

25 [Principios de las Naciones Unidas sobre protección de datos y privacidad](#) (Comité de Alto Nivel sobre Gestión de las Naciones Unidas, 2018)

26 [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG](#) (GBVIMS SC, 2017)

27 Véase la publicación [Protecting Beneficiary Privacy: Principles and Operational Standards for the Secure Use of Personal Data in Cash and e-transfer Programmes](#) (CALP Network, 2013).

numerosas partes que no son necesariamente actores relacionados con la protección ni están capacitados en VBG o género.

Teniendo esto en cuenta, los principios y normas mínimas de protección de datos deben incorporarse en los procedimientos de transferencia en efectivo establecidos, ya sean físicos o electrónicos. Los actores que participan en cualquier ruta de remisión deben analizar y documentar el proceso en sus acuerdos.²⁸

NORMAS SEGURAS Y ÉTICAS PARA LA GESTIÓN DE DATOS SOBRE VBG²⁹

- Garantizar la disponibilidad de servicios para sobrevivientes de VBG si se va a recopilar información a través de ellas.
- Asegurarse de que ni la sobreviviente ni los datos sobre el incidente sean identificables (es decir, no se deben mostrar nombres, datos de contacto ni otros elementos identificativos).
- Solamente debe compartirse información identificativa de la sobreviviente en el contexto de una remisión, y exclusivamente con el consentimiento informado de la sobreviviente.
- Proteger en todo momento los datos de las sobrevivientes y compartirlos únicamente con quienes estén autorizados (como el coordinador seleccionado).
- Establecer un acuerdo claro con los proveedores de servicios y otros actores para determinar cómo se compartirán, protegerán y utilizarán los datos; esto debería realizarse antes del intercambio de datos.
- Velar por que en el intercambio de datos con socios se aplique un enfoque que no estigmatice. Un enfoque que no estigmatiza supone que las remisiones desde el equipo de VBG se deberían categorizar simplemente como “remisiones individuales”, y no específicamente como sobrevivientes de VBG o mujeres y niñas en riesgo de sufrir VBG. También se alienta a los actores a que remitan a otras mujeres en riesgo además de las sobrevivientes de VBG, de modo que se preste apoyo a una población destinataria más amplia y no se señalen a las sobrevivientes de VBG con la intervención..

A continuación figura información más detallada sobre los pasos necesarios, las funciones y los procedimientos que deben aplicarse para proteger los datos de las sobrevivientes de VBG y compartirlos cuando sea necesario. Como se ha mencionado, es muy recomendable firmar un acuerdo de protección de datos con miras a que las oficinas en los países y los socios implementadores pertinentes dispongan de instrucciones comunes para la protección de datos.

28 Si se utiliza el Sistema de Gestión de la Información sobre la Violencia de Género (GBVIMS), el actor también necesitará un protocolo de intercambio de datos independiente para compartir entre organismos datos agregados de los incidentes de VBG. Véase <http://gbvims.com> para obtener más orientaciones al respecto.

29 Extraído en su mayor parte de las [recomendaciones éticas y de seguridad de la Organización Mundial de la Salud \(OMS\) para la investigación, documentación y vigilancia de la violencia sexual en situaciones de emergencia](#). Antes de revelar información de sobrevivientes, las organizaciones deberían consultar las recomendaciones pertinentes para velar por que los datos se intercambien de manera ética y no atraigan una atención no deseada sobre las sobrevivientes, los programas, los organismos o las comunidades. Véanse las [recomendaciones de la OMS](#) para obtener más información.

a) DETERMINACIÓN DE LOS TIPOS DE MECANISMOS DE REMISIÓN

QUIÉN



Todas las organizaciones, organismos, socios implementadores y partes interesadas pertinentes que trabajen con sobrevivientes de VBG o con mujeres y niñas en riesgo de sufrir VBG, así como los PSF cuando resulte pertinente.

QUÉ



Las rutas de remisión³⁰ deberían concebirse para garantizar un flujo de información seguro y ético. Como se ha mencionado anteriormente, todo intercambio de información debería realizarse a partir del consentimiento informado explícito y vigente de la sobreviviente. Las mujeres y las niñas afectadas por crisis humanitarias a menudo sufren VBG y buscan ayuda pese a los riesgos que ello entraña. Los equipos de las oficinas en los países y los socios implementadores deben conocer los numerosos riesgos a los que estas mujeres y niñas se enfrentan, así como el hecho de que el intercambio de sus datos personales con trabajadores del UNFPA, PSF o socios implementadores por medio de las remisiones podrían exponerlas a un riesgo mayor de violencia y discriminación, reducir la confianza que estas depositan en los programas y, por tanto, influir negativamente en su acceso oportuno a atención vital. Así pues, siempre que sea posible, los actores deberían ajustarse a estas recomendaciones cuando diseñen y apliquen mecanismos de remisión:

- Es necesario que el programa (asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG) se lleve de manera discreta y se revele únicamente a las sobrevivientes en el marco del proceso de gestión de casos
- El actor responsable de la gestión de casos no debería divulgar bajo ninguna circunstancia en el formulario de remisión los datos del incidente de VBG de una sobreviviente ni información sobre su situación
- Las remisiones a socios de asistencia en efectivo (por ejemplo, PSF) deben seguir un enfoque que no estigmatice
- Antes de compartir sus datos, es necesario reunir las firmas de las sobrevivientes por conducto de formularios de consentimiento, explicarles sus derechos y el mecanismo de remisión (sobre todo cuando se recurra a terceros como el UNFPA, otros organismos de las Naciones Unidas o PSF)³¹ y darles espacio para plantear cualquier duda que puedan tener

CÓMO



Las remisiones se dan como resultado de la participación de las sobrevivientes en la gestión de casos y la evaluación exhaustiva de sus necesidades y opciones disponibles para atenderlas, y según decida la sobreviviente con el apoyo de la gestora de casos. Después, la gestora de casos realiza una remisión a los servicios de asistencia en efectivo mediante

30 En general, el equipo de coordinación del subgrupo de VBG es responsable de la formulación de la ruta de remisión de casos de VBG, la cual debería basarse en POE más amplios de gestión de casos de VBG.

31 Cuando se realice una remisión externa, conviene saber que solo pueden compartirse con un tercero los datos estrictamente necesarios (por ejemplo, *hawala*: nombre, número del documento de identidad; *billetera electrónica*: nombre, número de teléfono, número del documento de identidad; *cheque*: nombre, número del documento de identidad).

el intercambio de los datos necesarios de las sobrevivientes de manera interna en los casos en que esos servicios están disponibles dentro de la misma organización y programa, o externamente con actores no relacionados con el ámbito de la VBG en los casos necesarios para prestar el apoyo que precisan las sobrevivientes. Dependiendo de la estructura de cada programa de gestión de casos de VBG, la implementación de la intervención de asistencia en efectivo y el acuerdo con los grupos de trabajo o subgrupos existentes, el personal de VBG podría servirse, bien de un *formulario de remisión individual*,³² bien de un *formulario de remisión combinada*.³³

A continuación se describen los procesos de remisión más habituales y los consiguientes escenarios de intercambio de datos:

1. El UNFPA se encarga de la gestión de casos de VBG y de la transferencia en efectivo por medio de un PSF o directamente (como custodio de efectivo)



En este caso, el flujo de intercambio de información va desde el equipo de VBG del UNFPA hasta el coordinador de la asistencia en efectivo del UNFPA,³⁴ y desde ese coordinador hasta el coordinador del PSF.

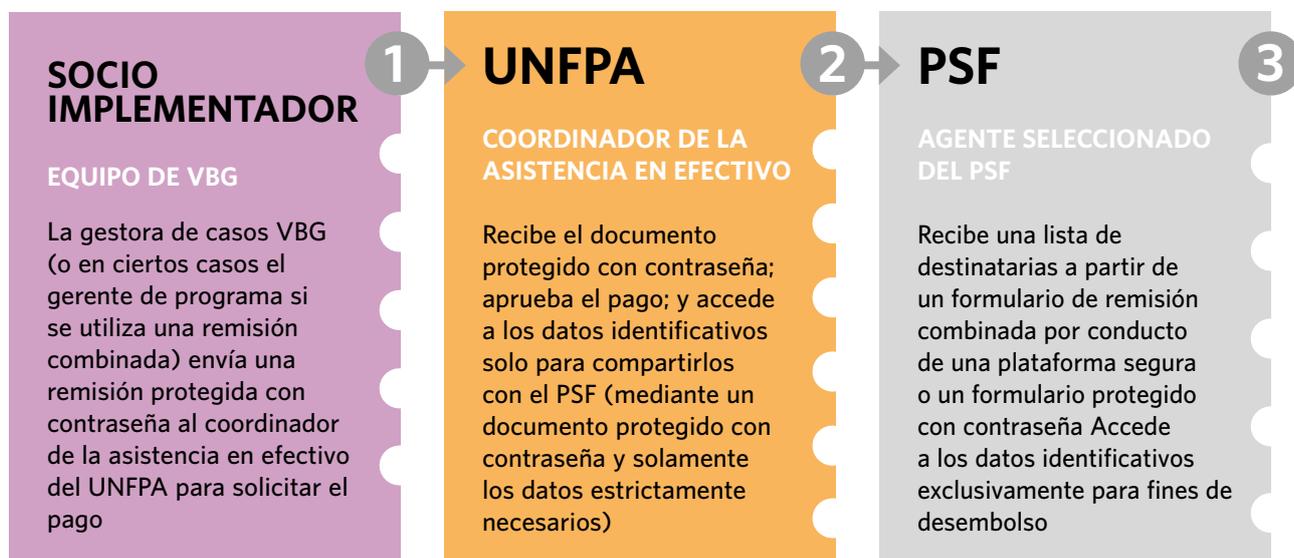
Es importante establecer un flujo de información claro y seguro a nivel interno, dado que en todas las etapas deben respetarse la seguridad y la confidencialidad. Por ejemplo, en este escenario particular, el equipo de VBG tiene que solicitar el pago a un departamento diferente, de modo que el coordinador de VBG debería realizar esta solicitud al coordinador de la asistencia en efectivo del departamento pertinente e incluir los datos de la sobreviviente

32 Los formularios de remisión individual se usan habitualmente en el caso de desembolsos urgentes y únicos de efectivo en mano o en el caso de efectivo para transporte, y normalmente siguen una ruta más simple. En este caso, la gestora de casos VBG obtendría el consentimiento informado de las sobrevivientes y compartiría con el coordinador determinado los datos identificativos necesarios para la remisión a fin de ordenar el desembolso urgente.

