



Módulo 1

DESCRIPCIÓN GENERAL E INTRODUCCIÓN

Paquete de servicios esenciales para
mujeres y niñas que sufren violencia

*Elementos centrales y directrices
relativas a la calidad de la atención*



Organización
Mundial de la Salud



50
AÑOS

Al servicio de las personas y las naciones.



UNODC
Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito



EMAKUNDE
EMAKUNDEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiadiuna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



MÓDULO 1

Introducción

El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

Módulo 1: Descripción general e introducción	Módulo 2: Salud	Módulo 3: Servicios judiciales y policiales	Módulo 4: Servicios sociales	Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación
Capítulo 1: Introducción al paquete de servicios esenciales 1.1 Introducción 1.2 Contexto 1.3 Objeto y alcance 1.4 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología
Capítulo 2: Principios comunes, características y elementos fundamentales 2.1 Principios 2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad 2.3 Elementos fundamentales	Capítulo 2: Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general
Capítulo 3: Cómo utilizar esta herramienta 3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales 3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales	Capítulo 3: Directrices relativas a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 3.1 Servicios Esencia- les a nivel nacional: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza 3.2. Servicios Esencia- les a nivel local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza
Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de estas directrices no habría sido posible de no contar con:

La valentía de las numerosas mujeres que han vivido la violencia de primera mano y nos han relatado sus experiencias, así como la participación de las y los activistas, principalmente de organizaciones de mujeres de todo el planeta, que han contribuido abogando por una adecuada prestación tanto de servicios como de apoyo a las mujeres que han sido objeto de violencia.

Los esfuerzos de los gobiernos dirigidos a poner fin a la violencia contra las mujeres a través de reformas legislativas, iniciativas normativas y la ejecución de programas de prevención y respuesta.

Los principales donantes del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas sometidas a violencia: el Gobierno de Australia y el Gobierno de España.

Profesionales, personal investigador y representantes gubernamentales que pertenecen a distintos sectores y que asistieron y participaron en todas las Consultas Técnicas Mundiales celebradas en el marco de este programa de trabajo (puede obtener más información sobre las personas que participaron dirigiéndose a www.endvawnow.org y haciendo clic en “Essential Services”).

El compromiso constante del sistema de las Naciones Unidas con el desarrollo de programas y acciones para hacer frente a la violencia contra las mujeres. Los organismos de las Naciones Unidas, que se han involucrado para apoyar la adaptación y/o elaboración de estas directrices, han compartido su tiempo y conocimiento para garantizar que sigamos mejorando la prestación de servicios a las mujeres y niñas que sufren violencia. Agradecemos el compromiso y las aportaciones efectuadas por las personas que representan a los diversos organismos: Tania Farha y Riet Groenen (ONU Mujeres), Upala Devi y Luis Mora (FNUAP) y Claudia García Moreno y Avni Amin (OMS), Suki Beavers, Niki Palmer y Charles Chauvel (PNUD), y Claudia Baroni y Sven Pfeiffer (ONUDD).

Las consultoras que ayudaron a armonizar y consolidar todas las directrices elaboradas para este paquete: Eileen Skinnider y Janice Watt.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN AL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 6

1.1	INTRODUCCIÓN	6
1.2	CONTEXTO	7
1.3	OBJETO Y ALCANCE	9
1.4	TERMINOLOGÍA	10

CAPÍTULO 2: PRINCIPIOS COMUNES, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES 13

2.1	PRINCIPIOS	14
2.2	CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES DE CALIDAD	15
2.3	ELEMENTOS FUNDAMENTALES	19

CAPÍTULO 3: CÓMO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA 20

3.1	MARCO DE LAS DIRECTRICES SOBRE SERVICIOS ESENCIALES	20
-----	---	----

CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS 22

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN AL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES

1.1

Introducción

El **Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para las Mujeres y las Niñas sometidas a Violencia** (el “Programa”), es una iniciativa de colaboración entre ONU Mujeres, el FNUAP, la OMS, el PNUD y la ONUDD, que tiene por objetivo proporcionar un mayor acceso a un conjunto coordinado de servicios esenciales y multisectoriales de calidad para todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género.

El Programa identifica los **servicios esenciales** que deben prestar los sectores de la salud, los servicios sociales y judiciales (los “Servicios Esenciales”), así como las directrices para la coordinación de los Servicios Esenciales y la gobernanza de los procesos y mecanismos de coordinación (las “Directrices de Coordinación”). Con el objetivo de garantizar una prestación de servicios de alta calidad a las mujeres y niñas sometidas a violencia, especialmente en los países de ingresos medios y bajos, se han identificado una serie de directrices específicas para los elementos centrales de cada servicio esencial. En conjunto, todos estos elementos conforman el “**Paquete de Servicios Esenciales**”.

El Paquete de Servicios Esenciales engloba cinco módulos que presentan cierto grado de superposición:

- Módulo 1: Descripción general e introducción
- Módulo 2: Servicios Esenciales en el ámbito de la salud
- Módulo 3: Servicios esenciales en la esfera policial y judicial

- Módulo 4: Servicios Esenciales en el plano de los servicios sociales
- Módulo 5: Medidas esenciales para la coordinación y su gobernanza de la coordinación

El Paquete de Servicios Esenciales introduce aquellos componentes que son esenciales en una respuesta multisectorial ante mujeres y niñas que son objeto de violencia. La prestación, coordinación y gobernanza de los servicios esenciales en los sectores de atención sanitaria, servicios sociales y los sectores policial y judicial pueden mitigar de manera significativa las consecuencias que tiene la violencia sobre el bienestar, la salud y la seguridad de las mujeres y las niñas, ayudar en el proceso de recuperación y empoderamiento de las mujeres y evitar que la violencia se repita. Los servicios esenciales pueden reducir las pérdidas que experimentan las mujeres, las familias y las comunidades en términos de productividad, resultados académicos, políticas y presupuestos públicos, así como contribuir a romper el ciclo recurrente de violencia. El Paquete de Servicios Esenciales desempeña un papel clave en la reducción de la pobreza, en el desarrollo, y en iniciativas encaminadas al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible acordados recientemente en el año 2015.

El objetivo del Paquete de Servicios Esenciales es llenar el vacío existente entre los acuerdos y las obligaciones establecidos a escala internacional para la prestación de servicios en el ámbito de la violencia contra las mujeres, incluidas las conclusiones acordadas en 2013 por la Comisión de la Condición

Jurídica y Social de la Mujer, y las actividades de provisión de asistencia técnica que se llevan a cabo a escala nacional acerca de cómo desarrollar servicios esenciales de calidad. Estas obligaciones están detalladas en los instrumentos de derechos humanos, en los acuerdos internacionales, y en las declaraciones que los acompañan, así como en políticas que proporcionan normas y estándares mundiales sobre los que se construye el Paquete de Servicios Esenciales.

1.2 Contexto

La violencia contra las mujeres y las niñas es generalizada, sistémica y tiene un fuerte arraigo cultural. El Secretario General de las Naciones Unidas ha manifestado que este problema alcanza unas proporciones pandémicas¹. La violencia contra las mujeres es “todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”². La violencia de género, que es aquella forma de violencia dirigida contra una mujer por el hecho de ser mujer o que afecta desproporcionadamente a las mujeres³, adopta numerosas formas. Además de la violencia física y sexual, la violencia contra mujeres y niñas incluye el daño y abuso psicológico y emocional, el acoso sexual, la mutilación genital femenina, el abuso resultante de acusaciones de brujería y hechicería, los denominados asesinatos de mujeres y niñas por motivos de honor, la trata de mujeres y niñas, el infanticidio femenino y otras prácticas dañinas. La violencia dentro de la pareja íntima y la violencia sexual fuera de la pareja figuran entre las formas de violencia más generalizadas e insidiosas

Pese a que en las últimas décadas ha surgido un amplio compromiso a nivel mundial para responder y prevenir la violencia contra las mujeres y niñas, muchas de ellas carecen de acceso, o tienen un acceso limitado, a las medidas de apoyo y servicios que pueden brindarles protección, ofrecerles seguridad y ayudarles a hacer frente a las consecuencias a corto y largo plazo de las diversas formas de violencia a las que están sometidas.

contra las mujeres y las niñas. El término “violencia contra las mujeres” incluye la violencia contra las niñas, sobre todo contra aquellas que podrían utilizar los servicios esenciales que se prestan a las mujeres.

De acuerdo con una revisión a nivel mundial realizada en 2013 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), un 35% de las mujeres en todo el mundo han sufrido violencia física y/o sexual dentro de la pareja, o violencia sexual fuera de la pareja⁴. Más de un 7% de las mujeres del planeta han señalado que experimentaron en algún momento violencia sexual fuera de la pareja⁵. Existen algunos estudios nacionales que muestran que hasta un 70% de las mujeres experimentan violencia física o sexual por parte de hombres en algún momento de sus vidas, la mayoría de ellas a manos de sus esposos u otra pareja íntima⁶. Se calcula que una de

1 Naciones Unidas (2006). Estudio a fondo del Secretario General sobre todas las formas de violencia contra la mujer (A/61/122/Add.1).

2 Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, artículo 1, disponible en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N94/095/08/PDF/N9409508.pdf?OpenElement>.

3 Véase, por ejemplo, la Recomendación General núm. 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), disponible en <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm-sp.htm>.

4 OMS, Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer, p. 2 (“Únicamente se incluyeron las mujeres de 15 años o más, a fin de diferenciar la violencia contra las mujeres del abuso sexual contra menores”, p. 12), disponible en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

5 *Ibid*, p. 18.

6 ONU Mujeres, “Acabar con la violencia contra mujeres y niñas: Hechos y cifras”, Di NO – ÚNETE para poner fin a la violencia contra las mujeres, disponible en www.saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures. Diversas encuestas de población han puesto de manifiesto que entre un 10% y un 70% de las mujeres denuncian haber sido agredidas físicamente por su pareja íntima masculina en algún momento de sus vidas; véase Heise, L., Ellsberg, M. y Gottemoeller, M. (1999) Ending Violence against Women (Baltimore, MD: Escuela de Salud Pública de la Universidad John Hopkins). El estudio del Secretario General citado anteriormente señala que la violencia contra las mujeres afecta a un tercio de estas a lo largo de su vida.

cada cinco niñas ha sufrido abusos durante la infancia. Existen estimaciones en algunos países que elevan esta proporción a una de cada tres⁷. Las relaciones de poder basadas en el género en el seno de la sociedad exponen a muchas niñas a un riesgo de sufrir determinadas formas de violencia, en particular violencia sexual, que es muy superior al de los niños. Un estudio sobre el uso de la violencia por parte de los hombres realizado en áreas concretas de siete países de la región de Asia y del Pacífico puso de relieve que entre un 26% y un 80% de los hombres manifestaron haber perpetrado violencia física y/o sexual contra sus parejas íntimas, y que entre un 10% y un 40% de los hombres declararon haber violado a personas que no eran su pareja; en estos casos, la motivación citada con más frecuencia eran los derechos sexuales⁸.

Varios estudios sugieren que, a escala mundial, la mitad de las mujeres víctimas de homicidios mueren a manos de sus esposos, ex esposos o parejas íntimas⁹.

7 http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/es/, p. 14

8 ONU Mujeres (2013). Why do some men use violence against women and how can we prevent it? Quantitative findings from the United Nations Multi-country Study on Men and Violence in Asia and the Pacific (ONU Mujeres, FNUAP, PNUD y Voluntarios de las Naciones Unidas).

9 Véase, por ejemplo, ONUDD (2013), Estudio mundial sobre el homicidio, p. 14, disponible en http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/GSH2013/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf.

La violencia contra las mujeres y las niñas tiene consecuencias perjudiciales y duraderas sobre su bienestar, salud y seguridad; pero también afecta a nivel económico, al rendimiento académico, la productividad y el desarrollo de las sociedades y países. Pese a que en las últimas décadas ha surgido un compromiso amplio a nivel mundial con la prevención de la violencia contra las mujeres y las niñas y la respuesta a esta lacra, muchas mujeres y niñas carecen de acceso (o sólo disponen de un acceso muy limitado) a las medidas de apoyo y a los servicios que pueden brindarles protección, ofrecerles seguridad y ayudarles a hacer frente a las consecuencias a corto y largo plazo de las diversas formas de violencia que sufren. Por lo tanto, el compromiso gubernamental con la lucha contra este tipo de violencia es crucial para lograr los objetivos de estas directrices.

La obligación internacional de ejercer la debida diligencia exige a los Estados la adopción de medidas eficaces para prevenir, investigar y enjuiciar los casos de violencia contra las mujeres. Esto incluye medios eficaces de respuesta a cada caso de violencia, así como el abordaje de las causas y consecuencias estructurales de la violencia, garantizando el establecimiento de unos marcos jurídicos y normativos exhaustivos, sistemas judiciales y policiales sensibles al género, la disponibilidad de servicios sociales y sanitarios, la realización de actividades de concienciación y la garantía de la calidad de todas las medidas adoptadas.