33 Los formularios de remisión combinada son listas que los actores de VBG pueden compartir con el UNFPA o los PSF (dependiendo del mecanismo de implementación) a fin de solicitar el desembolso de efectivo para sobrevivientes que lo necesiten. Cuando se utilizan formularios de remisión combinada, la gestora de casos de VBG obtendría el consentimiento informado de las sobrevivientes y compartiría con la persona responsable de componer la lista los datos identificativos necesarios para la remisión. Al utilizar un formulario de remisión combinada, se comparte una lista con varios nombres en lugar del nombre de una sola persona. El uso de este tipo de remisión es más habitual en casos de desembolsos recurrentes o de varios meses.

34 Para mayor facilidad, en este documento el término “coordinador de la asistencia en efectivo” se refiere al actor del UNFPA que trabaja como personal de los equipos de PTM, administrativo o financiero. Es el responsable de procesar los pagos conforme al contexto y el sistema de entrega determinados.

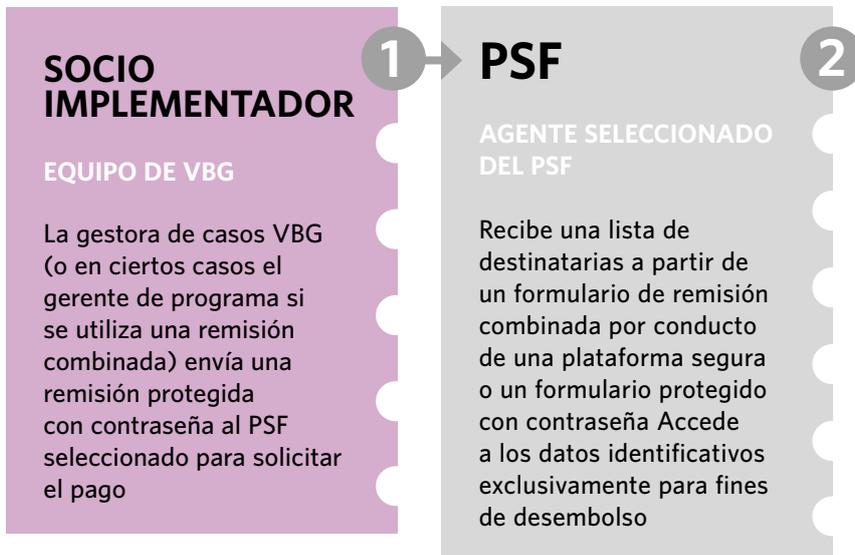
2. El UNFPA gestiona la entrega de efectivo, en tanto que el socio implementador se ocupa de la gestión de casos de VBG



En este escenario, el equipo de VBG del socio implementador compartiría los datos de las sobrevivientes con el UNFPA en el contexto de una remisión, puesto que el UNFPA gestiona la entrega de la asistencia en efectivo. Aquí, el coordinador de la asistencia en efectivo del UNFPA recibiría solicitudes de pago de las gestoras de casos VBG del socio implementador o directamente del coordinador de VBG del socio implementador, y se encargaría de las gestiones pertinentes para que el PSF abonase el importe seleccionado. En este caso, el UNFPA solo actúa como intermediario entre el equipo de VBG del socio implementador, que se encarga de la gestión de casos, y el PSF, que es responsable únicamente de la entrega del efectivo. A fin de garantizar la confidencialidad de los datos, la remisión debería estar protegida con contraseña y se debería compartir exclusivamente con el coordinador de la asistencia en efectivo del UNFPA, quien debería ser la única persona que tuviera la clave para acceder a toda la información identificativa sobre la remisión y las sobrevivientes. Ese coordinador sería entonces quien compartiría la lista o el nombre con el PSF para posibilitar el desembolso. El personal del UNFPA no tiene que validar o evaluar la lista de destinatarias, ya que el proveedor de servicios primario (en este caso, el equipo de VBG del socio implementador) ya lo habría hecho previamente.

Además, si el UNFPA implementa varios programas de asistencia en efectivo en un contexto determinado, se recomienda crear, siempre que sea posible, listas generales de todas las personas destinatarias, en lugar de listas específicas de sobrevivientes de VBG. Así, la comunidad no podrá saber nunca el motivo del pago, lo que contribuye a evitar un mayor riesgo de estigmatización e identificación de las sobrevivientes en comunidades pequeñas.

3. El socio implementador que se ocupa de la gestión de casos de VBG también gestiona las transferencias en efectivo directamente o mediante un PSF



En algunos contextos, el UNFPA aporta los fondos al socio implementador y se encarga de la supervisión general de la correcta prestación de los servicios, pero es el socio implementador quien se encarga de la gestión de casos y las transferencias en efectivo, ya sea directamente (es decir, efectivo en mano o cheques) o por medio de un PSF externo. Aquí también tienen validez las recomendaciones relacionadas con el intercambio seguro de datos identificativos señaladas en las secciones anteriores. El coordinador de VBG seleccionado debería enviar la remisión encriptada al coordinador del PSF, quien únicamente debería tener acceso a datos identificativos cuando sea necesario para desembolsar la asistencia. No se debería mencionar el motivo de la asistencia en efectivo ni dato alguno que no sea necesario para el desembolso de la asistencia.



©UNFPA Brazil/Newsha Tavakolian (Magnum Photos)

4. El UNFPA aprovecha³⁶ el sistema de entrega de otro organismo de las Naciones Unidas, de una ONG o del Gobierno para las transferencias en efectivo



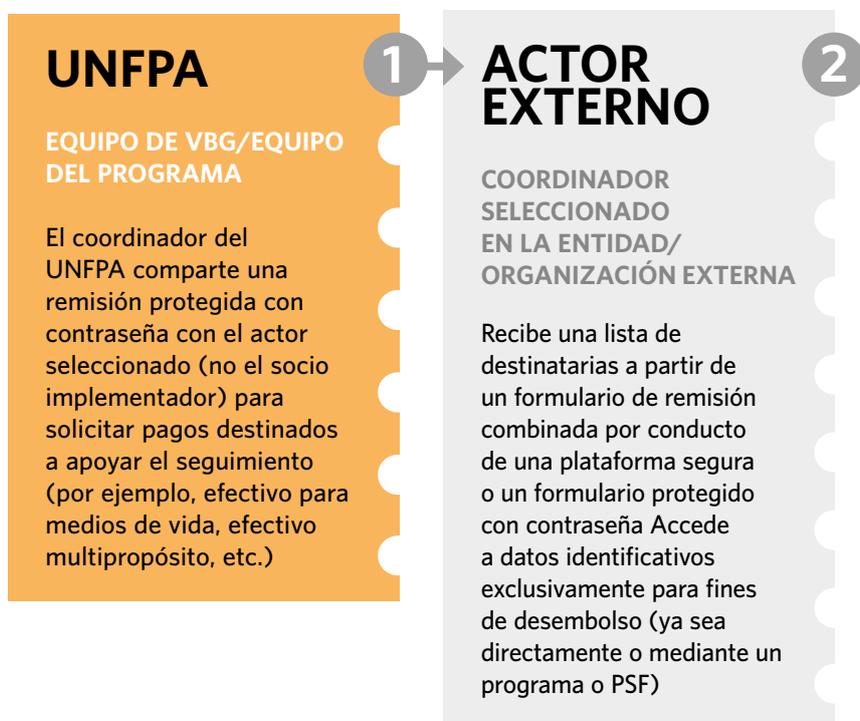
En este caso, el UNFPA sirve de intermediario entre el equipo de VBG (normalmente un socio implementador) que se encarga de la gestión de casos y otro organismo de las Naciones Unidas, ONG o Gobierno que facilitará la entrega de efectivo por medio de su propio sistema y sus propios contratos (normalmente con la ayuda de un PSF). En tales escenarios, es importante que **nunca** se mencione en la solicitud de cotización ni en el acuerdo o memorando de entendimiento entre entidades de las Naciones Unidas que las únicas personas destinatarias de la asistencia en efectivo del UNFPA serán sobrevivientes de VBG; en su lugar, se deben usar términos generales como “mujeres vulnerables” o “mujeres y niñas en riesgo”. Al optar por no ofrecer al PSF un motivo exacto para el pago, es posible minimizar otros riesgos de estigmatización e identificación, sobre todo en comunidades pequeñas. En lugar de ello, conviene buscar, en cada organización de las Naciones Unidas, un coordinador especial que haya recibido capacitación y sensibilización adecuadas; este sería la única persona que podría acceder a los datos por lo demás anonimizados y protegidos con contraseña que comparte el equipo de VBG. Estas disposiciones son válidas para cualquier otro socio implementador ajeno al ámbito de la VBG (incluidos los planes de protección social gubernamentales) que pueda ser responsable de la entrega de efectivo.

³⁶ Aquí, “aprovechamiento” se define como el uso de un mecanismo existente de otra entidad a fin de realizar alguna acción de manera más rápida, eficiente o eficaz. En este caso, el UNFPA se serviría del sistema de entrega de efectivo de otro organismo para prestar asistencia, en lugar de crear un sistema de entrega nuevo.

EJEMPLO SOBRE EL TERRENO EN NEPAL: APROVECHAMIENTO DE UN ARREGLO DE ENTREGA DE EFECTIVO DEL PMA

Under the anticipatory action project, UNFPA plans to provide cash assistance to En el marco del proyecto de acción anticipatoria, el UNFPA prevé prestar asistencia en efectivo a sobrevivientes de VBG utilizando el arreglo de entrega de efectivo del Programa Mundial de Alimentos (PMA). Si el proyecto es activado por los desencadenantes definidos en el marco del proyecto de acción anticipatoria, el UNFPA facilitará al PMA los datos de las sobrevivientes seleccionadas para las transferencias en efectivo de conformidad con un protocolo de intercambio de datos convenido.³⁷ Esta información se añadirá a la lista existente de personas beneficiarias del PMA, especialmente las mujeres embarazadas vulnerables. Cabe señalar que en los acuerdos entre el UNFPA y el PMA no se menciona la VBG (sino que se hace referencia únicamente a “personas vulnerables”) y que la lista se anonimiza y protege con contraseña cuando se comparte con el PMA, así como cuando el PMA comparte la lista con el PSF responsable de la transferencia en efectivo. Así se contribuye a que la intervención sea discreta y pase desapercibida, pues solo los coordinadores de cada organización recibirán la contraseña para desbloquear y acceder a los datos identificativos.