1.3

Objeto y alcance

El propósito del Paquete de Servicios Esenciales es ayudar a los países a diseñar, instrumentar y evaluar servicios dirigidos a todas las mujeres y niñas que son víctimas y sobrevivientes de violencia, en una amplia variedad de contextos y situaciones. El Paquete constituye una herramienta práctica que brinda a los países una hoja de ruta clara sobre cómo garantizar la prestación y coordinación de unos servicios de calidad en todos los sectores. Está diseñado para asegurar que los servicios de todos los sectores se coordinen y gestionen de manera que ofrezcan una respuesta integral, estén centrados en las mujeres (y, cuando sea necesario, en las niñas y los niños) y rindan cuentas, tanto entre ellos como a las víctimas y sobrevivientes. Las directrices relativas a cada elemento fundamental de los servicios esenciales están diseñadas para garantizar una respuesta de calidad a la violencia contra las mujeres y las niñas.

La manera en que los servicios esenciales son implementados varía según los países. En algunos países es posible que ya existan los servicios descritos; en otros puede ser necesario adaptar los servicios existentes, ir implementando progresivamente nuevos servicios, o incluso adoptar medidas adicionales para alcanzar los niveles indicados. Es fundamental que cada país disponga de un plan para alcanzar los estándares identificados y asegurar la existencia de procesos y mecanismos de evaluación y rendición de cuentas para que los servicios se presten efectivamente y ofrezcan la calidad requerida.

Aunque las directrices pueden ser aplicables a otras formas de violencia contra las mujeres y las niñas, están destinadas fundamentalmente a situaciones de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual fuera de la pareja. En ellas se adopta un enfoque centrado principalmente en responder a la violencia actuando en sus primeras fases e interviniendo para evitar que

la violencia vuelva a tener lugar. Estas directrices están enfocadas en servicios y respuestas diseñadas para mujeres, pero también tienen, en cuenta las necesidades de las niñas que se encuentran en una edad en la que pueden utilizar dichos servicios. Cuando resulta pertinente, las directrices también destacan aquellos aspectos que es preciso considerar en el caso de mujeres que van acompañadas de sus hijas e hijos cuando utilizan los servicios esenciales. Las mujeres y las niñas no sólo sufren de una forma abrumadoramente desproporcionada violencia y abusos por parte de los hombres; las Naciones Unidas reconocen que la violencia contra las mujeres es “una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre”¹⁰. Como resultado de ello, la dinámica de violencia contra las mujeres, las formas de violencia que éstas experimentan, la gravedad, la frecuencia y las consecuencias de dicha violencia son muy diferentes de las que experimentan los hombres.

El alcance del Paquete de Servicios Esenciales se complementa con el planteamiento de UNICEF que, entre otras cosas, trabaja para garantizar que todas las niñas y todos los niños puedan vivir libres de violencia. UNICEF continuará elaborando orientaciones y respuestas significativas dirigidas a niñas y niños víctimas de violencia. Las directrices, pese a ser universalmente aplicables, han sido elaboradas con una consideración especial hacia los países de ingresos bajos y medios. Asimismo, es importante tener presente que no se centran en intervenciones en contextos de crisis o de emergencia humanitaria. Sin embargo, las respuestas que se describen en ellas son complementarias, en la medida de lo posible, con las centradas en ese tipo de contextos.

¹⁰ Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

1.4

Terminología

Coordinación: es uno de los elementos centrales en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. Se trata de un componente requerido por las normas internacionales, cuyo objetivo es garantizar que la respuesta a la violencia contra las mujeres sea integral, multidisciplinaria, coordinada, sistemática y sostenida. A su vez, es un proceso que se rige por diversas leyes y políticas. Implica un esfuerzo de colaboración por parte de equipos, personal e instituciones multidisciplinarias de todos los sectores pertinentes para la aplicación de leyes, políticas, protocolos y acuerdos, así como de medidas de comunicación y colaboración, todo ello con el fin de prevenir y hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. A nivel nacional, la coordinación tiene lugar entre los ministerios competentes en la lucha contra esta forma de violencia; a nivel local, se articula entre quienes proveen los servicios locales y las partes interesadas; y, en algunos países, también ocurre a nivel intermedio, entre el nivel nacional y el local. La coordinación también se produce entre los distintos niveles de gobierno.

Elementos centrales: características o componentes de los servicios esenciales que son aplicables en cualquier contexto y que garantizan un funcionamiento eficaz del servicio.

Servicios Esenciales: conjunto de servicios básicos prestados por el sector de atención sanitaria, los servicios sociales y el sector policial y judicial. Estos servicios deben proteger, como mínimo, los derechos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que experimente violencia de género.

Sistemas judiciales formales: son sistemas judiciales cuya responsabilidad compete al Estado y sus agentes. Incluyen las leyes respaldadas por el Gobierno, e instituciones como la policía, las fiscalías, los tribunales y los centros penitenciarios responsables de aplicar y hacer cumplir las leyes del Estado, así como de administrar las sanciones impuestas por la vulneración de las leyes.

La violencia de género es “todo acto de violencia por motivos de género que se dirige contra una mujer

porque es una mujer o que afecte desproporcionadamente a las mujeres”¹¹.

Gobernanza de la coordinación: tiene dos componentes fundamentales. El primer componente es la creación de las leyes y políticas necesarias para implementar y apoyar la coordinación de los Servicios Esenciales dirigidos a eliminar o responder a la violencia contra las mujeres y las niñas. El segundo componente es el proceso de rendición de cuentas de las partes interesadas por el cumplimiento de sus obligaciones en su respuesta coordinada a la violencia contra las mujeres y las niñas, así como la supervisión, el seguimiento y la evaluación constantes de dicha respuesta coordinada. La gobernanza se lleva a cabo tanto a nivel nacional como a nivel local.

Sistema de salud: hace referencia a i) todas aquellas actividades cuyo propósito principal sea promover, restablecer o mantener la salud; ii) las personas, instituciones y recursos, organizados conjuntamente de conformidad con una serie de políticas establecidas, con el fin de mejorar la salud de la población a la que atienden.¹²

Proveedor(a) de atención sanitaria: persona u organización que presta servicios de salud de manera sistemática. Un(a) proveedor(a) individual de atención sanitaria puede ser un(a) profesional sanitario(a), una trabajadora o un trabajador de salud de la comunidad o cualquier otra persona capacitada y con conocimientos en materia de salud. Las organizaciones incluyen hospitales, clínicas, centros de atención primaria y otros puntos de prestación de servicios. El personal de atención primaria suele estar compuesto por un equipo médico, personal de enfermería, asistentes de partería, etc.¹³

Violencia dentro de la pareja: “[l]a forma más común de violencia experimentada por las mujeres en todo el mundo. . . (y) comprende toda una gama de actos

¹¹ CEDAW, Recomendación General núm. 19, párr. 6.

¹² OMS, Health Systems Strengthening: Glossary, disponible en www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

¹³ OMS (2013). Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines, p. vii.

sexual, psicológica y físicamente coercitivos practicados contra mujeres adultas y adolescentes por una pareja actual o anterior, sin el consentimiento de la mujer. La violencia física entraña el uso intencional de la fuerza física, el vigor o un arma para dañar o lesionar a la mujer. La violencia sexual comprende el contacto sexual abusivo, hacer que una mujer participe en un acto sexual no consentido y la tentativa o consumación de actos sexuales con una mujer que está enferma, incapacitada, bajo presión o bajo la influencia de alcohol u otras drogas. La violencia psicológica consiste en actos tendientes a controlar o aislar a la mujer, así como a humillarla o avergonzarla. La violencia económica entraña negar a una mujer el acceso a los recursos básicos o el control sobre ellos”¹⁴.

Proveedor(a) de servicios judiciales: este término incluye al funcionariado estatal y gubernamental, a la judicatura, la fiscalía, la policía, la asistencia letrada, personal de la administración judicial, abogadas y abogados, asistentes jurídicos y personal de servicios sociales y asistencia a las víctimas.

El **continuo de la justicia:** se extiende desde el momento de la entrada de una víctima o sobreviviente en el sistema hasta que el asunto concluye. El itinerario que seguirá una mujer dependerá de sus necesidades. Puede utilizar diversas opciones, desde la interposición de una denuncia o la presentación de una reclamación que desencadenen el inicio de una investigación penal y enjuiciamiento hasta la búsqueda de protección, pasando por demandas civiles como, por ejemplo, las relativas al divorcio, la custodia infantil o la percepción de indemnizaciones por daños personales o de otro tipo, incluso por parte de los regímenes administrativos del Estado, sea simultáneamente o en diferentes momentos del tiempo.

Equipos de respuesta multidisciplinarios: grupos de partes interesadas que han celebrado acuerdos para trabajar de manera coordinada con el fin de responder a la violencia contra las mujeres y las niñas en el seno de una comunidad. Estos equipos se concentran en garantizar una respuesta eficaz a cada caso individual

y pueden realizar aportaciones de cara a la formulación de políticas.

Violencia sexual fuera de la pareja: “violencia infligida por un pariente, un amigo, un conocido, un vecino, un compañero de trabajo o un extraño”¹⁵. Incluye el hecho de obligar a otra persona a realizar un acto sexual contra su voluntad, el acoso sexual y la violencia perpetrada contra mujeres y niñas, a menudo por un agresor conocido por ellas, incluso en espacios públicos, en la escuela, en el lugar de trabajo y en la comunidad.

Directrices de calidad: respaldan la prestación y aplicación de los elementos centrales de los servicios esenciales para garantizar que estos sean eficaces y ofrezcan una calidad suficiente para dar respuesta a las necesidades de las mujeres y las niñas. Las directrices de calidad proporcionan la “hoja de ruta” para una prestación de servicios basada en los derechos humanos, con sensibilidad cultural y con un enfoque centrado en el empoderamiento de las mujeres. Están basadas en las normas internacionales, a las que complementan, y muestran las mejores prácticas identificadas para proporcionar una respuesta ante la violencia de género.

El **sector de los servicios sociales:** proporciona un abanico de servicios de apoyo destinados a mejorar el bienestar general y el empoderamiento de un grupo de población específico dentro de la sociedad. Estos servicios pueden ser de carácter general o proporcionar respuestas específicas a un problema concreto; por ejemplo, ofreciendo una respuesta a las mujeres y las niñas que experimentan violencia. Los servicios sociales dirigidos a las mujeres y las niñas que han experimentado violencia incluyen servicios prestados o financiados por el gobierno (conocidos, por tanto, como servicios públicos) o bien proporcionados por otros agentes de la comunidad y la sociedad civil, incluidas organizaciones no gubernamentales y organizaciones religiosas.

Los **servicios sociales** de respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas: son aquellos servicios que van expresamente dirigidos a las víctimas y sobrevivientes de la violencia. Se trata de servicios cruciales para ayudar a las mujeres a recuperarse de la violencia, favorecer su empoderamiento y evitar que la violencia se repita. En

14 Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas citado en la nota 1, párrs. 111 y 112.

15 *Ibid*, párr. 128.

determinadas circunstancias, estos servicios colaboran con determinados sectores de la sociedad o la comunidad para cambiar las actitudes y las percepciones sobre la violencia. Incluyen, aunque no exclusivamente: provisión de asesoramiento psicosocial, apoyo financiero, información en situaciones de crisis, alojamiento seguro, servicios jurídicos y de promoción, apoyo para encontrar una vivienda y un empleo, etc., a las mujeres y niñas que sufren violencia.

Partes interesadas: todas las organizaciones y organismos gubernamentales y de la sociedad civil que desempeñan algún papel en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas en cualquier nivel de gobierno y de la sociedad civil. Entre las partes clave interesadas figuran, entre otras, las víctimas / sobrevivientes y sus representantes, los servicios sociales, el sector de atención sanitaria, el personal especializado en asistencia legal, la policía, la judicatura, organismos de protección infantil y el sector educativo.

Víctima / sobreviviente: hace referencia a las mujeres y niñas que han experimentado o están experimentando violencia de género, a imagen de la terminología

empleada en los procesos legales. También se pretende reflejar con estos términos la actuación de estas mujeres y niñas durante la búsqueda de servicios esenciales¹⁶.

Violencia contra las mujeres: “todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”¹⁷.

16 El estudio del Secretario General mencionado *supra* en la nota 1 señala el debate existente en torno a los términos “víctima” y “sobreviviente”. Hay quien sugiere que debiera evitarse el término “víctima” porque implica pasividad, debilidad y una vulnerabilidad inherente, y no reconoce la realidad de la resiliencia y la actuación de las mujeres. Para otras personas, el término “sobreviviente” plantea problemas, puesto que niega el sentimiento de victimización que experimentan las mujeres que han sido objeto del crimen violento. En consecuencia, en estas directrices se utiliza el término “víctima/sobreviviente”.

17 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, artículo 1.

CAPÍTULO 2:

PRINCIPIOS COMUNES, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES

Las investigaciones y práctica disponibles sugieren que la forma de prestar los servicios influye de manera significativa en la eficacia de estos. Para dar una respuesta adecuada a la violencia contra las mujeres y las niñas y mantener la seguridad y el bienestar de éstas es fundamental comprender la dimensión de género de la violencia, sus causas y sus consecuencias, y prestar los servicios desde una cultura de empoderamiento de las mujeres que ayude tanto a mujeres como a niñas a estudiar las diversas opciones que tienen a su disposición y respalde sus decisiones. Con el fin de prestar unos servicios esenciales de calidad, los países deben tener en cuenta los principios generales en los que se apoya la prestación de todos los servicios esenciales y los elementos fundamentales que deben estar presentes para apoyar dicha prestación. Estos principios y elementos fundamentales se reflejan en una serie de características comunes y actividades que están presentes de manera transversal en el sector sanitario, en el de los servicios sociales, y en el policial y judicial, así como en los mecanismos de coordinación y gobernanza.