- 5. El UNFPA realiza remisiones externas a otro actor (no a un socio implementador del UNFPA; por ejemplo, otro organismo de las Naciones Unidas, ONG, ONGI, etc.) como parte de la estrategia de salida para que aporte efectivo en apoyo del seguimiento posterior a la gestión de casos (por ejemplo, efectivo multipropósito, efectivo para medios de vida, etc.).**



37 El UNFPA proporcionará al PMA la información de las sobrevivientes tras haber recibido los datos de los centros de atención integral para la gestión de crisis basados en establecimientos de salud. Esos centros están concebidos para aplicar un enfoque multisectorial y de coordinación local a fin de prestar a las sobrevivientes de VBG una gama integral de servicios, incluidos servicios sanitarios, de asesoramiento psicosocial y médico-jurídicos, acceso a hogares seguros, protección jurídica, seguridad personal y rehabilitación.

Es importante recordar que las remisiones pueden realizarse tanto durante la gestión de casos como al final de esta (por ejemplo, para asegurar un cierre del caso más sostenible).³⁸ Todas las normas para el intercambio seguro de información deben respetarse tanto interna como externamente, independientemente del momento en que tenga lugar la remisión. Así, el coordinador del UNFPA del equipo de VBG o de gestión del programa será el responsable de compartir las remisiones protegidas con contraseña con el coordinador determinado de la entidad u organización externa de las Naciones Unidas. Esta última accederá a los datos identificativos a fin de prestar los servicios necesarios a las sobrevivientes en cuestión, ya sea desembolsando el efectivo o registrándolas en un programa de ayuda para la subsistencia (por ejemplo, programas de actividades generadoras de ingresos, formación profesional, etc.).

EJEMPLO SOBRE EL TERRENO EN MYANMAR: DISEÑO DE ASISTENCIA EN EFECTIVO QUE INCLUYE REMISIONES A ACTORES EXTERNOS

Desde el inicio mismo de un proyecto de asistencia en efectivo es posible diseñar un sistema de remisión que permita al UNFPA hacer remisiones a otro actor que no participe de otro modo en la prestación de asistencia en efectivo. Por ejemplo, en Myanmar el UNFPA y ONU-Mujeres hicieron una propuesta de proyecto conjunto por medio del CERF para crear un proyecto mediante el cual el UNFPA proporciona efectivo a las sobrevivientes de VBG y ONU-Mujeres proporciona efectivo para medios de vida a las mujeres vulnerables, incluidas las sobrevivientes de VBG. El efectivo para medios de vida puede ayudar a las sobrevivientes de VBG a reconstruir sus medios de subsistencia, ya que les ofrece unos ingresos que pueden mejorar su protección y evitar que utilicen mecanismos de afrontamiento que entrañen riesgos. Los dos organismos de las Naciones Unidas acordaron unos POE compartidos a fin de establecer las funciones, las responsabilidades y un sistema que se sirve de la coordinación interinstitucional para realizar remisiones seguras para la prestación de asistencia para la subsistencia a las sobrevivientes de VBG.

- Además de lo anterior, es importante tener en cuenta el nivel de los riesgos vinculados con la **selección de los coordinadores externos o del UNFPA**. En algunos casos, los organismos trabajan en comunidades pequeñas donde pueden existir vínculos entre las destinatarias y los trabajadores sobre el terreno del actor externo.
- Con miras a garantizar el mayor grado posible de seguridad y confidencialidad, se recomienda seleccionar un coordinador que no esté estrechamente vinculado con la comunidad de implementación (es decir, eligiendo al coordinador de asistencia en efectivo o al especialista en VBG en el plano de la oficina en el país). Si el UNFPA está a cargo de la entrega de efectivo y existe el riesgo bien fundado de que el equipo de asistencia en efectivo conozca a la comunidad local, el mecanismo de entrega seleccionado en el marco del programa debería ser directo (de la gestora de casos VBG a la sobreviviente) o por medio de un PSF externo que no conozca el motivo del desembolso.

38 En algunas situaciones, es posible que las sobrevivientes ya hayan recibido todas sus cuotas de asistencia en efectivo y no necesiten o no quieran seguir acudiendo al servicio de gestión de casos. Aun así, puede que necesiten apoyo económico a medio plazo para satisfacer sus necesidades. En este escenario, los equipos de VBG deberían coordinar una remisión externa a un actor que proporcione ayuda para la subsistencia y efectivo multipropósito antes de cerrar el caso.

Acceso según las funciones

Resulta esencial conocer quién debería tener acceso a los datos de las sobrevivientes con miras a proteger la confidencialidad de las sobrevivientes de VBG que reciben asistencia en efectivo. En la tabla siguiente se recogen las disposiciones recomendadas sobre el acceso a los datos según las funciones —en otras palabras, si determinadas personas deberían tener acceso a datos identificativos o solo a cifras agregadas— de las personas que participan en la asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG.

| ACCESO A LOS DATOS SEGÚN LAS FUNCIONES | | | |
|--|--|--|---|
| Función | ¿Acceso a datos identificativos? | Acceso a cifras agregadas exclusivamente | Observaciones adicionales |
| Gestora de casos VBG | Sí | n/a | Debería tener acceso libre a la documentación de las sobrevivientes para fines de gestión de casos |
| Supervisor o gerente de programa VBG | Solamente a identificadores únicos para aprobar solicitudes de evaluación y pago | Sí, si se solicita | En algunos casos, es posible que el supervisor VBG o el gerente de programa sea el coordinador y, por tanto, tenga acceso a datos identificativos a fin de compilar listas y compartirlas con el intermediario o coordinador del PSF ³⁹ |
| Coordinador de la asistencia en efectivo del UNFPA | Sí, limitado a determinados mecanismos de entrega | Sí, en caso necesario | Solo aplicable si el personal designado para la asistencia en efectivo en la oficina central administra los pagos u órdenes a la empresa de transferencias monetarias ⁴⁰ |
| Coordinador del equipo de asistencia en efectivo o financiero del socio implementador | No | Sí, en caso necesario | En es aplicable, el coordinador de asistencia en efectivo o del departamento financiero del socio implementador (custodio del efectivo) debería comprobar únicamente el documento de identidad de la beneficiaria y recoger el recibo firmado ⁴¹ |

39 Esto sucede en el caso de formularios de remisión individual o combinada cuando el efectivo no se entrega en mano con el apoyo directo de la gestora de casos VBG.

40 En el caso de formularios de remisión combinada o individual cuando el socio implementador encargado de la gestión de casos no se ocupa directamente de los desembolsos. El coordinador de la asistencia en efectivo recibiría los datos de las sobrevivientes cuando el UNFPA es un intermediario o el organismo que presta la asistencia en efectivo (directamente o mediante un PSF).

41 Esto se da en el caso de que el pago de la asistencia en efectivo sea en mano (por medio de un formulario de remisión individual), normalmente con el apoyo directo de la gestora de casos VBG que acompaña a la sobreviviente.

| ACCESO A LOS DATOS SEGÚN LAS FUNCIONES | | | |
|--|---|----|---|
| Coordinador de agentes del PSF | Sí, limitado a determinados mecanismos de entrega | No | Los agentes del PSF deberían comprobar únicamente que los documentos de identidad coinciden con la información de la transferencia en el momento del desembolso. El personal designado en la oficina de transferencias monetarias debería recibir archivos encriptados y protegidos con contraseña del coordinador de los PTM o el departamento financiero con miras a dar cumplimiento a las transferencias. ⁴² |
| Coordinadores de otros departamentos (por ejemplo, financiero o administrativo) | No | Sí | Si es aplicable, los coordinadores de otros departamentos deberían obtener acceso a cifras agregadas solo si es necesario para realizar una auditoría externa, presentar informes sobre el programa o cumplir otros fines programáticos pertinentes. |

CONSENTIMIENTO, SISTEMAS DE CODIFICACIÓN DE DATOS Y CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN

Además de determinar mecanismos de remisión seguros y eficientes, es necesario recordar:

Obtener el consentimiento para revelar datos

QUIÉN

La gestora de casos VBG



QUÉ

La gestora de casos VBG debería explicar a la sobreviviente el sistema de remisión y entrega de efectivo, y poner especial cuidado en explicar los datos que cabría revelar a otras personas externas al equipo de VBG. La gestora de casos VBG también debería obtener el consentimiento informado por escrito de la sobreviviente para revelar información personal con fines de entregar asistencia en efectivo.



CÓMO

Debe prepararse un formulario de consentimiento en el que se indiquen los actores (por ejemplo, PSF, personal financiero, personal del UNFPA, personal de otros organismos de las Naciones Unidas, etc.) que podrían tener acceso a los datos personales de la sobreviviente sobre la base de las opciones de entrega seleccionadas o con respecto al caso particular si existen múltiples opciones.



42 Esto sucede en los casos en que el PSF desembolsa la asistencia en efectivo. En tales casos, el agente del PSF puede recibir los datos identificativos de las sobrevivientes directamente del equipo de VBG del socio implementador, el UNFPA (si actúa como entidad intermediaria) u otra entidad (por ejemplo, ONG, otro organismo de las Naciones Unidas, etc.), según los mecanismos elegidos en el contexto.

Establecer un sistema de codificación de datos

QUIÉN

La gestora de casos VBG



QUÉ

Para establecer un sistema de codificación de datos, la gestora de casos VBG debería asignar un código único a cada sobreviviente, de modo que se oculten las identidades personales en el procedimiento de gestión de casos. Como se mencionó en la sección anterior relativa a las remisiones, el nivel y detalle de la información de las sobrevivientes que se va a compartir debe determinarse según el contexto y debería limitarse en todo caso al menor número de personas necesario para fines de autorización y prestación de asistencia en efectivo. Así, el intercambio de datos relativos a las sobrevivientes debería realizarse únicamente en caso necesario.



CÓMO

Se debe establecer un sistema de códigos para asignar a cada sobreviviente un identificador único con números, letras de su apellido u otros códigos (como las iniciales de la gestora de casos). La gestora de casos VBG debería ser quien asigne primero el identificador e introduzca la información en el ordenador, y debería ser la única persona que conozca los datos completos de la sobreviviente de VBG.