Los principios, características comunes y elementos fundamentales de los Servicios Esenciales dirigidos a las mujeres y niñas que son objeto de violencia también pueden encontrarse en los instrumentos jurídicos internacionales. Los Estados de todo el mundo han negociado y acordado apoyar un conjunto de normas mundiales para hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas, entre las que cabe citar las siguientes:

- La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de 1979¹⁸ y la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989¹⁹, que proporcionan el marco basado en los derechos humanos.

- La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de 1993²⁰, la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing de 1995²¹ y numerosas resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Derechos Humanos, además de la Recomendación General núm. 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que establecen claramente lo que deben hacer los Estados para hacer frente a este problema.
- Más recientemente, las Estrategias Modelo y las Medidas Prácticas Actualizadas para la Eliminación

¹⁸ Resolución 34/180 de la Asamblea General.

¹⁹ Resolución 44/25 de la Asamblea General.

²⁰ Resolución 48/104 de la Asamblea General.

²¹ Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, del 4 al 15 de septiembre de 1995 (publicación de las Naciones Unidas, núm. de venta E.96.IV.13), cap. I, resolución 1, anexos I y II.

de la Violencia contra la Mujer en el Campo de la Prevención del Delito y la Justicia Penal²² han proporcionado un conjunto de recomendaciones amplias que engloban las cuestiones sustantivas, procesales y operativas en el ámbito de la justicia penal, al tiempo que reconocen la importancia de una respuesta integral, coordinada y multidisciplinar.

- Las Conclusiones Acordadas adoptadas por la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer durante su 57º periodo de sesiones ofrecen orientaciones adicionales para la creación de servicios multisectoriales integrales, coordinados, interdisciplinarios, accesibles y sostenidos para todas las víctimas y sobrevivientes de todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas.

2.1 Principios

Los principios que se enumeran a continuación sustentan la prestación y la coordinación de todos los servicios esenciales:

- Un enfoque basado en derechos;
- La promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres;
- Adecuación y sensibilidad tanto a la cultura como a la edad;
- Enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes;
- La seguridad es primordial;
- La rendición de cuentas de los agresores.

Un enfoque basado en derechos

En cuanto a la prestación de servicios esenciales de calidad, los enfoques basados en derechos reconocen que los Estados tienen una responsabilidad primordial en lo que compete al respeto, la protección y la realización de los derechos de las mujeres y las niñas. La violencia contra las mujeres y las niñas representa una vulneración esencial de los derechos humanos de éstas, especialmente de su derecho a vivir sin miedo ni violencia. Un enfoque basado en los derechos humanos exige servicios que den prioridad a la seguridad y el bienestar de las mujeres y las niñas, y que las traten

Un principio clave que emerge de este marco normativo mundial es la obligación de los Estados de ejercer la debida diligencia en las esferas de la prevención, la protección, el enjuiciamiento, la sanción y la provisión de reparaciones.

Un liderazgo sólido en todos los niveles y un compromiso constante con los principios rectores, las características comunes y el desarrollo y aplicación de unos elementos fundamentales robustos son cruciales para el éxito del diseño, la implementación y la revisión de una respuesta sostenible, eficaz y de calidad frente a la violencia contra las mujeres.

con dignidad, respeto y sensibilidad. Además, requiere los máximos estándares alcanzables por parte de los servicios de salud, los servicios sociales y los servicios judiciales y policiales: unos servicios de buena calidad, disponibles, accesibles y aceptables para las mujeres y las niñas²³.

Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres

El carácter central de la desigualdad de género y la discriminación, como causa fundamental y también como consecuencia de la violencia contra las mujeres y las niñas, requiere que los servicios garanticen unas políticas y prácticas con perspectiva de género. Los servicios deben asegurar que no se acepte, tolere ni perpetúe la violencia contra las mujeres y las niñas. Además, deben fomentar la actuación de las mujeres para que éstas y las niñas tengan derecho a tomar sus propias decisiones, incluidas las que impliquen negarse a recibir servicios esenciales.

Adecuación y sensibilidad tanto a la cultura como a la edad

Unos servicios esenciales adecuados y sensibles a la edad y la cultura deben responder a las circunstancias individuales y a las experiencias vitales de las mujeres

22 Resolución 65/457 de la Asamblea General, anexo.

23 E/2013/27.

y las niñas teniendo en cuenta su edad, su identidad, su orientación sexual, su identidad de género, su origen étnico y sus preferencias lingüísticas. También deben ofrecer una respuesta apropiada a las mujeres y niñas que se enfrentan a múltiples formas de discriminación —no sólo por ser mujeres, sino también debido a su raza, origen étnico, casta, orientación sexual, religión, discapacidad, estado civil, ocupación u otras características— o que han sido objeto de violencia.

Enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes

Los enfoques centrados en las víctimas/sobrevivientes sitúan los derechos, las necesidades y los deseos de las mujeres y las niñas en el centro de atención de la prestación de servicios. Esto requiere un análisis de las múltiples necesidades de las víctimas y sobrevivientes, de los diversos riesgos y vulnerabilidades, de la incidencia de las decisiones y medidas adoptadas, y garantiza una correcta adaptación de los servicios a los requisitos únicos que presenta cada mujer y cada

niña. Los servicios deberían responder a los deseos de todas ellas.

La seguridad es primordial

La seguridad de las mujeres y las niñas es crucial para prestar unos servicios de calidad. Los servicios esenciales deben dar prioridad a la seguridad de las usuarias y evitar causarles más daño.

Rendición de cuentas de los agresores

Para garantizar que los agresores rindan cuentas de sus actos es necesario que los servicios esenciales, cuando proceda, dispongan de los mecanismos adecuados para exigir responsabilidades a los autores de violencia, garantizando al mismo tiempo el principio de justicia de las respuestas judiciales. Es necesario que los servicios esenciales respalden y faciliten la participación de las víctimas/sobrevivientes en el proceso judicial, fomenten su capacidad para actuar y, al mismo tiempo, aseguren que la carga de la búsqueda de justicia no recaiga sobre ellas, sino sobre el Estado.

2.2

Características comunes de los servicios esenciales de calidad

Los servicios esenciales comparten un conjunto de características y actividades comunes. Éstas son aplicables con independencia del sector específico que pueda estar dando respuesta a las mujeres y niñas que sufran violencia. En todos los servicios e intervenciones, la prestación de servicios debería tener las características clave que se enumeran a continuación:

- Disponibilidad
- Accesibilidad
- Adaptabilidad
- Adecuación
- Priorización de la seguridad
- Consentimiento informado y confidencialidad
- Comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, la ejecución y la evaluación de los servicios
- Recogida de datos y gestión de la información
- Vinculación con otros sectores y organismos a través de la coordinación

Disponibilidad

Los servicios esenciales de atención sanitaria, servicios sociales y servicios judiciales y policiales deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para todas las víctimas y sobrevivientes de la violencia, con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, casta, clase social, condición de persona migrante o refugiada, condición indígena, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica.

Directrices

- La prestación de servicios debe crearse, mantenerse y desarrollarse de una forma que garantice a las mujeres y las niñas el acceso a unos servicios integrales sin discriminación en todo el territorio del Estado, incluidas las zonas remotas, rurales y aisladas.
- La prestación de servicios busca llegar a todas las poblaciones, incluidas las más excluidas, remotas, vulnerables y marginadas, sin ningún

tipo de discriminación, sean cuales sean sus circunstancias individuales y las experiencias vitales de las mujeres y las niñas, incluida su edad, su identidad, su cultura, su orientación sexual, su identidad de género, su origen étnico y sus preferencias lingüísticas.

- La prestación de servicios se organiza de modo que se garantice a las mujeres y las niñas la continuidad del cuidado en toda la red de servicios y a lo largo de todo su ciclo vital.
- Se estudia la prestación de servicios innovadores para ampliar la cobertura de los servicios prestados a través de, por ejemplo, clínicas sanitarias y tribunales móviles, así como la utilización creativa de las modernas soluciones de TICs cuando resulte viable hacerlo.

Accesibilidad

Los servicios deben ser accesibles para todas las mujeres y niñas, sin discriminación. La accesibilidad ha de ser física (es decir, las mujeres y niñas deben poder acceder a los servicios en condiciones de seguridad y a una distancia adecuada), económica (los servicios deben ser asequibles) y lingüística (la información deben proporcionarse en diversos formatos).

Directrices

- Las mujeres y niñas deben ser capaces de acceder a los servicios sin experimentar una carga económica o administrativa excesiva. Esto significa que los servicios deben ser asequibles, fácilmente accesibles en términos de trámites administrativos y, en determinados casos, gratuitos, como los servicios policiales, los servicios sociales o los de emergencia sanitaria.
- En la medida de lo posible, los servicios deben prestarse teniendo en cuenta las necesidades lingüísticas de la persona usuaria.
- Los procedimientos de prestación de servicios y el resto de información relativa a los servicios esenciales deben estar disponibles en múltiples formatos (por ejemplo: oral, escrito, electrónico) y utilizar un lenguaje claro y sencillo con el fin de maximizar el acceso y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos destinatarios.

Adaptabilidad

Los servicios esenciales deben reconocer los efectos diferenciados de la violencia sobre los diversos grupos y comunidades de mujeres. Han de responder a las necesidades de las víctimas y sobrevivientes de formas que integren los derechos humanos y los principios de sensibilidad cultural.

Directrices

- Los servicios deben comprender y dar respuesta a las circunstancias y necesidades individuales de cada víctima/sobreviviente.
- Debe prestarse una gama de servicios completa con el fin de que las mujeres y las niñas puedan acceder a aquellos que mejor respondan a sus circunstancias individuales.

Adecuación

Se consideran servicios esenciales adecuados para las mujeres y las niñas aquellos que se prestan de una forma adaptada a éstas, es decir, que respeten su dignidad, garanticen su confidencialidad, sean sensibles a sus necesidades y perspectivas y reduzcan la victimización secundaria²⁴.

Directrices

- Es preciso trabajar para reducir la victimización secundaria, por ejemplo, minimizando el número de veces que la persona debe relatar su historia o el número de personas con las que debe tratar; y garantizando la disponibilidad de personal adecuadamente capacitado.
- Debe ayudarse a las mujeres y las niñas a comprender plenamente las opciones de las que disponen.
- Se debe empoderar a las mujeres y las niñas para que se sientan capaces de ayudarse a sí mismas y de pedir ayuda.

24 De acuerdo con la definición recogida en las Estrategias y Medidas Prácticas Modelo Actualizadas de las Naciones Unidas, la victimización secundaria es la que se produce no como resultado directo de un acto, sino a través de una respuesta inadecuada de las instituciones y personas a la víctima / sobreviviente.

- Después de asegurar que las mujeres y niñas comprendan plenamente las opciones de las que disponen, se deben respetar sus decisiones.
- La prestación de servicios debe dar respuesta a las necesidades y las preocupaciones de las mujeres y las niñas, sin inmiscuirse en su autonomía.

Priorización de la seguridad: evaluación de riesgos y planificación de la seguridad

Las mujeres y las niñas afrontan numerosos riesgos para su seguridad, tanto a corto como a medio y largo plazo. Estos riesgos son específicos de las circunstancias individuales de cada mujer y niña. La evaluación y la gestión de los riesgos pueden reducir el nivel de riesgo. Las mejores prácticas en materia de evaluación y gestión de los riesgos incluyen enfoques coherentes y coordinados entre los sectores social, sanitario, policial y judicial.

Directrices

- Los servicios deben utilizar herramientas de evaluación y gestión de los riesgos específicamente desarrolladas para responder a la violencia dentro de la pareja y a la violencia sexual fuera de la pareja.
- Los servicios deben evaluar de forma periódica y coherente los riesgos individuales que presenta cada mujer y cada niña.
- Los servicios deben utilizar diversas opciones de gestión de riesgos, soluciones y medidas de seguridad para mejorar la seguridad de las mujeres y las niñas.
- Quienes proveen los servicios deben garantizar que las mujeres y las niñas reciban un plan individualizado, basado en sus fortalezas, que incluya estrategias para la gestión de riesgos.
- Los servicios deben colaborar con todos los organismos, incluidos los servicios sanitarios, sociales, judiciales y policiales, con el objetivo de coordinar los enfoques en relación con la evaluación y la gestión de riesgos.

Comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, ejecución y evaluación de servicios

Las mujeres y las niñas deben saber que se les está escuchando y que los servicios comprenden y dan respuesta a sus necesidades. La información y la forma en que ésta se comunica puede potenciar que mujeres y niñas busquen los servicios esenciales. Cualquier comunicación con mujeres y niñas debe promover su dignidad y ser respetuosa con ellas.

Directrices

- Quienes proveen los servicios no deben emitir juicios y deben demostrar empatía y comprensión.
- Las mujeres y las niñas deben tener la oportunidad de contar su historia, ser escuchadas y que su relato quede convenientemente registrado. También deben poder expresar sus necesidades y sus preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo.
- Quienes proveen los servicios deben validar las preocupaciones y experiencias de las mujeres y niñas con las que traten, tomándose en serio lo que éstas cuenten, sin culparlas ni juzgarlas.
- Quienes proveen los servicios deben proporcionar a las mujeres y niñas información y asesoramiento para ayudarles a tomar sus propias decisiones.

Consentimiento informado y confidencialidad

En la medida de lo posible, la prestación de cualquier servicio esencial debe proteger la privacidad de las mujeres y las niñas, garantizar su confidencialidad y únicamente revelar información cuando se cuente con el consentimiento informado de éstas. La información relativa a la experiencia de violencia de una mujer puede ser extremadamente delicada. El hecho de compartir esta información de forma inadecuada puede acarrear consecuencias muy graves e incluso poner en peligro la vida de las mujeres y las niñas, así como de las personas que las atienden.

Directrices

- Para el intercambio de información, los servicios deben registrarse por un código ético, de conformidad con la legislación vigente que regule, entre otros aspectos, la información que se puede compartir, cómo se compartirá y con quién.
- Las personas encargadas de la prestación de servicios y que trabajen directamente con mujeres y niñas deben conocer el código ético y cumplir sus disposiciones.
- La información referente a cada mujer y niña debe tratarse de manera confidencial y almacenarse de forma segura.
- Debe ayudarse a las mujeres y las niñas a comprender plenamente las opciones de las que disponen y las consecuencias de revelar dicha información.
- Quienes proveen los servicios deben entender y cumplir sus responsabilidades en lo que respecta a la confidencialidad.

Recogida de datos y gestión de la información

Para respaldar la mejora continua de los servicios es importante llevar a cabo una recogida constante y precisa de datos acerca de los servicios prestados a las mujeres y las niñas. Los servicios proporcionados deben contar con procesos claros y documentados que permitan el registro exhaustivo y el almacenamiento confidencial y seguro de la información referente a las mujeres y las niñas, así como de los servicios que se les prestan.

Directrices

- Garantizar la existencia de un sistema documentado y seguro para la recogida, registro y almacenamiento de todos los datos y la información.
- Toda la información sobre las mujeres y las niñas que acceden a los servicios (incluidos archivos de clientes, informes médicos y jurídicos y planes de seguridad) debe almacenarse de forma segura.

- Garantizar una recogida de datos exhaustiva, ayudando al personal a entender y utilizar los sistemas de recopilación de datos y concediéndole un tiempo suficiente para introducir los datos en los sistemas de recogida de información.
- Asegurar que los datos solamente se compartan utilizando protocolos acordados entre las organizaciones.
- Promover el análisis de la recogida de datos con el fin de ayudar a comprender la prevalencia de la violencia, las tendencias en el uso de los servicios esenciales y la evaluación de los servicios existentes, así como de aportar información de cara a la adopción de medidas de prevención.

Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación

El establecimiento de vínculos con otros sectores y organismos a través de la coordinación (por ejemplo, itinerarios de remisión) ayuda a ofrecer a las mujeres y las niñas unos servicios adecuados en el momento oportuno. Los procesos de remisión deben incorporar normas referentes al consentimiento informado. A fin de garantizar que las víctimas y sobrevivientes pasen sin problemas de un servicio esencial a otro, es necesario que existan protocolos y acuerdos sobre el proceso de remisión con los servicios sociales, sanitarios y judiciales pertinentes, que incluyan una definición clara de las responsabilidades de cada uno de estos servicios.

Directrices

- Los procedimientos para el intercambio de información y la remisión entre los distintos servicios deben ser coherentes, conocidos por el personal de cada organismo y han de ser comunicados con claridad a las mujeres y las niñas.
- Los servicios deben contar con mecanismos para coordinar y supervisar la eficacia de los procesos de remisión.
- Los servicios deben remitir a servicios específicos para menores cuando así se requiera y resulte apropiado.

2.3

Elementos fundamentales

Para que los servicios y su prestación sean de alta calidad, los Estados y los sectores de los servicios sanitarios, sociales, y policiales y judiciales deben garantizar la existencia de unas bases sólidas que respalden dichos esfuerzos.

Marcos jurídicos y legislativos exhaustivos

Los Estados deben contar con un marco jurídico amplio que ofrezca las bases legales y judiciales necesarias para aquellas víctimas / sobrevivientes que busquen acceder a los servicios de salud, sociales, y judiciales y policiales.

Gobernanza, supervisión y rendición de cuentas

La gobernanza, la supervisión y la rendición de cuentas son necesarias para asegurar que el Estado cumpla su deber de prestar unos servicios esenciales de calidad. Se alienta tanto a las personas con responsabilidad política como al funcionariado público a que respalde estos esfuerzos, facilitando el diálogo sobre si debieran aplicarse estas directrices, y de qué manera; determinando las normas relativas a la calidad de los servicios y vigilando el cumplimiento de los niveles de servicio; e identificando fallos sistémicos en el diseño, la implementación y la prestación de estos servicios. Las mujeres y las niñas deben poder interponer recursos cuando se les denieguen o reduzcan los servicios esenciales, cuando se produzcan retrasos injustificados en su prestación o cuando sencillamente no se les presten debido a alguna negligencia. La rendición de cuentas es fundamental para garantizar la disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad y adecuación de los servicios esenciales, y la mejora con la participación de las partes interesadas en el diseño, la ejecución y la evaluación de los servicios.

Recursos y financiación

Es necesario disponer de recursos y financiación para crear y mantener cada uno de los sectores

anteriormente descritos, así como un sistema coordinado capaz de prestar unos servicios esenciales de calidad que den una respuesta eficaz y eficiente a la violencia contra las mujeres y las niñas.

Capacitación y desarrollo del personal

La capacitación y el desarrollo del personal garantizan que los organismos sectoriales y los mecanismos de coordinación tengan la capacidad de prestar unos servicios esenciales de calidad, y que quienes proveen los servicios posean las competencias necesarias para desempeñar sus funciones y responsabilidades. Deben ofrecerse a todo el personal de provisión de servicios oportunidades para desarrollar sus aptitudes y ampliar su experiencia, así como para asegurar que sus conocimientos y aptitudes permanezcan actualizados en todo momento.

Seguimiento y evaluación

La mejora continua de los diferentes sectores, documentada a través de una evaluación y seguimiento continuos, es necesaria para prestar unos servicios de calidad a las mujeres y niñas que sufren violencia. Esto depende de la recogida, el análisis y la publicación de datos exhaustivos sobre la violencia contra las mujeres y las niñas de forma que se puedan utilizar para calibrar y fomentar la prestación de servicios de calidad.

Políticas y prácticas con perspectiva de género

Las políticas aplicadas en cada sector y las referentes a los mecanismos de coordinación deben ser sensibles a las cuestiones de género e integrarse en un plan de acción nacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres. Para que un sector trabaje de forma integrada con otros servicios y pueda ofrecer la respuesta más eficaz a las mujeres y niñas que sufren violencia, las políticas de cada sector deberían estar vinculadas a una política nacional.

CAPÍTULO 3:

CÓMO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA

3.1

Marco de las directrices sobre servicios esenciales

El marco de las directrices para la prestación de servicios esenciales de calidad incorpora cuatro componentes interrelacionados:

- **Los principios** en los que se apoya la prestación de todos los servicios esenciales.
- **Las características comunes** que describen un conjunto de actividades y enfoques comunes a todas las áreas, y que respaldan el funcionamiento y la prestación eficaces de los servicios.
- **Los servicios y acciones esenciales** que definen las directrices necesarias para que los servicios protejan

los derechos humanos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer, niña o niño que sea objeto de violencia dentro de la pareja o violencia sexual fuera de la pareja. Los servicios esenciales se agrupan en tres áreas sectoriales específicas: **servicios de salud; servicios judiciales y policiales; y servicios sociales**. Estos servicios se apoyan en un cuarto elemento: las medidas esenciales para la **coordinación y su gobernanza**.

- **Los elementos fundamentales** que deben estar presentes para posibilitar la prestación de servicios de calidad en todos los servicios y medidas esenciales.

Paquete de Servicios Esenciales: Diagrama del marco general

Principios	Un enfoque basado en derechos	Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres	Adecuación y sensibilidad a la cultura y a la edad
	Enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes	La seguridad es primordial	Rendición de cuentas de los agresores
Características comunes	Disponibilidad	Accesibilidad	
	Adaptabilidad	Adecuación	
	Priorización de la seguridad	Consentimiento informado y confidencialidad	
	Recogida de datos y gestión de la información	Comunicación eficaz	
	Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación		

Servicios y medidas esenciales	Salud	Servicios judiciales y policiales	Servicios sociales
	1. Identificación de las sobrevivientes de violencia en la pareja 2. Asistencia directa 3. Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia 4. Examen y atención de agresiones sexuales 5. Evaluación y atención de la salud mental 6. Documentación (médico-jurídica)	1. Prevención 2. Contacto inicial 3. Evaluación/investigación 4. Proceso previo al juicio 5. Juicio 6. Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones 7. Proceso posterior al juicio 8. Seguridad y protección 9. Asistencia y apoyo 10. Comunicación e información 11. Coordinación del sector judicial	1. Información en situaciones de crisis 2. Asesoramiento en situaciones de crisis 3. Asistencia telefónica 4. Alojamientos seguros 5. Ayuda material y económica 6. Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad 7. Información, asesoramiento y representación legal y sobre derechos, incluso en sistemas jurídicos plurales 8. Asistencia y asesoramiento psicosocial 9. Apoyo centrado en las mujeres 10. Servicios de atención a cualquier menor afectado o afectada por la violencia 11. Información, educación y difusión comunitarias 12. Asistencia dirigida a lograr la independencia, recuperación y autonomía económicas

Coordinación y su gobernanza

A nivel nacional: Medidas esenciales	A nivel local: Medidas esenciales
1. Formulación de leyes y políticas 2. Consignación y asignación de recursos 3. Establecimiento de normas para la creación de respuestas coordinadas a nivel local 4. Enfoques inclusivos para coordinar las respuestas 5. Facilitar que tanto las personas con responsabilidad política, como otras personas responsables, se capaciten para adoptar decisiones y proporcionar respuestas coordinadas ante la violencia contra las mujeres y niñas. 6. Seguimiento y evaluación de la coordinación a escala nacional y local	1. Creación de estructuras formales para la coordinación local 2. Coordinación y su gobernanza de la coordinación

Elementos fundamentales	Marco jurídico y legislativo exhaustivo	Gobernanza, supervisión y rendición de cuentas	Recursos y financiación
	Capacitación y desarrollo del personal	Políticas y prácticas con perspectiva de género	Seguimiento y evaluación

CAPÍTULO 4:

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Instrumentos de las Naciones Unidas (tratados y normas de derecho incipiente)

Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer, 57º periodo de sesiones, Conclusiones acordadas sobre la eliminación y la prevención de todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas, disponible en [www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions\(CSW_report_excerpt\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions(CSW_report_excerpt).pdf).

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, disponible en www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm.

Convención sobre los Derechos del Niño, disponible en www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx.

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, disponible en www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm.

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, disponible en www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm.

Directrices sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a los Niños Víctimas y Testigos de Delitos, disponible en www.un.org/en/pseataaskforce/docs/gudelines_on_justice_in_matters_involving_child_victims_and.pdf.

Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el Acceso a la Asistencia Jurídica en los Sistemas de Justicia Penal, disponible en www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.

Estrategias y Medidas Prácticas Modelo Actualizadas para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer en el Campo de la Prevención del Delito y la Justicia Penal, disponible en www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reforms/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf.

Herramientas y recursos

Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias: varios informes disponibles en www.ohchr.org/EN/Issues?Women?SRWomen?Pages?SRWomenIndex.aspx.

Estudio a fondo del Secretario General sobre todas las formas de violencia contra la mujer, disponible en www.un.org/womenwatch/daw/vaw/SGstudyvaw.htm.

ONU Mujeres, El progreso de las mujeres en el mundo: en busca de la justicia, 2011-2012, disponible en www.progress.unwomen.org/pdfs?EN-Report-Progress.pdf.

ONU Mujeres, Handbook for National Action Plans on Violence against Women, disponible en www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.

ONU Mujeres, Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer, disponible en www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.

ONU Mujeres, diversos módulos e información del Centro Virtual de Conocimientos para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas, disponibles en www.endvawnow.org.



Módulo 2

SALUD

Paquete de servicios esenciales para
mujeres y niñas que sufren violencia

*Elementos centrales y directrices
relativas a la calidad de la atención*





MÓDULO 2

Salud

El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

Módulo 1: Descripción general e introducción	Módulo 2: Salud	Módulo 3: Servicios judiciales y policiales	Módulo 4: Servicios sociales	Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación
Capítulo 1: Introducción al paquete de servicios esenciales 1.1 Introducción 1.2 Contexto 1.3 Objeto y alcance 1.4 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología
Capítulo 2: Principios comunes, características y elementos fundamentales 2.1 Principios 2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad 2.3 Elementos fundamentales	Capítulo 2: Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general
Capítulo 3: Cómo utilizar esta herramienta 3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales 3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales	Capítulo 3: Directrices relativas a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 3.1 Servicios Esencia- les a nivel nacional: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza 3.2. Servicios Esencia- les a nivel local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza
Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de estas directrices no habría sido posible de no contar con:

La valentía de las numerosas mujeres que han vivido la violencia de primera mano y nos han relatado sus experiencias, así como la participación de las y los activistas, principalmente de organizaciones de mujeres de todo el planeta, que han contribuido abogando por una adecuada prestación tanto de servicios como de apoyo a las mujeres que han sido objeto de violencia.