La gestora de casos o supervisor de casos de VBG debería utilizar siempre mecanismos de intercambio de información con protección mediante contraseña cuando realice remisiones individuales o combinadas. Además, los datos identificativos (por ejemplo, nombre, apellido, número de teléfono, etc.) de las sobrevivientes solo deben ser visibles para los coordinadores seleccionados, mientras que el resto del equipo solo debería seguir la remisión y el pago mediante el uso del código único. De este modo, el sistema de codificación ayuda a garantizar la confidencialidad y la protección de datos.

Custodiar la documentación

QUIÉN

La gestora de casos VBG y todo el personal que participa en el proceso



QUÉ

La gestora de casos VBG debería almacenar toda la documentación relativa al caso (incluidos el consentimiento informado, el plan del caso, copias del formulario de remisiones y recibo de pago cuando proceda) de conformidad con las [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG](#) (GBVIMS SC, 2017) y el protocolo y los acuerdos de protección de datos que estén en vigor en el país. El equipo financiero no debería almacenar la copia del documento de identidad. En su lugar, debería almacenar únicamente el recibo de pago en caso de desembolso de efectivo en mano, o el recibo del PSF en caso de pago externo. En lo que respecta a las remisiones combinadas, la lista debería mostrar únicamente el código único y debería estar protegida con contraseña, de modo que solo el coordinador de VBG y asistencia en efectivo (por ejemplo, de las unidades de PTM, administrativa o financiera) y el agente del PSF tengan acceso a los nombres y los datos de contacto con fines de desembolso exclusivamente.



CÓMO

Se deben seguir los procedimientos de gestión de casos habituales y, además, las disposiciones señaladas en las Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG (GBVIMS SC, 2017) y en el protocolo de protección de datos, así como las previstas en el acuerdo de protección de datos (para obtener más información, véase la [subsección C](#) que figura a continuación) que hayan firmado los actores pertinentes.



b) ELECCIÓN DE UN MECANISMO DE ENTREGA QUE CONTRIBUYA A GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS

QUIÉN

El UNFPA y las partes interesadas pertinentes (por ejemplo, el socio implementador, el PSF, etc.)



QUÉ

Conviene utilizar sistemas de entrega que ya cuenten con un sistema de protección de datos; de manera alternativa, se podría dar prioridad al uso de sistemas que ya utilizan la población u otros organismos de las Naciones Unidas para diferentes fines, con miras a evitar la estigmatización de las destinatarias de asistencia del UNFPA. Además, se recomienda firmar acuerdos de intercambio de datos con organismos que prestan asistencia en efectivo para la protección en la misma zona geográfica, a fin de asegurar una colaboración y proceso de remisión fluidos y seguros.⁴³



CÓMO

Se debería utilizar la información recopilada a partir de las evaluaciones de las capacidades de los PSF, los socios implementadores y el GTM. Resulta esencial estudiar y seleccionar únicamente aquellos mecanismos que respeten la confidencialidad de los datos y mitiguen el riesgo de identificación y estigmatización.



43 Para obtener más información sobre los tipos de mecanismos de entrega, véase la sección [2.2.3 Determinación de los modelos de implementación posibles, la modalidad de asistencia y los mecanismos de entrega](#).

c) ESTABLECIMIENTO DE UN ACUERDO DE PROTECCIÓN DE DATOS⁴⁴

QUIÉN

Todos los organismos y partes interesadas pertinentes que trabajen con sobrevivientes de VBG o con mujeres y niñas en riesgo, así como PSF.



QUÉ

Las partes interesadas pertinentes deben elaborar y aprobar un acuerdo de protección de datos. Este debería incluir las normas comunes de confidencialidad y protección de datos, las funciones y responsabilidades, y disposiciones sobre el acceso según las funciones⁴⁵ de todos los actores implicados.



CÓMO

Conviene adaptar el modelo de [acuerdo de protección de datos \(herramienta 4\)](#) al contexto y las necesidades específicas conexas. Pese a que las normas y los principios básicos no variarán significativamente entre diferentes contextos, es recomendable especificar los siguientes elementos:



- todos los actores implicados (por ejemplo, VBG, PTM, PSF, etc.) en la programación de asistencia en efectivo y VBG y el modo en que se deberían compartir los datos identificativos de las sobrevivientes (véase la [sección 2.2.5. Intercambio de datos y confidencialidad](#) para obtener ejemplos de escenarios de intercambio de datos);
- quién es el coordinador de cada organización designado para acceder a los datos;
- cómo se protegerán, almacenarán y gestionarán los datos; y
- disposiciones para los casos de incumplimiento de la confidencialidad y disposiciones para la mitigación de riesgos.

El documento debería firmarse e incluirse en los contratos o acuerdos aplicables con socios implementadores, PSF y organismos de las Naciones Unidas que presten asistencia en efectivo o realicen remisiones a dicha asistencia.

Herramienta 4: [Ejemplo de acuerdo de protección de datos](#). Para obtener más información, véanse las [orientaciones y el modelo de protocolo de intercambio de información sobre VBG](#) publicados (en inglés) por el GBVIMS. El modelo está disponible en español [aquí](#).



44 En el caso de acuerdos bilaterales específicos, las oficinas en los países también pueden utilizar memorandos de entendimiento o acuerdos existentes. Es muy importante que se incluyan los mismos principios de protección de datos y que todas las disposiciones estén en consonancia con las incluidas en el acuerdo de protección de datos.

45 Como se explica en detalle en la sección sobre acceso según las funciones este tipo de disposiciones pueden incluir consideraciones como: quiénes son los coordinadores determinados en cada organización y proveedor de servicios, quién envía y recibe datos identificativos y cómo se utilizan, almacenan y gestionan estos datos. Las disposiciones también pueden incluir recomendaciones sobre el acceso por parte de otros departamentos y personal según sea necesario.

2.2.6. Establecimiento del marco de monitoreo

QUIÉN



Por motivos éticos y de rendición de cuentas, **solo el personal de VBG capacitado específicamente debería encargarse del monitoreo**, y no enumeradores comunes ni el equipo de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje.

QUÉ



En general, por monitoreo se entiende el proceso periódico y sistemático de recopilación y análisis de datos de un proyecto o programa, actividades y contexto⁴⁶ a fin de obtener mejores resultados para las sobrevivientes de VBG y las mujeres y las niñas en riesgo de sufrir VBG.

En particular, las entrevistas de **monitoreo posterior a la distribución o al suministro** (*Post Distribution Monitoring* o PDM en inglés) deberían destinarse a recopilar información que pueda mejorar la prestación de asistencia en efectivo en el programa de gestión de casos y vigilar los riesgos y los beneficios. Es de vital importancia que el proceso de monitoreo:

- determine las posibles deficiencias y tenga como resultado una asistencia en efectivo más segura y eficiente para todas las sobrevivientes de VBG y las mujeres y las niñas en riesgo de sufrir VBG;
- ayude a determinar las tendencias específicas relativas a determinados grupos de personas vulnerables (por ejemplo, según la identidad de género, la edad, el nivel de estudios, etc.);
- favorezca la triangulación de datos con los datos recopilados por conducto de mecanismos de quejas y comentarios;
- proporcione material (como historias o citas anonimizadas que causen impacto) para las comunicaciones dirigidas a donantes y agentes de recaudación de fondos que pudiera ayudar a facilitar la ampliación de los programas;
- pueda utilizarse como prueba e información clave para informar a los socios y otros actores implicados en la asistencia en efectivo en el marco de la gestión de casos de VBG, otra programación de PTM o la programación de protección en general.

CÓMO



El marco del monitoreo puede incluir diferentes herramientas, como las siguientes:

- debates de referencia con grupos focales de discusión en la etapa de planificación del proyecto;⁴⁷
- encuestas de PDM y entrevistas exhaustivas;
- monitoreo de los mecanismos de quejas y comentarios;
- monitoreo de las realizaciones (por ejemplo, informes de conciliación del socio o los proveedores de servicios que entregan la asistencia en efectivo).

⁴⁶ Para obtener información adicional, véanse las orientaciones para la supervisión de la programación de transferencias en efectivo en emergencias de la CALP Network y la USAID, [Monitoring 4 CTP: Monitoring Guidance for CTP in Emergencies](#) (CALP Network y USAID, 2017).

⁴⁷ Cabe recordar que los participantes seleccionados para los debates iniciales en grupos de discusión no son exclusivamente sobrevivientes de VBG, sino que incluyen también a otras mujeres y niñas pertinentes de las comunidades, como las asistentes a espacios seguros para mujeres y niñas.

Se recomienda especialmente:

- consultar siempre con la gestora de casos VBG a fin de determinar el “momento adecuado” para llevar a cabo la PDM;
- ser realista en lugar de muy ambicioso con respecto al tamaño de la muestra para la PDM. Esto dependerá del número total de casos del programa y puede variar según la capacidad de las gestoras de casos VBG y la disposición de las sobrevivientes;
- no imponer la PDM durante el período de sanación, y en ningún caso si la sobreviviente no está dispuesta a ello. Es necesario explicar a los donantes y otras entidades la flexibilidad que se precisa;
- establecer por adelantado las muestras de PDM a partir del número de casos previstos trimestralmente;
- la gestora de casos VBG encargada de la supervisión con respecto a una sobreviviente de VBG no debería ser la gestora de casos responsable del caso de esa sobreviviente. En su lugar, otra gestora de casos debería encargarse del monitoreo con miras a garantizar una mayor neutralidad y espacio para las quejas y comentarios;
- realizar la PDM unas 2 o 3 semanas después de la transferencia en efectivo a fin de velar por que las sobrevivientes de VBG puedan recordar de manera precisa la asistencia recibida y el modo en que la emplearon;
- la PDM debería ser ligera y breve para evitar causar un nuevo trauma;
- no plantear preguntas que no sean estrictamente necesarias para la PDM. El especialista en VBG o en salud mental y apoyo psicosocial puede asesorar a este respecto;
- reaccionar de manera inmediata si se denuncia un problema relativo a la asistencia en efectivo. Las cuestiones de seguridad que se planteen en el proceso de monitoreo deben atenderse siempre de manera inmediata;
- triangular los datos de la PDM con los datos recopilados por conducto de los mecanismos de quejas y comentarios.