Los esfuerzos de los gobiernos dirigidos a poner fin a la violencia contra las mujeres a través de reformas legislativas, iniciativas normativas y la ejecución de programas de prevención y respuesta.

Los principales donantes del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas sometidas a violencia: el Gobierno de Australia y el Gobierno de España.

Profesionales, personal investigador y representantes gubernamentales que pertenecen a distintos sectores y que asistieron y participaron en todas las Consultas Técnicas Mundiales celebradas en el marco de este programa de trabajo (puede obtener más información sobre las personas que participaron dirigiéndose a www.endvawnow.org y haciendo clic en “Essential Services”).

El compromiso constante del sistema de las Naciones Unidas con el desarrollo de programas y acciones para hacer frente a la violencia contra las mujeres. Los organismos de las Naciones Unidas, que se han involucrado para apoyar la adaptación y/o elaboración de estas directrices, han compartido su tiempo y conocimiento para garantizar que sigamos mejorando la prestación de servicios a las mujeres y niñas que sufren violencia. Agradecemos el compromiso y las aportaciones efectuadas por las personas que representan a los diversos organismos: Tania Farha y Riet Groenen (ONU Mujeres), Upala Devi y Luis Mora (FNUAP) y Claudia García Moreno y Avni Amin (OMS). Deseamos hacer una mención especial al trabajo realizado por la OMS a lo largo de mucho tiempo para desarrollar un conjunto de orientaciones dirigidas a mejorar la respuesta del sector de la salud a las mujeres y las niñas que sufren violencia, un trabajo que ha aportado información muy valiosa de cara a la elaboración de este módulo.

Las y los consultores que ayudaron en la elaboración y/o adaptación de las directrices: la profesora Jane Koziol-McLain, Sarah Louise Johnson y Ward Everett Rinehart.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD 6

1.1	INTRODUCCIÓN	6
1.2	OBJETO Y ALCANCE	8
1.3	TERMINOLOGÍA	9

CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 12

2.1	MARCO GENERAL	12
2.2	CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD	14

CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD 16

CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS 22

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente documento de orientación referente a los **servicios esenciales en el ámbito de la salud** está basado en las directrices clínicas y políticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) acerca de la *Respuesta a la violencia dentro de la pareja y a la violencia sexual contra las mujeres*¹, en cumplimiento del mandato de la OMS de definir normas en el sistema sanitario. Estas directrices basadas en pruebas se elaboraron con arreglo al proceso establecido por la OMS, que incluye la recopilación de pruebas actuales mediante exámenes sistemáticos, una evaluación y síntesis de las pruebas y la formulación de recomendaciones mediante aportaciones de un conjunto amplio de expertos y expertas (el Grupo de Elaboración de Directrices) y el examen de pares a cargo de otro grupo de especialistas. Las directrices ofrecen orientaciones basadas en pruebas de cara al diseño, la implementación y la revisión de respuestas de calidad centradas en las mujeres por parte del sector de la salud a las mujeres que sufren violencia dentro de la pareja y violencia sexual. No obstante, también pueden resultar de utilidad para hacer frente a otras formas de violencia de género contra las mujeres y las niñas, principalmente para las niñas que podrían utilizar los servicios esenciales dirigidos a las mujeres. Las directrices se han elaborado teniendo en mente sobre todo a los países de ingresos

medios y bajos en contextos estables, aunque también pueden ser aplicados en países de ingresos altos.

Con base en estas directrices, la OMS, el FNUAP y ONU Mujeres elaboraron un *Manual clínico sobre atención sanitaria para mujeres que sufren violencia dentro de la pareja o violencia sexual*². Se trata de un manual práctico dirigido a quienes proveen los servicios de salud. Incluye materiales de apoyo, sugerencias y recomendaciones prácticas. Estas recomendaciones constituyen la base sobre la que se apoya este módulo sobre Servicios Esenciales en el ámbito de la salud, que forma parte del Paquete de Servicios Esenciales cuyo objetivo es proporcionar a todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género un mayor acceso a un conjunto de servicios esenciales de calidad, multisectoriales y coordinados. En consecuencia, este módulo debería leerse conjuntamente con los dos documentos anteriormente mencionados.

El **Paquete de Servicios Esenciales** incluye los componentes cruciales que deben caracterizar a una respuesta multisectorial coordinada para las mujeres y las niñas que sufren violencia, e incluye directrices destinadas a los servicios judiciales y policiales, a los servicios sociales, a los mecanismos de coordinación y gobernanza y a los servicios de salud. Este módulo sobre servicios

¹ Organización Mundial de la Salud. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, Suiza. Organización Mundial de la Salud, 2013.

² OMS, ONU Mujeres y FNUAP. *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence. A clinical handbook*. Ginebra: OMS, 2014 (WHO/RHR/14.26).

esenciales en el ámbito de la salud debería leerse conjuntamente con el Módulo 1: Descripción general e introducción, puesto que en este último módulo se establecen los principios, las características comunes y los elementos fundamentales aplicables

a todos los servicios esenciales. Asimismo, este módulo es complementario a las directrices dirigidas a los servicios judiciales y policiales (Módulo 3), los servicios sociales (Módulo 4) y la coordinación y su gobernanza (Módulo 5).

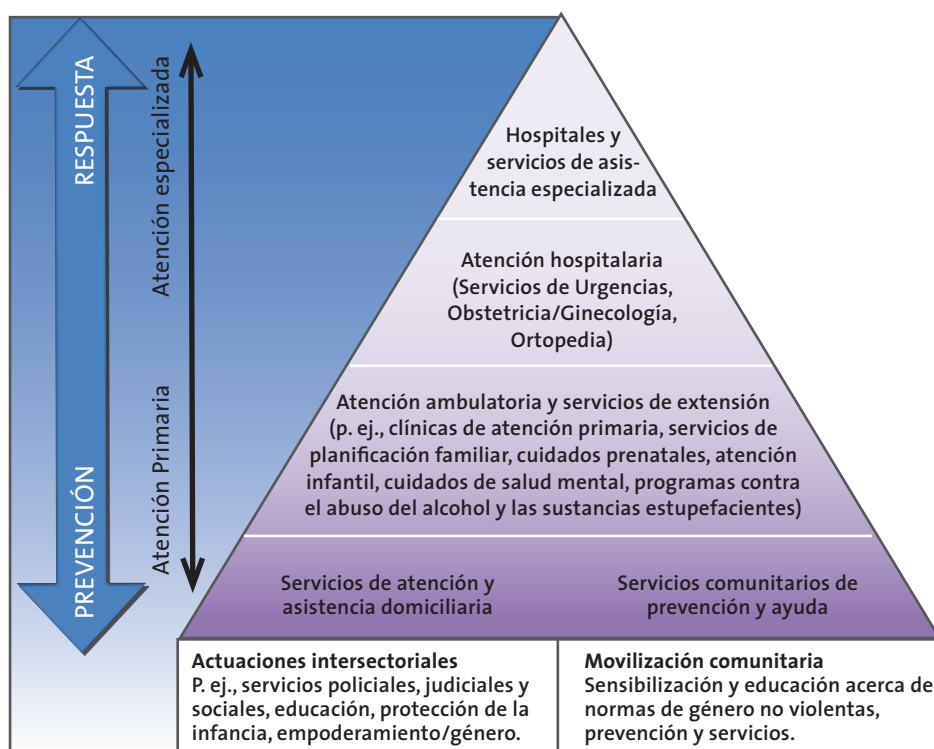
1.2 OBJETO Y ALCANCE

Una respuesta de calidad por parte de los servicios de salud frente a la violencia contra las mujeres y las niñas es crucial, no sólo para garantizar que las víctimas/ sobrevivientes tengan acceso al máximo nivel de salud alcanzable sino también debido a que es probable el personal sanitario (como el personal de enfermería, asistentes de partería, equipo médico, entre otros) sean el primer punto de contacto profesional para las mujeres que han sido objeto de violencia sexual o

violencia dentro de la pareja.³ Las mujeres y las niñas acuden con frecuencia a los servicios de salud, incluso cuando sufren lesiones. Sin embargo, puede que no siempre revelen los abusos o la violencia sufridos. Diversos estudios muestran que las mujeres que sufren abusos utilizan los servicios de atención sanitaria

3 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), p. 1.

FIGURA 1.
Atención primaria y contexto general del sistema de salud, movilización comunitaria y acción intersectorial.



Fuente: Adaptado de Lawn J.E. et al, Lancet, 2008, 30 years of Alma Ata.

con más frecuencia que las mujeres que no los sufren⁴. Esas mujeres identifican al personal sanitario como la categoría profesional en la que más confían a la hora de revelar que han sido objeto de abusos.

Con el fin de responder a las diversas necesidades y experiencias de las mujeres, este módulo aborda todas las consecuencias que tiene la violencia contra las mujeres desde el punto de vista de la salud, incluidas las que afectan a las esferas de la salud física, mental, sexual y reproductiva. Tal como exigen las conclusiones acordadas durante el 57º periodo de sesiones de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer, y de acuerdo con las directrices de la OMS, este módulo abarca diversos tipos de intervenciones en el ámbito de la salud: la asistencia directa; el tratamiento de lesiones y el apoyo psicológico y mental; la atención tras una violación: anticoncepción de emergencia, aborto seguro en los casos en los que la legislación nacional lo permite, profilaxis para infecciones por VIH tras una exposición, y el diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual. También es necesario ofrecer capacitación al personal médico y a otros y otras profesionales sanitarios, con el fin de identificar y tratar eficazmente a las mujeres que han sufrido violencia, así como la realización de exámenes forenses por parte de profesionales con una capacitación adecuada.⁵ Además, el módulo se apoya en las conclusiones acordadas para garantizar que los servicios de atención de la salud presenten las siguientes características: deben ser accesibles, responder a los traumas, ser asequibles, seguros, eficaces y de buena calidad.

Una adecuada prestación de servicios representa un elemento fundamental de cualquier sistema de salud.

4 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), p. 1.

5 Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer: 57º periodo de sesiones (2013) *Conclusiones acordadas: Eliminación y prevención de todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas* y OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS, 2013.

La organización exacta y el contenido de los servicios de salud varían según los países, pero el (la) proveedor(a) “típico(a)” de servicios de salud trabaja en diversos niveles de prestación:

- 1) Atención primaria de la salud: por ejemplo, un puesto sanitario, centros de salud y dispensarios, hospitales de distrito con servicios generales de carácter ambulatorio y servicios básicos de hospitalización.
- 2) Atención de pacientes remitidos: incluye los hospitales terciarios con servicios especializados.

Los puntos de acceso para la provisión de cuidados a las mujeres afectadas por la violencia en todos los niveles de la prestación de servicios incluyen la salud sexual y reproductiva, que a su vez incluye la salud materna, la planificación familiar, los servicios de atención después del aborto, el VIH y el SIDA, así como servicios de salud mental prestados por el gobierno o a través de organizaciones no gubernamentales.

Este módulo se centra en los servicios de salud cercanos a la población, con un punto de acceso a la red de servicios de salud situado en el nivel de la atención primaria (y no en el nivel de la atención especializada u hospitalaria). El módulo reconoce que el personal de atención primaria facilita el itinerario de cada paciente entre los servicios que necesite, y colabora con otros niveles y tipos de proveedoras o proveedores. También existe coordinación con otros sectores (como los servicios sociales) y socios (como organizaciones comunitarias). La red de prestación de servicios incluye servicios preventivos, curativos, paliativos y de rehabilitación, así como actividades de promoción de la salud.⁶

6 OMS. *Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies*. Ginebra: OMS: 2010.

1.3 TERMINOLOGÍA

Detección de casos o investigación clínica: en el contexto de la violencia dentro de la pareja, la detección de casos o investigación clínica hace referencia a la identificación de mujeres que experimentan violencia mediante preguntas basadas en las condiciones que presenta cuando acude a un centro sanitario, su historial y, cuando procede, el examen de la paciente. Estos términos se utilizan de forma diferenciada de “revisión” o “chequeo rutinario”.⁷

Terapia cognitivo conductual (TCC): se basa en el concepto de que aquello que determina los sentimientos y el comportamiento de una persona son sus pensamientos, más que factores externos como las personas o los acontecimientos. Por lo general, la TCC tiene un componente cognitivo (que ayuda a la persona a desarrollar la habilidad de identificar y cuestionar los pensamientos negativos poco realistas) y un componente conductual. La TCC varía en función de los problemas de salud mental concretos que presente el o la paciente.⁸

Elementos centrales: características o componentes de los servicios esenciales que son aplicables en cualquier contexto y garantizan un funcionamiento eficaz del servicio.

Servicios Esenciales: conjunto de servicios básicos prestados por el sector de atención sanitaria, los servicios sociales y el sector policial y judicial. Estos servicios deben proteger, como mínimo, los derechos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que experimente violencia de género.

Asistencia directa: nivel mínimo de apoyo (psicológico primario) y validación de la experiencia que deberían recibir todas las mujeres que revelen a una proveedora o un proveedor de atención sanitaria (o de

otros servicios) haber sufrido violencia. Este concepto comparte numerosos elementos con lo que se denomina “primeros auxilios psicológicos” en el contexto de situaciones de emergencia en las que se producen experiencias traumáticas.⁹

Violencia de género: “todo acto de violencia por motivos de género que se dirija contra una mujer porque es una mujer o que afecte desproporcionadamente a las mujeres”.¹⁰

Proveedor(a) de servicios de salud: persona u organización que presta servicios de salud de manera sistemática. Un(a) proveedor(a) individual de atención de la salud puede ser un(a) profesional sanitario(a), una trabajadora o trabajador de salud de la comunidad o cualquier otra persona capacitada y con conocimientos en materia de salud. Las organizaciones sanitarias incluyen hospitales, clínicas, centros de atención primaria y otros puntos de prestación de servicios. El personal de atención primaria es parte del personal de enfermería, asistentes de partería, equipo médico, etc.¹¹

Sistema de salud: hace referencia a i) todas aquellas actividades cuyo propósito principal sea promover, restablecer o mantener la salud; ii) las personas, instituciones y recursos, organizados conjuntamente de conformidad con una serie de políticas establecidas, dirigidos a mejorar el nivel de salud de la población a la que atienden¹².

7 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), glosario de la p. vii.

8 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), glosario de la p. vii.

9 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), glosario. Para obtener información adicional, véase también OMS, ONU Mujeres y FNUAP. *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence. A clinical handbook*. Ginebra: OMS, 2014.

10 CEDAW, Recomendación General núm. 19, párr. 6, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>.

11 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), glosario de la p. vii.

12 OMS, Health Systems Strengthening: Glossary, disponible en www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

Violencia dentro de la pareja: “[l]a forma más común de violencia experimentada por las mujeres en todo el mundo. . . (y) comprende toda una gama de actos sexual, psicológica y físicamente coercitivos practicados contra mujeres adultas y adolescentes por una pareja actual o anterior, sin el consentimiento de la mujer. La violencia física entraña el uso intencional de la fuerza física, el vigor o un arma para dañar o lesionar a la mujer. La violencia sexual comprende el contacto sexual abusivo, hacer que una mujer participe en un acto sexual no consentido y la tentativa o consumación de actos sexuales con una mujer que está enferma, incapacitada, bajo presión o bajo la influencia de alcohol u otras drogas. La violencia psicológica consiste en actos tendientes a controlar o aislar a la mujer, así como a humillarla o avergonzarla. La violencia económica entraña negar a una mujer el acceso a los recursos básicos o el control sobre ellos”.¹³

Obligación de denunciar: hace referencia a leyes aprobadas por determinados países o estados que obligan a las personas o a ciertas personas designadas, como al personal de atención sanitaria, a denunciar (normalmente ante el sistema policial o judicial) cualquier incidente, real o presunto, de violencia doméstica o de violencia dentro de la pareja. En muchos países, la obligación de denunciar se aplica sobre todo a los casos de abuso infantil y de maltrato de menores. En otros, sin embargo, la obligación se ha ampliado a la denuncia de la violencia dentro de la pareja.¹⁴

Pruebas médico-jurídicas: en esta herramienta, este término se utiliza de acuerdo con la definición de la Organización Mundial de la Salud: “lesiones

anogenitales o documentadas en otras zonas del cuerpo, y estados emocionales, así como las muestras y pruebas tomadas del cuerpo o la ropa de la víctima exclusivamente con fines legales. Dichas pruebas incluyen la saliva, el fluido seminal, el cabello, el vello púbico, la sangre, la orina, tejidos, residuos y tierra”¹⁵.

Violencia sexual fuera de la pareja: “violencia infligida por un pariente, un amigo, un conocido, un vecino, un compañero de trabajo o un extraño”.¹⁶ Incluye el hecho de obligar a otra persona a realizar un acto sexual contra su voluntad, el acoso sexual y la violencia perpetrada contra las mujeres y las niñas a menudo por un agresor conocido por ellas, incluso en espacios públicos, en la escuela, en el lugar de trabajo y en la comunidad.

Directrices de calidad: respaldan la prestación y aplicación de los elementos centrales de los servicios esenciales para garantizar que estos sean eficaces y ofrezcan una calidad suficiente para dar respuesta a las necesidades de las mujeres y las niñas. Las normas de calidad proporcionan la “hoja de ruta” para una prestación de servicios basada en los derechos humanos, con sensibilidad cultural y con un enfoque centrado en el empoderamiento de las mujeres. Están basadas en las normas internacionales, a las que complementan, y reflejan las mejores prácticas reconocidas en la respuesta frente a la violencia de género.

Víctima/sobreviviente: hace referencia a las mujeres y niñas que han experimentado o están experimentando violencia de género, a imagen de la terminología

13 Informe del Secretario General, Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer, Naciones Unidas, A/61/122/Add.1 (6 de julio de 2006), párrs. 111- 112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/77/PDF/No641977.pdf?OpenElement>.

14 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS (2013), glosario de la p. vii.

15 Du Mont, Janice y D. White (2007), “The uses and impacts of medico-legal evidence in sexual assault cases: A Global Review (OMS: Ginebra). Véase también OMS. *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*. Ginebra: OMS, 2003

16 Informe del Secretario General, Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer, Naciones Unidas, A/61/122/Add.1 (6 de julio de 2006), párr. 128, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/77/PDF/No641977.pdf?OpenElement>.

empleada en los procesos legales. También se pretende reflejar con estos términos la actuación de estas mujeres y niñas durante la búsqueda de servicios esenciales.¹⁷

¹⁷ En su *Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer*, el Secretario General de las Naciones Unidas (A/61/122/Add.1) señala el debate existente en torno a los términos “víctima” y “sobreviviente”. Hay quien sugiere que debiera evitarse el término “víctima” porque implica pasividad, debilidad y una vulnerabilidad inherente, y no reconoce la realidad de la resiliencia y la actuación de las mujeres. Para otras personas, el término “sobreviviente” plantea problemas, puesto que niega el sentimiento de victimización que experimentan las mujeres que han sido objeto del crimen violento. En consecuencia, en estas directrices se utiliza el término “víctima/sobreviviente”.

Violencia contra las mujeres: “todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.¹⁸

¹⁸ Naciones Unidas (1993), *Declaración sobre la Eliminación de Todas las Formas de Violencia contra la Mujer*, Naciones Unidas: Ginebra, artículo 1.

CAPÍTULO 2:

MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES

2.1

MARCO GENERAL

El marco de las directrices para la prestación de servicios esenciales de calidad en el ámbito de la salud incorpora cuatro componentes interrelacionados:

- **Los principios** en los que se apoya la prestación de todos los servicios esenciales.
- **Las características comunes** que describen el conjunto de actividades y enfoques que son comunes a todas las áreas, y que respaldan el funcionamiento y la prestación eficaces de los servicios.
- **Los servicios esenciales** que definen los servicios mínimos absolutamente necesarios para garantizar la protección de los derechos humanos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña adolescente que sea objeto de violencia dentro de la pareja o violencia sexual fuera de la pareja.
- **Los elementos fundamentales** que deben estar presentes para posibilitar la prestación de servicios de calidad en todos los servicios y medidas esenciales.

Paquete de Servicios Esenciales: Diagrama del marco general

Principios	Un enfoque basado en derechos	Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres	Adecuación y sensibilidad a la cultura y a la edad
	Enfoque centrado en las víctimas / sobrevivientes	La seguridad es primordial	Rendición de cuentas de los agresores
Características comunes	Disponibilidad		Accesibilidad
	Adaptabilidad		Adecuación
	Priorización de la seguridad		Consentimiento informado y confidencialidad
	Recogida de datos y gestión de la información		Comunicación eficaz
	Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación		

Servicios y medidas esenciales	Salud	Servicios judiciales y policiales	Servicios sociales
	1. Identificación de las sobrevivientes de violencia en la pareja 2. Asistencia directa 3. Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia 4. Examen y atención de agresiones sexuales 5. Evaluación y atención de la salud mental 6. Documentación (médico-jurídica)	1. Prevención 2. Contacto inicial 3. Evaluación/investigación 4. Proceso previo al juicio 5. Juicio 6. Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones 7. Proceso posterior al juicio 8. Seguridad y protección 9. Asistencia y apoyo 10. Comunicación e información 11. Coordinación del sector judicial	1. Información en situaciones de crisis 2. Asesoramiento en situaciones de crisis 3. Asistencia telefónica 4. Alojamientos seguros 5. Ayuda material y económica 6. Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad 7. Información, asesoramiento y representación legal y sobre derechos, incluso en sistemas jurídicos plurales 8. Asistencia y asesoramiento psicosocial 9. Apoyo centrado en las mujeres 10. Servicios de atención a cualquier menor afectado o afectada por la violencia 11. Información, educación y difusión comunitarias 12. Asistencia dirigida a lograr la independencia, recuperación y autonomía económicas

Coordinación su gobernanza	
A nivel nacional: Medidas esenciales	A nivel local: Medidas esenciales
1. Formulación de leyes y políticas 2. Consignación y asignación de recursos 3. Establecimiento de normas para la creación de respuestas coordinadas a nivel local 4. Enfoques inclusivos para coordinar las respuestas 5. Facilitar que tanto las personas con responsabilidad política, como otras personas responsables, se capaciten para adoptar decisiones y proporcionar respuestas coordinadas ante la violencia contra las mujeres y niñas. 6. Seguimiento y evaluación de la coordinación a escala nacional y local	1. Creación de estructuras formales para la coordinación local 2. Coordinación y su gobernanza de la coordinación

Elementos fundamentales	Marco jurídico y legislativo exhaustivo	Gobernanza, supervisión y rendición de cuentas	Recursos y financiación
	Capacitación y desarrollo del personal	Políticas y prácticas con perspectiva de género	Seguimiento y evaluación

2.2

CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

Principios

Al aplicar los principios generales, el personal sanitario debería tener presente los siguientes aspectos:

- Un enfoque basado en derechos incluye el derecho al máximo nivel de salud alcanzable y el derecho a la libre determinación, lo que significa que las mujeres deben tener derecho a tomar sus propias decisiones, incluso en la esfera sexual y reproductiva, y a negarse a someterse a procedimientos médicos o a emprender acciones legales.¹⁹
- Garantizar la igualdad de género en la salud significa que la prestación de servicios a mujeres y hombres debe ser equitativa y tener en cuenta sus respectivas necesidades y preocupaciones específicas en materia de salud, de modo que tengan las mismas posibilidades para realizar sus derechos y disfrutar de buena salud. También exige tomar conciencia de las desigualdades en las relaciones de poder entre mujeres y hombres, y entre pacientes y el personal de atención sanitaria.

Características comunes

Al aplicar los principios generales, el personal sanitario debería tener presentes los siguientes aspectos:

- El consentimiento informado y la protección de la confidencialidad implican que la prestación de asistencia, tratamiento y asesoramiento sanitario debe ser privada y confidencial, y que la información únicamente debe revelarse con el consentimiento de las mujeres. Asimismo, incluye el derecho a saber qué información se ha recabado acerca del estado de salud de la mujer y el derecho de acceder a esta información, incluido el historial médico.²⁰

Elementos fundamentales

Al aplicar los principios generales, el personal sanitario debería tener presentes los siguientes aspectos:

- Las políticas sanitarias en el ámbito de la violencia contra las mujeres deben estar vinculadas a la política nacional, si existe, e incluir la lucha contra la violencia institucional o en el lugar de trabajo, así como procedimientos y protocolos de acompañamiento. La atención a mujeres que experimentan violencia dentro de la pareja y violencia sexual debería integrarse, en la medida de lo posible, en los servicios de salud existentes, en lugar de constituir un servicio independiente.²¹
- El desarrollo del personal en el sector sanitario incluye el fomento de la capacidad sobre estas cuestiones durante la fase previa a la incorporación al servicio, pero también formación continua y en el servicio. Además, requiere la creación de equipos intersectoriales y la supervisión y tutoría del personal sanitario. Pese a que un país necesita contar con múltiples modelos de atención para las sobrevivientes en los diferentes niveles del sistema sanitario, debería darse prioridad al fomento de la capacidad y a la prestación de servicios en la atención primaria.²² Además, en todo momento (a cualquier hora del día y de la noche) debería estar disponible en el distrito o la zona una proveedora o un proveedor de atención sanitaria (personal de enfermería, equipo médico, etc.) con capacitación sensible al género en materia de atención en casos de agresión sexual.²³
- La interacción con la comunidad y la promoción dirigida a las mujeres y las niñas sobrevivientes constituyen pilares muy importantes de los servicios

19 OMS, ONU Mujeres y FNUAP. *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence. A clinical handbook*. Ginebra: OMS, 2014 (WHO/RHR/14.26), p. 3.

20 OMS, ONU Mujeres y FNUAP. *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence. A clinical handbook*. Ginebra: OMS, 2014 (WHO/RHR/14.26), p. 3.

21 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS, 2013. Recomendación núm. 34.

22 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS, 2013. Recomendación núm. 35.

23 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra, OMS, 2013. Recomendación núm. 36.

esenciales a las víctimas y sobrevivientes en el ámbito de la salud.

- Otro pilar fundamental de los servicios de salud es la disponibilidad de medicamentos, productos sanitarios básicos y tecnología médica. Esto incluye la seguridad de poder obtener productos básicos para

la salud reproductiva y unos entornos que permitan la confidencialidad, la privacidad y la seguridad.

- El seguimiento y la evaluación de los servicios esenciales en el ámbito de la salud requieren sistemas de información, medidas de rendición de cuentas, comentarios de las personas que lo utilizan y evaluaciones.