ADAPTACIÓN O ESTABLECIMIENTO DE UN MECANISMO DE QUEJAS Y COMENTARIOS

Los mecanismos de quejas y comentarios son mecanismos oficiales que ofrecen medios para que las personas destinatarias de servicios aporten comentarios a las organizaciones y organismos que trabajan en sus comunidades, y a través de los cuales esos organismos rinden cuentas ante las comunidades en las que trabajan. Estos mecanismos resultan esenciales en todo programa humanitario, incluida la programación de VBG y PTM. Normalmente, siempre que hay programas activos existen mecanismos estándar de quejas y comentarios. Estos deberían adaptarse según sea necesario para tener en cuenta la asistencia en efectivo. Para obtener más orientaciones acerca del diseño, ejecución, adaptación y evaluación de los mecanismos de quejas y comentarios en los PTM centrados en las mujeres, véase la [herramienta relativa a los mecanismos de quejas y comentarios en los PTM centrados en las mujeres de la caja de herramientas para la mitigación de los riesgos relacionados la VBG en la asistencia en efectivo y cupones \(UNFPA y GBV AoR, 2022\)](#).

2.2.7. Elaboración de una estrategia de salida

QUIÉN

Los equipos de VBG y PTM que trabajan con otros agentes de PTM y actores de protección, medios de subsistencia y protección social.



QUÉ

Las opciones de estrategias de salida deberían determinarse antes de comenzar a prestar asistencia en efectivo con miras a garantizar una transición fluida que no repercuta negativamente sobre las sobrevivientes atendidas, que asegure el deber de proteger del personal y que no cause daño.



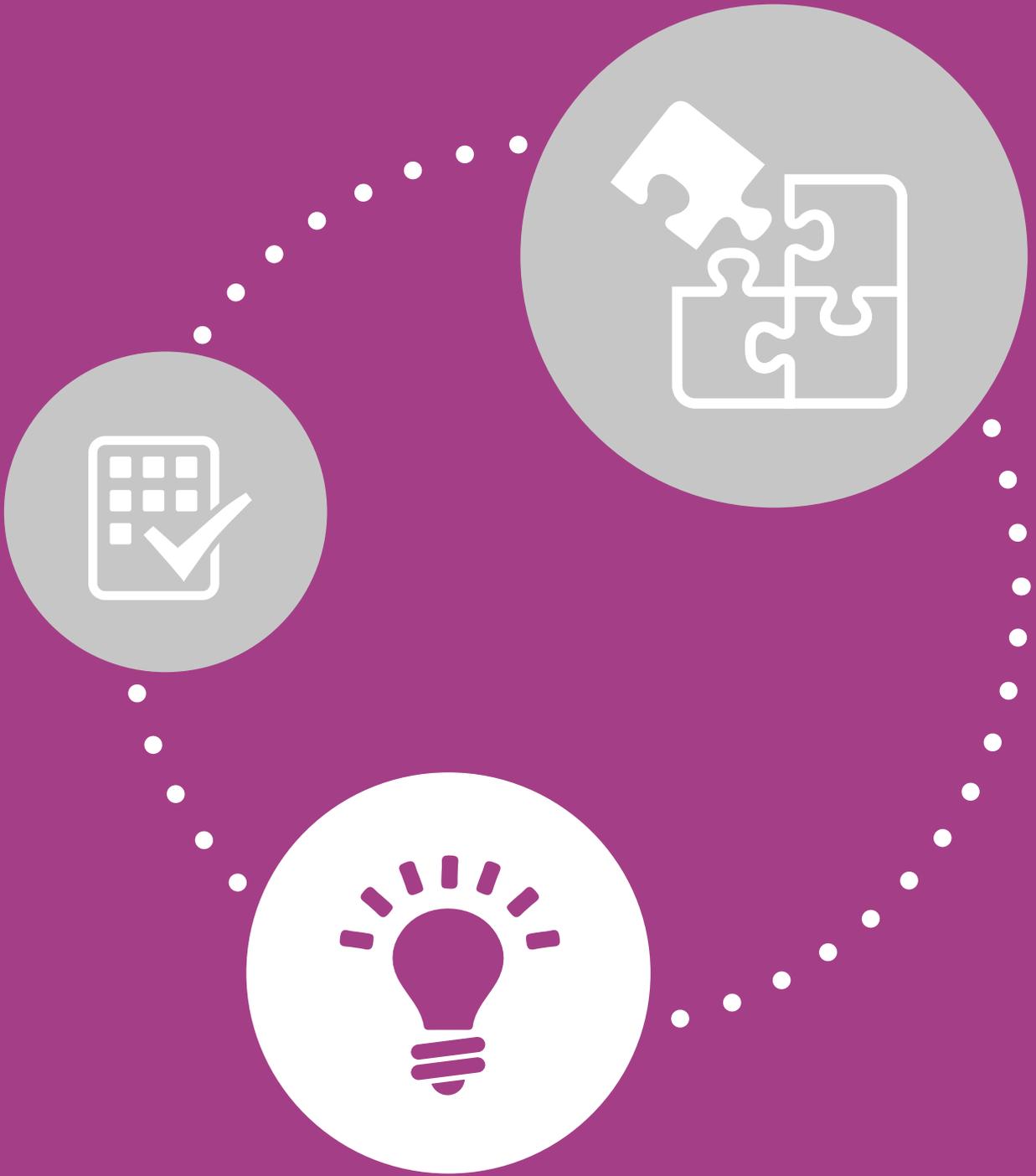
CÓMO

Se deben cartografiar las opciones posibles de remisión a otras formas de apoyo financiero y a los ingresos que pudieran ser pertinentes y adecuadas para las sobrevivientes de VBG (por ejemplo, alojamiento a largo plazo, grupos de apoyo locales, mecanismos internos de ahorro y préstamo, oportunidades para obtener medios de subsistencia, capacitación, oportunidades para pequeñas empresas, inclusión en los sistemas nacionales de protección social o programas de PTM de más largo plazo, etc.). Es necesario colaborar con agentes de PTM y actores de protección, medios de subsistencia y protección social para completar dicha cartografía. Una vez que se hayan determinado las opciones pertinentes, las oficinas en los países y los socios implementadores deberían trabajar con los organismos/programas determinados para establecer cómo se racionalizará el proceso de remisión de sobrevivientes de VBG de una forma que garantice la confidencialidad y la inclusividad. Los equipos también deberían determinar por adelantado los tipos de información y documentación que serán necesarios para la remisión.⁴⁸

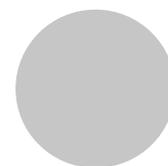


©UNFPA Jordan

48 Por ejemplo: ¿Cuáles son los criterios de selección para esos programas? ¿Qué tipo de condición y qué documentos son necesarios para adscribirse al mecanismo? (por ejemplo, si una sobreviviente se ha separado de su marido, ¿dispone de un nuevo documento de identidad o un número de caso independiente del ACNUR?).



PASOS EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG Y ASISTENCIA EN EFECTIVO: CONSEJOS PARA INTEGRAR LA ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG



La estructura de esta sección sigue los pasos en la gestión de casos de VBG con miras a proporcionar sugerencias específicas sobre la integración de la asistencia en efectivo en las diferentes etapas de una gestión de casos de VBG estándar.⁴⁹ Cabe señalar que el proceso no siempre es lineal y que algunos pasos y tareas son continuos o deben volver a realizarse periódicamente.

VISUALIZACIÓN DE LOS PASOS EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG



⁴⁹ Para obtener más información sobre los pasos en la gestión de casos de VBG e instrumentos útiles, véanse las [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG \(GBVIMS SC, 2017\)](#) y las [Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria](#) del Comité Permanente entre Organismos.

PASO 1: INTRODUCCIÓN E INTERACCIÓN INICIAL

Es la primera etapa del proceso de gestión de casos de VBG, en la que las sobrevivientes acceden a los servicios de gestión de casos de VBG. En esta etapa, la gestora de casos VBG y la sobreviviente deberían reunirse y comenzar a establecer una relación que pueda facilitar de manera eficaz la sanación y recuperación de la sobreviviente, por ejemplo, mediante remisiones para obtener la asistencia necesaria.

Cómo integrar el efectivo:

En esta etapa no se menciona explícitamente la asistencia en efectivo; aun así, es bueno verificar la disponibilidad de cualquier documentación que resultaría necesaria en caso de solicitarse asistencia en efectivo como herramienta para la gestión del caso (por ejemplo, documento de identidad, número de registro del ACNUR, etc.). En algunos contextos, la carencia de un documento de identidad o el hecho de que no se reconozcan determinadas formas de identificación (como el número del registro del ACNUR en algunos países) podría obstaculizar el acceso de la sobreviviente a la asistencia en efectivo en función de los mecanismos de entrega seleccionados en el programa (véase la [sección 2.2.3](#) para obtener información sobre los posibles mecanismos de entrega). Por consiguiente, las gestoras de casos VBG deberían determinar la presencia de obstáculos o carencias con respecto al acceso a los servicios y estudiar atentamente cualquier modo posible de superarlos.

PASO 2: EVALUACIÓN

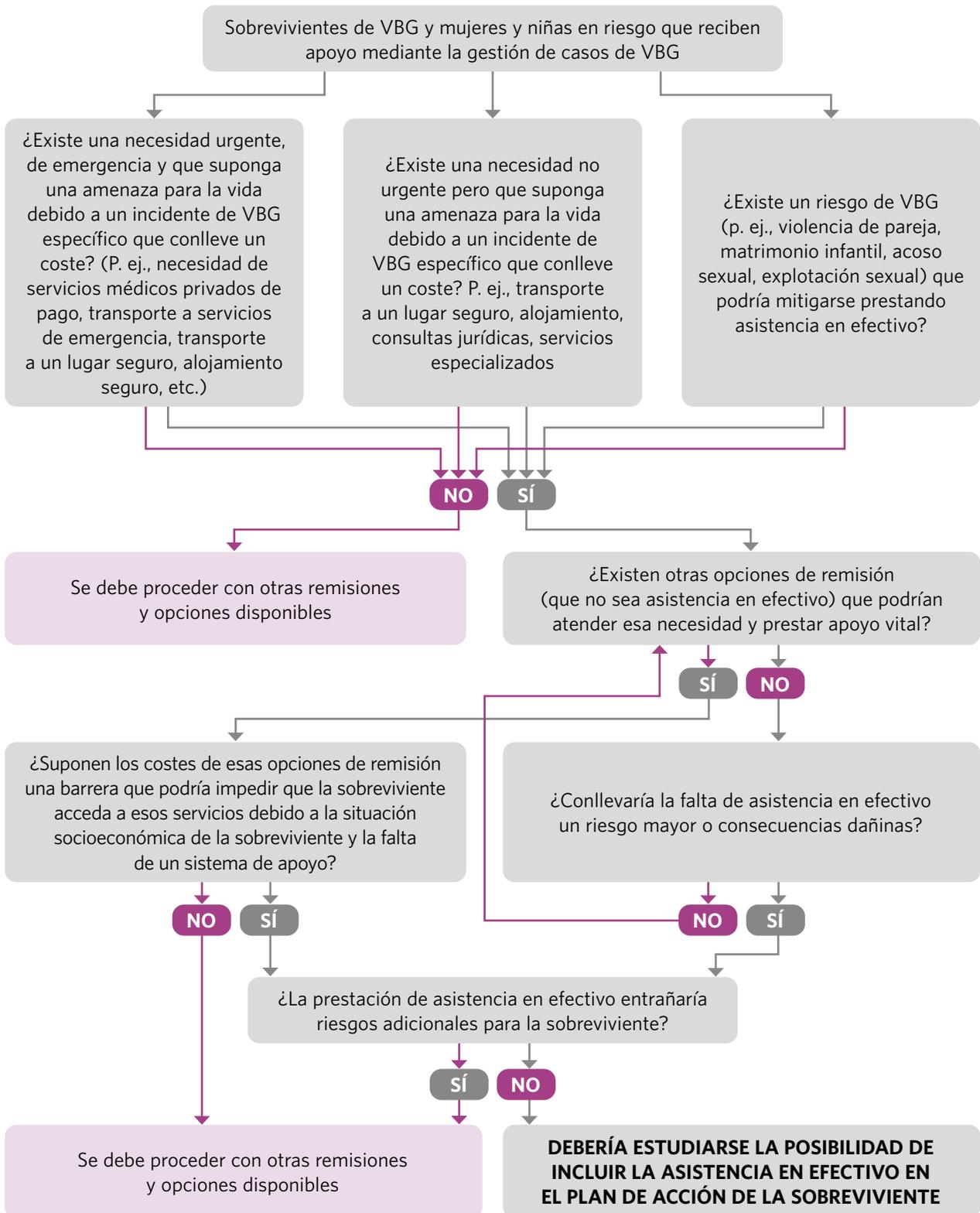
En esta etapa, la gestora de casos VBG presta asistencia emocional inmediata, evalúa la situación y determina en detalle las necesidades y los riesgos relacionados con la VBG de la sobreviviente. Este paso sentará las bases del proceso de gestión de casos de VBG y las acciones posteriores. Es necesario tener en cuenta que las situaciones de las sobrevivientes pueden cambiar y evolucionar con el tiempo debido a diversos factores. Por consiguiente, se debe llevar a cabo una reevaluación siempre que sea necesario.

Cómo integrar el efectivo:

Siempre que exista la opción de prestar asistencia en efectivo (ya sea directamente o por conducto de proveedores de servicios), en las consultas para la evaluación periódica que se realizan en el marco de la gestión de casos de VBG con sobrevivientes y mujeres y niñas en riesgo se deberían plantear preguntas relacionadas con indicadores socioeconómicos, así como con el acceso a los recursos y su control.⁵⁰ La gestora de casos VBG determinará los servicios de pago que son necesarios en cada caso y estudiará la posibilidad de ofrecer asistencia en efectivo tras evaluar las opciones disponibles y los riesgos conexos. En esta etapa, las gestoras de casos VBG pueden comenzar a explorar la opción de ofrecer asistencia en efectivo como herramienta de la gestión del caso de VBG, para lo cual pueden tomar como guía el marco de respuesta. El gráfico que figura a continuación fue elaborado para ayudar a las gestoras de casos VBG a determinar de manera lógica vínculos claros entre la asistencia en efectivo y los riesgos y las necesidades relacionados con la VBG de las sobrevivientes. Cabe tener en cuenta que el diseño del programa y las situaciones de cada caso podrían diferir ligeramente en función del contexto; conviene consultar el marco de respuesta para obtener más información sobre cómo adaptarlo.

⁵⁰ Para obtener más información y consultar una lista de ejemplos de preguntas, véanse las páginas 10 y 11 del documento "Protocol for GBV Caseworkers for Assessing Survivors' Financial Needs and Referring Clients of GBV Case Management for Cash Assistance" que se incluye en los [recursos para la incorporación de las cuestiones relacionadas con la VBG en los PTM y la utilización de los PTM en la prevención y respuesta ante la VBG](#) (Women's Refugee Commission, Mercy Corps e International Rescue Committee, 2018). Las gestoras de casos VBG deberían evaluar la vulnerabilidad socioeconómica de las sobrevivientes y utilizar la matriz y los parámetros establecidos por el equipo de VBG como orientación para seleccionar a las beneficiarias de asistencia en efectivo.

ÁRBOL DE DECISIÓN



EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS CON RESPECTO A CADA SOBREVIVIENTE

La asistencia en efectivo no debería entrañar más riesgos para las sobrevivientes. Así pues, la gestora de casos VBG debería evaluar y analizar los riesgos asociados y las estrategias para la prestación de asistencia en efectivo con respecto a cada sobreviviente, y habrá de analizar cuidadosamente el mecanismo de entrega del efectivo. El fin de esta evaluación y análisis es determinar:

- si el efectivo entrañaría más riesgos para la destinataria habida cuenta de las particularidades de su situación específica;⁵¹
- si el efectivo atendería las necesidades detectadas, pero podría entrañar también otros riesgos y situaciones difíciles que no favorecerían la recuperación de la sobreviviente;⁵²
- la dinámica con los agresores y el acceso que estos tienen a la sobreviviente, a fin de conocer el riesgo de sufrir daños a manos del agresor o las amistades o la familia de este. Es necesario cartografiar las dinámicas y el control de los recursos⁵³ en el hogar;
- si la sobreviviente se sentiría segura recibiendo y guardando el efectivo;
- si la sobreviviente entiende plenamente los riesgos asociados a los mecanismos de entrega disponibles y si la intervención supone un posible desencadenante adicional o la expone a un riesgo mayor; y
- si la sobreviviente estará a salvo cuando acceda a los servicios previstos o realice compras con el efectivo proporcionado.

PASO 3: ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL CASO

En esta etapa, las gestoras de casos VBG comienzan a formular la respuesta a las necesidades y riesgos relacionados con la VBG que se detectaron durante la evaluación. Ella incluye elaborar un plan de caso exhaustivo con las sobrevivientes y obtener su consentimiento para proceder con la asistencia y las posibles remisiones.

51 Por ejemplo, conviene evaluar la movilidad y autonomía de la sobreviviente, y también si puede retirar y guardar el efectivo de manera segura o si ello podría desencadenar la violencia de pareja o la convertiría en objetivo (por ejemplo, por parte de un arrendador, la comunidad, etc.) de ataques violentos.

52 Por ejemplo, la gestión de casos de VBG que incluye la reubicación y transferencias en efectivo a corto plazo podría traducirse en la pérdida de las redes sociales y la dependencia de la asistencia en efectivo. En consecuencia, el final de la asistencia en efectivo de una sobreviviente podría empujarla a recurrir a mecanismos de afrontamiento peligrosos o forzarla a regresar a su hogar o comunidad de origen donde tuvo lugar el incidente de VBG.

53 Cuando la sobreviviente tiene un acceso y un control limitados de los recursos y convive con la persona que los controla, deben tenerse en cuenta otras consideraciones relacionadas con la capacidad de la sobreviviente de controlar la asistencia en efectivo recibida sin que ello entrañe mayores riesgos de violencia. Conviene preguntar a la sobreviviente si el UNFPA o el socio implementador podrían hacer algo al prestar asistencia en efectivo con el fin de mitigar el problema de la falta de control.

Cómo integrar el efectivo:

Tras haber reunido toda la información pertinente, la gestora de casos VBG y la sobreviviente deberían haber determinado si la asistencia en efectivo es una herramienta necesaria y adecuada para la gestión del caso. La gestora de casos VBG debería:

- **recordar que la asistencia en efectivo solo debería utilizarse cuando el efectivo pueda contribuir directamente a atender y mitigar los riesgos o necesidades detectados en relación con la VBG** (para obtener más información, véase la [sección 2.2.1 Determinación de los casos en que la asistencia en efectivo es una respuesta adecuada](#)). **El vínculo entre los riesgos o necesidades detectados en relación con la VBG y el resultado deseado de la intervención de asistencia en efectivo debe ser consecuente y directo.** Por ejemplo, la gestora de casos podría estudiar la posibilidad de ofrecer asistencia en efectivo si las sobrevivientes tienen que acceder a servicios sanitarios que no son gratuitos o a los cuales no resulta fácil llegar, en cuyo caso la asistencia en efectivo sufragaría los costes y garantizaría que las sobrevivientes reciben los tratamientos vitales necesarios.
- Elaborar un plan de acción del caso que incluya la asistencia en efectivo como una “acción” para la sobreviviente conforme a las necesidades detectadas.⁵⁴
- Elaborar un **plan de seguridad relativo a la asistencia en efectivo** en todos los casos en que las sobrevivientes vayan a recibir asistencia en efectivo. Ese plan debería contemplar las consideraciones de seguridad planteadas en la sección anterior (a partir de la evaluación y el análisis de los riesgos) e integrarse en un plan de seguridad existente (como un plan de prevención del suicidio, en su caso).
- Garantizar que la sobreviviente conozca los mecanismos de quejas y comentarios⁵⁵ en vigor para tratar los problemas relativos a la entrega de efectivo relacionados tanto con el propio mecanismo de entrega como con el PSF que lo gestiona.
- Establecer la urgencia, el calendario y los mecanismos de entrega adecuados para el caso. La gestora de casos VBG debería utilizar como orientación el marco de respuesta elaborado en la fase de diseño y combinarlo con el enfoque caso por caso⁵⁶. El proceso de gestión de casos destacará las particularidades de cada caso y ayudará a determinar el tipo de asistencia en efectivo, el calendario de la respuesta (es decir, la rapidez con que la sobreviviente necesita recibir la asistencia), el mecanismo de entrega y la duración de la asistencia que resulten más apropiados.