CAPÍTULO 3:

DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

Este módulo debe leerse conjuntamente con las Directrices clínicas y sobre políticas de la OMS y con el Manual clínico sobre atención de la salud para mujeres que sufren violencia dentro de la pareja o violencia

sexual elaborado por la OMS, ONU Mujeres y el FNUAP. La información que se expone en este capítulo resume algunos de los puntos clave recogidos en dichos documentos, sobre todo en el Manual clínico.

SERVICIO ESENCIAL: 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DENTRO DE LA PAREJA

Es importante que el personal sanitario sea consciente de que los problemas de salud de una mujer pueden ser consecuencia de la violencia o verse agravados por ella. Las mujeres que sufren violencia en sus relaciones y violencia sexual suelen acudir a los servicios de salud para recibir tratamiento para las consecuencias (incluidas lesiones) físicas o emocionales que provoca dicha violencia. Sin embargo, con frecuencia no hablan de esta violencia al personal que las atiende, por temor a ser juzgadas o por miedo a su pareja.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
1.1 Información	• En los centros sanitarios se debería disponer de información por escrito sobre la violencia dentro de la pareja y sobre las agresiones sexuales fuera de la pareja, en forma de carteles y folletos. Estos materiales deberían estar disponibles en las zonas privadas, como los aseos de mujeres (e incluir advertencias relativas al peligro de llevar estos materiales a casa si conviven con una pareja que abusa de ellas) (recomendación núm. 4 de las directrices de la OMS).
1.2 Identificación de mujeres que sufren violencia dentro de la pareja	• El personal sanitario debería hacer preguntas referentes a la exposición a la violencia dentro de la pareja a la hora de evaluar las enfermedades que puedan ser causadas o verse agravadas por la violencia dentro de la pareja, con el fin de mejorar el diagnóstico o la identificación y el tratamiento posterior. (Puede consultarse una lista de condiciones clínicas y de otro tipo asociadas a la violencia dentro de la pareja en el recuadro 1 de la página 19 de las directrices de la OMS y en la página 9 del Manual clínico.) • Cuando se realicen preguntas sobre violencia éstas deben ir acompañadas de una respuesta eficaz, que podría incluir una respuesta en forma de apoyo directo, tratamiento y atención médica adecuada según las necesidades y una remisión, sea en el seno del propio sistema de salud o fuera de él.

1.2 Identificación de mujeres que sufren violencia dentro de la pareja (cont.)	• No deberían llevarse a cabo este tipo de investigación de forma universal o rutinaria (es decir, no debería hacerse este tipo de preguntas a mujeres cada vez que acudan a un centro de salud) ya que, aunque podría posibilitar la identificación de un mayor número de mujeres que sufren violencia, no se ha demostrado que mejore los resultados en materia de salud, ni siquiera las remisiones. Además, resulta difícil de llevar a cabo en entornos de alta prevalencia y en los que los recursos o las opciones de remisión son limitados. • Antes de hacer preguntas relacionadas con la violencia dentro de la pareja, el sistema de salud debería establecer los siguientes requisitos mínimos: • un entorno privado; • personal de atención sanitaria recibido capacitación para formular adecuadamente las preguntas (por ejemplo, de una forma empática y sin emitir juicios) y responder de forma apropiada; • un sistema de remisión; • un protocolo o procedimiento operativo estándar. (Véanse las recomendaciones 2 y 3 de las directrices de la OMS y las páginas 10 a 12 del Manual clínico.) • En los casos en que el personal de atención sanitaria sospeche que están ante un caso de violencia aunque la mujer no lo revele: • No hay que presionarla, sino darle tiempo. • Proporcionarle información: - acerca de los servicios disponibles; - sobre los efectos que ejerce la violencia sobre la salud de las mujeres y sus hijas e hijos; • Ofrecer una visita posterior de seguimiento. (Véase la página 12 del Manual clínico de la OMS.)
---	--

SERVICIO ESENCIAL: 2. ASISTENCIA DIRECTA

Al prestar asistencia directa a una mujer que ha sido objeto de violencia, hay cuatro tipos de necesidades que merecen atención: 1) necesidades inmediatas en materia de salud emocional o psicológica; 2) necesidades inmediatas en materia de salud física; 3) necesidades permanentes en materia de seguridad; y 4) necesidades permanentes en materia de apoyo y salud mental. La asistencia directa implica la prestación de cuidados prácticos y responde a las necesidades emocionales, físicas, de seguridad y de apoyo de la mujer sin invadir su privacidad. Con frecuencia, la asistencia directa es el tipo de atención más importante que se puede proporcionar.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
2.1 Atención centrada en las mujeres	• Las mujeres que revelen cualquier forma de violencia a manos de su pareja (o de otro familiar) o una agresión sexual por parte de cualquier persona deberían recibir asistencia inmediata. • Las proveedoras y los proveedores de servicios de salud deberían ofrecer, como mínimo, asistencia directa cuando las mujeres revelan que sufren violencia. La asistencia directa incluye: • no juzgar a la mujer, apoyarla y validar lo que explique; • prestarle una asistencia y un apoyo prácticos, que respondan a sus preocupaciones sin invadir su autonomía; • preguntarle sobre su historial de violencia, escuchar atentamente sin presionar para que hable (cuando se recurra a intérpretes deberá extremarse el cuidado a la hora de hablar sobre temas delicados); • escuchar a la mujer sin presionarla a responder ni a revelar información;

2.1 Atención centrada en las mujeres <i>(cont.)</i>	• ofrecerle información; ayudarle a acceder a información sobre recursos, servicios jurídicos y de otro tipo que puedan resultarle de utilidad, así como a ponerse en contacto con los servicios y mecanismos de ayuda social; - proporcionar información por escrito sobre estrategias para combatir el estrés severo (con advertencias relativas al peligro de llevarse a casa materiales impresos si convive con una pareja que abusa de ella); • ayudarle a mejorar la seguridad para ella misma y para sus hijas e hijos cuando sea necesario; • reconfortarle y ayudarle a aliviar o reducir su ansiedad; • proporcionarle apoyo social o movilizar a los servicios pertinentes (incluidos los de remisión). • El personal sanitario debería garantizar: • que la consulta se celebre en privado; • la confidencialidad, informando en cualquier caso a las mujeres sobre los límites de la confidencialidad (es decir, sobre los casos en los que existe la obligación de denunciar). • Si el personal sanitario no es capaz de prestar asistencia directa, deberían garantizar que otra persona (de su mismo centro de salud u otro fácilmente accesible) pueda hacerlo de inmediato. (Recomendación núm. 1 de las directrices de la OMS)
2.2 Obligación de denunciar	• No se recomienda obligar al personal sanitario a denunciar ante la policía los casos de violencia contra las mujeres. • El personal sanitario debería ofrecerse a denunciar el incidente ante las autoridades competentes, incluida la policía, si la conoce sus derechos y así lo desea. • El personal sanitario debe denunciar, cuando la ley así lo estipule, aquellos incidentes y casos de maltrato infantil que pongan en peligro la vida de la víctima. (Recomendaciones núm. 36 y 37 de las directrices de la OMS)

SERVICIO ESENCIAL: 3. CUIDADO DE LESIONES Y TRATAMIENTO MÉDICO DE URGENCIA

El examen y la atención de la salud física y emocional deberían tener lugar simultáneamente. A efectos del presente módulo, los servicios se consideran por separado a fin de ofrecer orientaciones claras en lo que concierne a las normas mínimas.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
3.1 Historial y examen	• El registro del historial debe llevarse a cabo siguiendo los procedimientos médicos estándar; si bien, debe tenerse en cuenta que es probable que las mujeres que han experimentado violencia dentro de la pareja o violencia sexual hayan quedado traumatizadas; por lo tanto, deberán analizarse los documentos que aporte y evitar hacer preguntas que ya haya respondido. • Explicar y obtener el consentimiento informado en relación con cada uno de los aspectos siguientes: • examen médico; • tratamiento; • recogida de pruebas forenses; • divulgación de información a terceros, como la policía o los tribunales. • Si la mujer desea que se recojan pruebas, llame o remita a la mujer a una proveedora o un proveedor con capacitación específica para ello. Véase el Servicio Esencial 6 en el ámbito de la salud.

3.1 Historial y examen (cont.)	• Llevar a cabo un examen físico minucioso. Documentar con claridad los hallazgos y observaciones. • En cada paso del examen, garantizar una comunicación adecuada y pedir permiso primero. (Véanse las páginas 40 a 49 del Manual clínico de la OMS para obtener más información al respecto.)
3.2 Tratamiento de emergencia	• Cuando una mujer haya sufrido una agresión grave o que ponga en peligro su vida, remitirla inmediatamente al servicio de urgencias.

SERVICIO ESENCIAL: 4. EXAMEN Y ATENCIÓN DE AGRESIONES SEXUALES

La violencia sexual es una experiencia potencialmente traumática que puede tener diversas consecuencias negativas sobre la salud mental, física, sexual y reproductiva de las mujeres, lo que significa que éstas pueden requerir tratamiento agudo y, en ocasiones, de larga duración, en particular, asistencia en salud mental.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
4.1 Historial completo	• Documentar el historial completo, registrando los sucesos que determinan qué intervenciones resultan apropiadas y llevar a cabo un examen físico completo (de la cabeza a los pies, incluyendo los genitales). • El historial debe incluir: • el tiempo transcurrido desde la agresión y el tipo de agresión; • el riesgo de embarazo; • el riesgo de contraer el VIH y otras infecciones de transmisión sexual (ITS); • el estado de salud mental. (Recomendación núm. 11 de las directrices de la OMS. Véanse también las páginas 40 a 48 del Manual clínico de la OMS para obtener más información al respecto.)
4.2 Anticoncepción de emergencia	• Ofrecer anticonceptivos de emergencia a las sobrevivientes de una agresión sexual que se presenten dentro de los 5 días siguientes al ataque. Lo ideal es que este ofrecimiento se produzca lo antes posible tras la agresión con el fin de maximizar su eficacia. • Si una mujer se presenta una vez transcurrido el plazo para la administración de anticonceptivos de emergencia (5 días), si estos fallan o si la mujer queda embarazada como resultado de una violación, se le debería ofrecer un aborto seguro, de conformidad con la legislación nacional. (Recomendaciones núm. 12 a 14 de las directrices de la OMS. Véanse también las páginas 49 a 51 del Manual clínico de la OMS para obtener más información al respecto.)
4.3 Profilaxis tras la exposición al VIH	• Considerar la posibilidad de ofrecer profilaxis tras la exposición al VIH (PEP) a las mujeres que se presenten dentro de las 72 horas siguientes a una agresión sexual. Adoptar, conjuntamente con la sobreviviente, la decisión de determinar si la PEP resulta apropiada y seguir las directrices nacionales para la profilaxis. (Recomendaciones núm. 15 a 18 de las directrices de la OMS. Véase también la sección 2.4, págs. 55 a 57, del Manual clínico de la OMS para obtener más información al respecto.)
4.4 Profilaxis posterior a la exposición a infecciones de transmisión sexual	• De acuerdo con las orientaciones nacionales, deberá ofrecerse profilaxis para las infecciones de transmisión sexual más frecuentes, así como la vacuna de la hepatitis B a las mujeres sobrevivientes a una agresión sexual. (Recomendaciones núm. 19 y 20 de las directrices de la OMS. Véase también la sección 2.3, págs. 52 a 54, del Manual clínico de la OMS para obtener más información al respecto.)

SERVICIO ESENCIAL: 5. EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE LA SALUD MENTAL

Muchas mujeres que sufren violencia dentro de la pareja o violencia sexual podrán tener problemas emocionales o mentales como consecuencia de ello. Una vez que se supere la situación, el caso de violencia o la agresión, es probable que la víctima experimente una mejoría con respecto a esos problemas emocionales. La mayoría de las personas se recuperan de ellos. El personal sanitario puede ofrecer ayuda y técnicas específicas a las mujeres para reducir su estrés y favorecer su recuperación. Sin embargo, algunas mujeres sufrirán más que otras. Es importante ser capaz de reconocerlas y ayudarles a recibir atención.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
5.1 Atención de la salud mental para las sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja	• Debería examinarse a las mujeres que han experimentado violencia con el fin de detectar posibles problemas de salud mental (síntomas de estrés agudo o trastorno de estrés postraumático, depresión, problemas de consumo de alcohol y drogas, tendencia al suicidio y a autolesionarse) y proporcionarles tratamiento en consecuencia, utilizando la guía de intervención de mhGAP, que engloba los protocolos clínicos basados en pruebas para el tratamiento de problemas de salud mental. • La prestación de asistencia de la salud mental debe correr a cargo del personal sanitario del personal sanitario con una profunda comprensión del problema de la violencia contra las mujeres.
5.2 Apoyo psicosocial básico	• Tras una agresión, puede ser suficiente ofrecer apoyo psicosocial básico de 1 a 3 meses, vigilando al mismo tiempo la posible aparición de problemas de salud mental más graves. Esto incluye: • ayuda dirigida al fortalecimiento de los métodos positivos de la mujer para hacer frente al problema; • valorar la posibilidad de asistencia social; • enseñar y demostrar ejercicios para reducir el estrés; • seguimiento periódico.
5.3 Problemas de salud mental más graves	• Llevar a cabo una evaluación del estado mental (de forma simultánea al examen físico), analizando el riesgo inmediato de autolesión o suicidio, así como la existencia de un trastorno depresivo moderado o grave o de un trastorno de estrés postraumático. • Las mujeres que sufren depresión y estrés postraumático seguirán recibiendo asistencia directa, lo que las ayudará a fortalecer su red de apoyo social y a aprender a gestionar el estrés. Además, deberá realizarse un seguimiento empático y comprensivo de estas mujeres. Deberá remitírseles con capacitación en caso de estar disponibles. • Estas mujeres deberán remitirse a tratamientos psicológicos breves o a una terapia cognitivo conductual. (Recomendaciones núm. 24 a 27 de las directrices de la OMS. Véanse también las páginas 67 a 83 del Manual clínico de la OMS para obtener más información al respecto.)