54 Tras la admisión de la sobreviviente en los servicios, la gestora de casos VBG debería poder responder a preguntas específicas como: ¿Qué pretende cubrir la transferencia? ¿Cubre un solo acceso a los servicios, costes directos o indirectos de los servicios, transporte o apoyo del plan de seguridad o de recuperación? ¿El importe de la transferencia será suficiente para lo que trata de cubrir? ¿Los artículos o servicios que pretende cubrir están disponibles?

55 Los equipos deberían asegurarse especialmente de si los siguientes tipos de mecanismos de quejas y comentarios están en vigor y funcionan bien: mecanismos de quejas y comentarios relacionados con la protección frente a la explotación y los abusos sexuales, mecanismos locales de quejas y comentarios, y también mecanismos de quejas y comentarios que el PSF o el socio implementador no relacionado con el ámbito de la VBG hayan establecido en relación con los problemas que puedan surgir durante la asistencia en efectivo (por ejemplo, los problemas que puedan tener las sobrevivientes al utilizar un cajero automático, las dificultades para acceder a una cuenta de telefonía móvil, etc.).

56 Para obtener más información sobre la determinación de la urgencia y la elección entre modalidades de entrega, véanse las secciones [2.2.2](#) y [2.2.3](#), así como la [herramienta 3: Modelo de marco de respuesta](#).

EJEMPLO SOBRE EL TERRENO EN JORDANIA: DISEÑO DE UNA ASISTENCIA EN EFECTIVO SEGURA QUE NO ENTRAÑA UN MAYOR RIESGO PARA LAS SOBREVIVIENTES

En Jordania, se estableció que la asistencia en efectivo era una modalidad pertinente para algunas sobrevivientes que sufrían violencia de pareja y no tenían pensado huir de su agresor ni abandonar su hogar. El equipo de VBG determinó que ofrecer asistencia en efectivo en esos casos específicos, detectando y adoptando al mismo tiempo medidas específicas de seguridad (trazadas en los planes de seguridad relativos a la asistencia en efectivo de las sobrevivientes) para las mujeres afectadas, podría ayudar a mitigar la violencia de pareja sin poner en un riesgo mayor a la sobreviviente. El importe se calculaba y desembolsaba de un modo que tenía en cuenta las delicadas dinámicas domésticas y no causaba más daños. Según un estudio realizado por el UNFPA y la Universidad Johns Hopkins en el que se evaluaban los efectos de la intervención de asistencia en efectivo, la mayoría de las beneficiarias de esta categoría no informaron a sus parejas acerca del efectivo recibido y encontraron modos de esconderlo de manera segura. Este ejemplo demuestra que es posible ofrecer de manera segura asistencia en efectivo en múltiples escenarios, respetando siempre el enfoque centrado en la sobreviviente y el principio de libre determinación.

PASO 4: APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

En esta etapa, se proporcionan a la sobreviviente los servicios determinados (tanto interna como externamente), así como apoyo emocional directo. La gestora de casos VBG es la persona responsable de coordinar y promover la prestación de los servicios, así como de proporcionar personalmente apoyo emocional a la sobreviviente.

Cómo integrar el efectivo:

- La gestora de casos VBG, el gerente del programa VBG o el supervisor de las gestoras de casos, los coordinadores de PTM y los coordinadores del PSF deberían participar de manera conjunta en la aplicación del plan de acción del caso.
- Las gestoras de casos VBG deberían seguir los procedimientos de prestación de asistencia en efectivo que haya establecido su organización de conformidad con los mecanismos de entrega seleccionados en el programa. En general, en caso de:

a) remisión individual a asistencia en efectivo: una vez obtenido el consentimiento de las sobrevivientes, las gestoras de casos VBG deberían obtener la aprobación del supervisor y rellenar el formulario de remisión individual. Si la modalidad seleccionada es el efectivo en mano, las gestoras de casos VBG procederán conforme a las orientaciones internas de desembolso de efectivo por medio del custodio de efectivo; en caso contrario, enviarán el formulario para la remisión externa a fin de iniciar el pago por medio de un socio implementador o PSF, según se haya determinado en los POE;

b) remisiones combinadas a asistencia en efectivo: una vez obtenido el consentimiento de las sobrevivientes, las gestoras de casos VBG deberían obtener la aprobación definitiva de los supervisores y comunicarles los datos necesarios. En muchos casos, el supervisor o gerente de programa VBG será el responsable de agregar los nombres a la lista y compartirla con el coordinador designado de los PTM o el PSF.⁵⁷

57 Las remisiones combinadas son más habituales en los casos de desembolsos recurrentes de varios meses. Véase la [nota al pie 33](#) para obtener más información.

EJEMPLO SOBRE EL TERRENO EN EGIPTO: COMUNICACIÓN DIRECTA ENTRE PSF Y LA GESTORA DE CASOS VBG

En Egipto, el UNFPA y el ACNUR colaboran en el marco del proyecto de seguridad y recuperación integrales para la lucha contra la VBG para el período 2022-2024, cuyo objetivo es prestar asistencia en efectivo a las sobrevivientes de VBG mediante giros por conducto de Egypt Post, un PSF que trabaja en ese contexto. A fin de mejorar la eficiencia de las comunicaciones con las gestoras de casos VBG, el ACNUR se sirve de un sistema de SMS existente para enviarles notificaciones. Se utiliza para comunicar el ciclo de desembolso de la asistencia a cada gestora de casos asignada a un caso aprobado, con miras a garantizar un asesoramiento y seguimiento adecuados como parte del proceso de gestión del caso. Así, cada gestora de casos vela por que las sobrevivientes de VBG cuyos casos gestiona reciban información oportuna sobre la aprobación de la asistencia, el importe que van a recibir y el plazo de cobro; y también puede ofrecer asesoramiento sobre presupuesto y planificación financiera de ser necesario.

PASO 6: CIERRE DEL CASO

Es el último paso en la gestión de casos de VBG. Una vez la sobreviviente ha recibido todos los servicios y asistencia necesarios, ya no estará inscrita en los servicios de gestión de casos de VBG y su caso se cerrará oficialmente.⁶⁴ Se podría reabrir el caso de una sobreviviente si surgen nuevos incidentes de VBG, necesidades o riesgos que exijan la asistencia por parte del equipo de VBG.

Cómo integrar el efectivo:

Cuando el caso está a punto de cerrarse, las gestoras de casos deberían:

- gestionar la última PDM de la asistencia en efectivo y llevar a cabo la encuesta de satisfacción (a menos que no se logre establecer contacto con la sobreviviente);
- registrar el progreso logrado, incluida la contribución de la asistencia en efectivo en el logro de los objetivos establecidos en el plan de acción;
- compartir los datos anonimizados de la PDM con el equipo de PTM y monitoreo y evaluación para analizarlos de forma agregada;
- compartir conclusiones cualitativas anonimizadas con el coordinador de la asistencia en efectivo o del departamento financiero si se han transmitido comentarios pertinentes sobre el mecanismo de entrega y el desembolso;
- anotar el tipo de estrategia de salida acordada en la etapa de elaboración del plan de acción del caso.⁶⁵

64 De conformidad con las [Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG](#) (GBVIMS SC, 2017), un caso puede cerrarse 1) previo acuerdo con la sobreviviente, que reconoce que sus necesidades se han satisfecho o que sus sistemas de apoyo preexistentes o nuevos están funcionando; 2) cuando la sobreviviente lo desee (dado que es importante respetar siempre sus deseos); 3) cuando la sobreviviente abandona el lugar o se reubica en otra zona; o 4) cuando no ha sido posible establecer comunicación con la sobreviviente durante al menos 30 días.

65 Véase la sección [2.2.7. Elaboración de una estrategia de salida](#) para obtener más información.





CONCLUSIÓN

4

La asistencia en efectivo puede contribuir a reducir los riesgos de VBG y promover la seguridad y la dignidad de las mujeres y las niñas en riesgo de sufrir VBG en contextos humanitarios. También puede contribuir al proceso de sanación de las sobrevivientes al darles la oportunidad de tomar decisiones y ejercer su autonomía sobre un aspecto esencial de su vida con el potencial de producir importantes efectos psicosociales positivos. Sus características y los resultados observados demuestran que una integración cuidadosa de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG contribuye de manera significativa a un apoyo integral y eficaz para la recuperación de las sobrevivientes. No obstante, es necesario que las oficinas en los países y los socios implementadores adopten y respeten disposiciones y pasos claros para su establecimiento seguro y correcto.

Las presentes orientaciones tienen por objeto aportar herramientas y consejos prácticos a partir de la experiencia actual del UNFPA en la integración de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG a nivel mundial. Así, se han presentado pruebas sólidas y orientaciones para consolidar, armonizar y ampliar el uso de la asistencia en efectivo en el marco de la programación mundial sobre VBG, en el seno del organismo y de manera externa. Por consiguiente, estas orientaciones funcionan como apoyo y mejora de la bibliografía existente a ese respecto. En el futuro, con la creciente prestación de asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG, se añadirán nuevos datos empíricos y herramientas, como estudios de caso y documentos informativos.





HERRAMIENTAS

HERRAMIENTA 1: LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR SI SE CUMPLEN LAS CONDICIONES PREVIAS A EFECTOS DE LA PRESTACIÓN DE ASISTENCIA EN EFECTIVO

Existe una serie de aspectos preliminares que resultan clave para entender si la asistencia en efectivo representa una opción de respuesta factible y si la oficina en el país está preparada para integrarla eficazmente en la gestión de casos de violencia basada en género (VBG).

Concretamente, deberían concurrir los siguientes elementos:

1. Un programa activo, eficaz y bien estructurado de gestión de casos de VBG que incluya un sistema de supervisión:

- ✓ ¿Ya se está llevando a cabo la gestión de casos de VBG en la zona?
- ✓ ¿Cumple el vigente proceso de gestión de casos de VBG con lo dispuesto en las [Directrices interagenciales para la gestión de casos de VBG?](#)
- ✓ ¿Cuentan ustedes con un especialista en materia de VBG que les ayude a evaluar la capacidad y proporcionar capacitación y apoyo técnico continuos a los miembros del personal?
- ✓ ¿Están plenamente capacitados las gestoras de casos VBG? ¿Cuentan con el apoyo de un supervisor casos de VBG o un gerente de programa VBG?

2. Aceptación por parte del Gobierno y la comunidad locales:⁶⁶

- ✓ ¿Aceptan las autoridades locales que los actores humanitarios utilicen efectivo o cupones como modalidad de asistencia?
- ✓ ¿El resto de las organizaciones que trabajan en la zona emplean la asistencia en efectivo en sus programas humanitarios? ¿Alguna de ellas se ha encontrado con inconvenientes por parte de las autoridades locales?
- ✓ ¿Conocen los líderes religiosos y los representantes de la comunidad la asistencia humanitaria en efectivo? ¿Están abiertos a ella?
- ✓ ¿Aceptan las comunidades interesadas la asistencia en efectivo? ¿Hay algún actor que, a la hora de proporcionar asistencia en efectivo, se haya encontrado con que la comunidad se mostraba reticente a aceptarla?

66 El Grupo de Trabajo de Transferencias Monetarias (GTM) suele tener acceso a esta información.

- ✓ ¿Hay algún otro actor que ya esté prestando asistencia en efectivo destinada a la protección o a las sobrevivientes de VBG?

3. Apoyo y compromiso, por parte del personal directivo superior del país, respecto a los programas de transferencias monetarias (PTM):

- ✓ ¿El personal directivo superior de su organización ubicado en el país está dispuesto a poner a prueba y ampliar los proyectos de PTM y, más concretamente, a incorporar la asistencia en efectivo a la gestión de casos de VBG? ¿La fomentan y la respaldan?

4. Disponibilidad de fondos o capacidad para obtenerlos:

- ✓ ¿Es capaz la oficina en el país de detectar oportunidades en el plano local, nacional o regional para financiar la integración de la asistencia en efectivo en la gestión de casos de VBG? De no ser así, ¿tiene la posibilidad de obtener el apoyo mundial de la organización, para ser capaz hacerlo?
- ✓ ¿Hay alguna convocatoria abierta de propuestas en la que su oficina en el país esté dispuesta a participar?
- ✓ ¿Existen propuestas de financiación o programas que ya ofrezcan programación contra la VBG y que puedan ampliarse para integrar la asistencia en efectivo?

5. Disponibilidad de los recursos humanos necesarios (tanto de VBG como de PTM), incluido el hecho de que las dependencias administrativas o de finanzas desempeñen un papel activo, o la posibilidad de recibir apoyo adicional en materia de PTM, ya sea en el plano regional o de la sede.

- ✓ ¿Existe en el país un equipo de VBG consolidado y capacitado?
- ✓ ¿Hay suficientes gestoras de casos VBG como para gestionar la carga de trabajo de forma eficiente?
- ✓ ¿Existe un coordinador de PTM o alguien que pueda asumir esta responsabilidad?

6. Capacidad suficiente de los socios implementadores y de los sistemas de entrega de efectivo:⁶⁷

- ✓ ¿Hay un GTM activo que coordine las actividades de PTM en la zona?
- ✓ En caso de que haya un GTM activo, ¿está trazando el mapa de las actividades realizadas por los diferentes actores de PTM y de los mecanismos de entrega que utilizan, así como de la cobertura de los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) en el país?
- ✓ ¿Hay alguna otra organización que ya esté trabajando con programas y distribuciones de PTM a través de PSF? En caso afirmativo, ¿se están encontrando con alguna dificultad concreta?

⁶⁷ Evalúen la capacidad de los proveedores de servicios financieros/PSF, para conocer mejor la cobertura que ofrecen en el país, así como los mecanismos de entrega que utilizan.

7. Funcionalidad de los servicios⁶⁸ y disponibilidad de los artículos pertinentes en el sistema de mercado:

- ✓ ¿Los servicios a los que pretenden dar acceso a través de la asistencia en efectivo están disponibles y son accesibles (p. ej., servicios relacionados con la VBG, jurídicos, médicos, de transporte o de cuidado infantil, redes telefónicas, etc.)?
- ✓ ¿Los artículos u otras necesidades que deban cubrirse en beneficio de la sobreviviente de VBG están disponibles y son accesibles en el sistema de mercado (p. ej., alojamiento, alimentos, artículos de higiene, etc.)?



68 Elaboren o actualicen el mapeo de los servicios de VBG, así como la evaluación del mercado, para obtener más información sobre la funcionalidad y disponibilidad de los servicios y los artículos necesarios.

HERRAMIENTA 2: PLANTILLA PARA EL ANÁLISIS DEL RIESGO DE LA ASISTENCIA EN EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE CASOS DE VBG

Las oficinas en los países y los socios implementadores se involucrarán en un proceso participativo y colaborativo para elaborar su la plantilla para el análisis del riesgo como parte del Diseño de la Respuesta ilustrado en las Orientaciones. En la Herramienta 2 se puede encontrar una plantilla imprimible en blanco de la Herramienta. Además, puede verse un ejemplo un ejemplo de una plantilla completada. [Haga clic aquí para obtener la plantilla editable de la Herramienta 2 y un ejemplo de una plantilla completada.](#)

HERRAMIENTA 3: MODELO DE MARCO DE RESPUESTA

Las oficinas en los países y los socios implementadores se comprometerán en un proceso participativo y colaborativo para elaborar su Marco de Respuesta como parte del diseño de la respuesta ilustrada en las Orientaciones. La Herramienta 3 incluye un ejemplo de un Marco de Respuesta completado, así como una plantilla en blanco. [Haga clic aquí para acceder a la plantilla editable de la Herramienta 3 y al ejemplo de Marco de Respuesta.](#)

HERRAMIENTA 4: MODELO DE UN ACUERDO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Las oficinas en los países y los socios implementadores deben elaborar su Acuerdo de Protección de Datos como parte del proceso de Diseño de la Respuesta descrito en las Orientaciones. La Herramienta 4 incluye una plantilla de un ejemplo de Acuerdo de Protección de Datos. [Haga clic aquí para obtener la plantilla editable del Acuerdo de Protección de Datos de la Herramienta 4.](#)

HERRAMIENTA 5: HOJA DE ORIENTACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR: QUÉ INCLUIR EN LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR (POE)

Como paso final del diseño de la respuesta, la oficina en el país y los socios implementadores deberán trabajar juntos para elaborar una serie de procedimientos operativos estándar (POE), donde se dé cuenta del acuerdo convenido sobre la asistencia en efectivo que se prestará a través de los programas de gestión de casos de violencia basada en género (VBG), y donde se describan con claridad los siguientes puntos:

- Los objetivos del programa y el análisis del contexto (es decir, los resultados de las evaluaciones de la situación y la viabilidad, así como del análisis de la respuesta).
- La zona de interés y el marco de respuesta (es decir, el foco geográfico, los supuestos de VBG, y los principales riesgos y necesidades relativos a la VBG, conforme a lo establecido en el marco de respuesta).
- Modalidad de ejecución y transferencia, así como mecanismos de entrega seleccionados (es decir, aquellos tipos de asistencia en efectivo y mecanismos de entrega que estén disponibles y resulten más adecuados, junto con los detalles de cada mecanismo).
- El valor, la frecuencia y la duración de la transferencia (es decir, los plazos y mecanismos de desembolso).
- El marco de monitoreo (es decir, el calendario y los recursos relativos al monitoreo posterior a la distribución o al suministro [PDM]).
- El acuerdo de protección de datos⁶⁹ (es decir, los detalles del acceso por funciones, las medidas de mitigación del riesgo y las medidas que se adoptarán en caso de que se produzca un incumplimiento de la obligación de confidencialidad).
- Mecanismos adaptados para recabar comentarios y presentar denuncias.
- Estrategia de salida.

Todas las cuestiones anteriores deberán quedar claramente indicadas en un documento de POE, a fin de establecer los aspectos clave de la intervención. Los POE deberán ser aprobados y validados por todas las partes implicadas; asimismo, deberán estar basados en las evaluaciones de la situación y la viabilidad y en el análisis de la respuesta llevados a cabo para preparar la intervención. Además, se habrán de elaborar al final de la etapa de diseño y deberán servir para orientar el trabajo de todos los equipos.

⁶⁹ Además, las oficinas en los países deberán facilitar la adopción en el plano nacional de un protocolo de intercambio de información que enumere los principios, objetivos, funciones y responsabilidades, y que deberá ser suscrito por los actores implementadores. Dicho protocolo es un instrumento esencial que ayuda a los organismos y socios implementadores a mitigar los riesgos y combatir las dificultades de la gestión de datos de VBG mediante el establecimiento de directrices claras que rijan todos los intercambios de información relacionada con la VBG; y, lo que es más importante, este protocolo protege tanto a las sobrevivientes como su información. Al mismo tiempo, las oficinas en los países deberán aprobar los procedimientos (rutas de remisión) y formularios, en colaboración con los grupos temáticos o grupos de trabajo existentes, para que el intercambio de datos sea fluido, seguro y eficiente, tanto a nivel interno como externo, con todos los actores implicados, incluidos los proveedores de servicios financieros (PSF).

ÍNDICE (plantilla de ejemplo)

1. Análisis de la situación

- 1.1 Contexto y necesidades
- 1.2 Viabilidad de la asistencia en efectivo
 - Aceptación por parte del Gobierno
 - Uso por parte de otros actores
 - Capacidad de los socios y los proveedores de servicios financieros
 - Evaluación del mercado y los servicios relacionados con la VBG
- 1.3. Análisis del riesgo

2. Diseño de la respuesta

- 2.1 Objetivos
- 2.2 Marco de respuesta y de selección de destinatarios
- 2.3 Diseño de la asistencia en efectivo
 - Modelo de ejecución (a través de qué tipo de socio o proveedor de servicio financiero)
 - Modalidad de transferencia (condicional, incondicional)
 - Mecanismo de entrega del efectivo (por medio de qué mecanismo se entrega el efectivo a la beneficiaria)
- 2.4 Protección de datos
- 2.5 Mecanismo de denuncia y respuesta (incluido el proceso relativo a la asistencia en efectivo)
- 2.6 Estrategia de salida
- 2.7. Funciones y responsabilidades

3. Ejecución

- 3.1 Integración de la asistencia en efectivo en el proceso de gestión de casos

4. Seguimiento

- 4.1 Objetivos
- 4.2 Producto, proceso, seguimiento de los resultados
- 4.3 Instrumentos de seguimiento
- 4.4 Funciones y responsabilidades

Así como cualquier otra cuestión significativa, relacionada con el proyecto.



**Contribuyendo a un mundo
donde cada embarazo sea
deseado, cada parto sea sin
riesgos y cada persona joven
alcance su pleno desarrollo**

**Departamento de Respuesta
Humanitaria del UNFPA**

hrd-cva@unfpa.org
twitter.com/unfpa
Enero de 2023