SERVICIO ESENCIAL: 6. DOCUMENTACIÓN (MÉDICO-JURÍDICA)

Las proveedoras y los proveedores de servicios de salud tienen la obligación profesional de registrar los detalles de cualquier consulta con sus pacientes. Sus anotaciones deben reflejar lo que dijo la paciente con sus propias palabras, así como lo que hizo y observó el personal sanitario. Ante casos de violencia, es fundamental tomar notas completas y precisas en el transcurso de un examen, dado que los registros médicos pueden utilizarse como prueba ante un tribunal. Si la mujer consiente someterse a un examen forense, podría ser necesario contar con la colaboración de personal médico forense oficial o registrado.

Para obtener más información al respecto, consúltense las Directrices para la atención médico-jurídica para víctimas de la violencia sexual de la OMS de 2003 (*Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*). Dichas directrices son complementarias al Servicio Esencial 3 en el ámbito judicial y policial: Investigación, que se explica en el módulo dedicado a los servicios judiciales y policiales. Véase, en particular, los puntos 3.3 “Información y pruebas pertinentes recogidas de la víctima/sobreviviente y de las y los testigos” y 3.4 “Realización de una investigación exhaustiva”.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
6.1 Documentación completa y precisa	• Documentar en el registro médico cualquier queja relacionada con la salud, cualquier síntoma o señal que presente la paciente, incluida una descripción de sus lesiones. • Puede resultar útil tomar nota de la causa o de la presunta causa de esas lesiones u otros problemas de salud, incluida la persona que lesionó a la paciente. • Obtener el permiso de la paciente para anotar esa información en su historial. • Respetar sus deseos.
6.2 Recogida y documentación de pruebas forenses	• Cuando una mujer haya dado su consentimiento para la recogida de pruebas forenses, es fundamental preservar la cadena de custodia y etiquetar claramente todas las pruebas.
6.3 Proporcionar pruebas por escrito y asistir a vistas judiciales	• El personal sanitario debe estar familiarizado con el sistema jurídico; saber redactar correctamente una declaración; como mínimo, documentar las lesiones de forma completa y precisa; realizar observaciones clínicas acertadas; y recoger de forma fiable muestras de las víctimas por si éstas optan por recurrir a la vía judicial.

CAPÍTULO 4:

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

OMS y ACNUR (2015). *Clinical management of mental, neurological and substance use conditions in humanitarian emergencies: mhGAP Humanitarian Intervention Guide (mhGAP-HIG)*. Ginebra: Suiza.

OMS, ONU Mujeres y FNUAP (2014). *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence: A clinical handbook*. Ginebra: Suiza.

OMS (2013) *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Ginebra: Suiza.

OMS, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2011). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*.

OMS (2010). *Guía de Intervención mhGap para los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada*. Ginebra: Suiza.

OMS y OIT (2007). *Joint WHO/ILO guidelines on post-exposure prophylaxis (PEP) to prevent HIV infection (2007)*.

OMS, FNUAP y ACNUR (2004). *Clinical management of rape survivors*.

OMS (2003). *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*.



Módulo 3

JUDICIALES Y POLICIALES

Paquete de servicios esenciales para
mujeres y niñas que sufren violencia
*Elementos centrales y directrices
relativas a la calidad de la atención*



Organización
Mundial de la Salud



50
AÑOS

Al servicio de las personas y las naciones.



UNODC
Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito



EMAKUNDE
EMAKUNDEAKEN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER
Eusko Jaurlaritzako erkunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



MÓDULO 3

Servicios Judiciales y
Policiales

El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

Módulo 1: Descripción general e introducción	Módulo 2: Salud	Módulo 3: Servicios judiciales y policiales	Módulo 4: Servicios sociales	Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación
Capítulo 1: Introducción al paquete de servicios esenciales 1.1 Introducción 1.2 Contexto 1.3 Objeto y alcance 1.4 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología
Capítulo 2: Principios comunes, características y elementos fundamentales 2.1 Principios 2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad 2.3 Elementos fundamentales	Capítulo 2: Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general
Capítulo 3: Cómo utilizar esta herramienta 3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales 3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales	Capítulo 3: Directrices relativas a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 3.1 Servicios Esencia- les a nivel nacional: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza 3.2. Servicios Esencia- les a nivel local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza
Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de estas directrices no habría sido posible de no contar con:

La valentía de las numerosas mujeres que han vivido la violencia de primera mano y nos han relatado sus experiencias, así como la participación de las y los activistas, principalmente de organizaciones de mujeres de todo el planeta, que han contribuido abogando por una adecuada prestación tanto de servicios como de apoyo a las mujeres que han sido objeto de violencia.

Los esfuerzos de los gobiernos dirigidos a poner fin a la violencia contra las mujeres a través de reformas legislativas, iniciativas normativas y la ejecución de programas de prevención y respuesta.

Los principales donantes del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas sometidas a violencia: el Gobierno de Australia y el Gobierno de España.

Profesionales, personal investigador y representantes gubernamentales que pertenecen a distintos sectores y que asistieron y participaron en todas las Consultas Técnicas Mundiales celebradas en el marco de este programa de trabajo (puede obtener más información sobre las personas que participaron dirigiéndose a www.endvawnow.org y haciendo clic en “Essential Services”).

El compromiso constante del sistema de las Naciones Unidas con el desarrollo de programas y acciones para hacer frente a la violencia contra las mujeres. Los organismos de las Naciones Unidas que se han involucrado para apoyar la adaptación y/o elaboración de estas directrices, y que han compartido su tiempo y conocimiento para garantizar que sigamos mejorando la prestación de servicios a las mujeres y niñas que sufren violencia. Agradecemos el compromiso y las aportaciones efectuadas por las personas que representan a los diversos organismos: Tania Farha y Riet Groenen (ONU Mujeres), Luis Mora y Upala Devi (FNUAP), Suki Beavers, Charles Chauvel y Niki Palmer (PNUD) y Claudia Baroni y Sven Pfeiffer (ONUDD).

Las detalladas observaciones de los colegas de UNICEF: Sra. Clarice Da Silva e Paula y Sra. Kerry Neal.

Las consultoras que prestaron asistencia durante la elaboración o adaptación de las directrices: Sra. Eileen Skinnider y Sra. Ruth Montgomery.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL 6

1.1	INTRODUCCIÓN	6
1.2	OBJETO Y ALCANCE	6
1.3	TERMINOLOGÍA	8

CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 12

2.1	MARCO GENERAL	12
2.2	CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL	14

CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL 15

CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS 41

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL

1.1 INTRODUCCIÓN

Estas directrices relativas a los **servicios esenciales en el ámbito judicial y policial** pretenden ofrecer orientación de cara al diseño, la implementación y el examen de respuestas de calidad por parte del sector judicial y de los servicios policiales para las mujeres y las niñas que experimentan cualquier forma de violencia de género. Las directrices se han elaborado teniendo en cuenta sobre todo a los países de ingresos medios y bajos en contextos estables, pero también son aplicables a los países de ingresos altos.

Estas directrices forman parte del **Paquete de Servicios Esenciales** cuyo objetivo es proporcionar a todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género un mayor acceso a un conjunto de servicios esenciales de calidad, multisectoriales y coordinados.

El Paquete de Servicios Esenciales refleja los componentes cruciales que deben caracterizar a una respuesta multisectorial coordinada para las mujeres y las niñas que sufren violencia, e incluye directrices destinadas a los servicios de salud, a los servicios sociales, a los mecanismos de coordinación y gobernanza, y a los servicios judiciales y policiales.

Las directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial deberían leerse conjuntamente con el Módulo 1: Descripción general e introducción, puesto que en este último módulo se establecen los principios, las características comunes y los elementos fundamentales aplicables a todos los servicios esenciales. Asimismo, las directrices son complementarias a las dirigidas a los servicios de salud (Módulo 2), los servicios sociales (Módulo 4) y la coordinación y su gobernanza (Módulo 5).

1.2 OBJETO Y ALCANCE

Una respuesta de calidad por parte de los servicios policiales y judiciales es crucial para garantizar que las leyes pertinentes contra la violencia: se adecúen a las normas internacionales; se apliquen; protejan a las

mujeres y las niñas frente a la violencia y eviten que ésta se repita; los autores de la violencia rindan cuentas; y las leyes establezcan reparaciones efectivas para las víctimas y sobrevivientes. Los sistemas judiciales y

todos los agentes que operan en él deben ser responsables de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones. El objeto del **Módulo sobre los servicios judiciales y policiales** (Módulo III) del Paquete de Servicios Esenciales es ayudar a los países a garantizar una respuesta de calidad del sistema judicial como parte del enfoque holístico, integral y multisectorial en relación con la eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas.

Pese a los avances registrados y las mejoras introducidas hasta el momento en los marcos jurídicos y en los sistemas judiciales, la respuesta del sector policial y judicial presenta notables deficiencias y con frecuencia no opera al nivel necesario para abordar la gravedad, la naturaleza y el alcance de la violencia de género, proteger el bienestar y la seguridad de las víctimas y sobrevivientes y garantizar el acceso de las mujeres a la justicia. Diversos estudios realizados en todo el mundo muestran que la inmensa mayoría de los agresores no sufre ningún tipo de consecuencia jurídica.¹ Solamente una minoría de los casos de violencia contra las mujeres son denunciados ante la policía, y un porcentaje aún más bajo de los casos denunciados dan lugar a la imputación de un agresor. Y, de estos, sólo una pequeña parte

de los casos terminan con una condena.² En los casos en que las mujeres optan por no emprender acciones judiciales a través del sistema penal, sino que deciden actuar por la vía civil, administrativa o amparándose en el derecho de familia, pueden enfrentarse a procesos legales costosos, complicados y prolongados, con poca o ninguna asistencia jurídica, y sin que los tribunales civiles y de familia tengan en cuenta el historial de violencia de las mujeres a la hora de resolver sobre la custodia infantil y el contacto con sus hijas e hijos.³

Con el fin de dar respuesta a las diversas necesidades y experiencias de todas las mujeres y niñas, este módulo parte del reconocimiento de que las víctimas y las sobrevivientes necesitan disponer de una amplia variedad de opciones para obtener justicia. En el módulo se abordan diversos aspectos de los ámbitos jurídicos pertinentes: asuntos de derecho penal, de derecho civil (como reclamaciones por daños y perjuicios o por responsabilidad civil), de derecho de familia (como divorcios, custodia infantil y cuestiones relacionadas con la manutención) y de derecho administrativo (como los mecanismos de indemnización estatal en asuntos penales).⁴ El módulo es aplicable a países con diferentes tipos de tradiciones jurídicas: derecho común, derecho

1 Johnson, H., Ollus, N. y Nevala, S. (2008) *Violence Against Women Survey: An International Perspective* (HEUNI), p. 146; Lovett, J. y ONU Mujeres (2013), *Why do some men use violence against women and how we can prevent it? Quantitative findings from the United Nations Multi-country Study on Men and Violence in Asia and the Pacific* (ONU Mujeres, FNUAP, PNUD y Voluntarios de las Naciones Unidas).

2 Johnson, H., Ollus, N. y Nevala, S. (2008) *Violence Against Women Survey: An International Perspective* (HEUNI), p. 146. Por lo general, menos de un 20% de las mujeres denunciaron ante la policía el último incidente de violencia que experimentaron, lo que implica que más de un 80% de los casos de violencia contra las mujeres no llegan siquiera al sistema judicial. Los índices de denuncia de la violencia física fuera de la pareja superan a los de la violencia sexual (la proporción de denuncias de agresiones físicas oscilaba entre el 15% y el 27%, mientras que el de violencia sexual variaba entre un 4% y un 13%). La probabilidad de que se impongan cargos a un agresor se sitúa entre un 1% y un 7% del total de incidentes denunciados. La probabilidad de que un asunto se resuelva con una sentencia condenatoria es tan sólo de entre un 1% y un 5%. El estudio más reciente disponible sobre investigaciones representativas a escala nacional llevadas a cabo en 28 países de la Unión Europea pone de manifiesto que solamente un 14% de las mujeres se pusieron en contacto con la policía tras el incidente violento más grave que habían

sufrido desde los 15 años de edad. Véase Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2014) *Violencia de género contra las mujeres: una encuesta a escala de la UE* (Luxemburgo). Véase también: Lovett, J. y Kelly, L. (2009) *Different systems, similar outcomes? Tracking attrition in reported rape cases across Europe*. Child and Women Abuse Unit, London Metropolitan University; Triggs, S. Mossman, J.J. y Kingi, V. (2009) *Responding to sexual violence: Attrition in the New Zealand criminal justice system*. Ministerio de Asuntos Exteriores de Nueva Zelanda; y Vetten, L. Jewkes, R. Sigsworth, R., Christofides, N., Loots, L. y Dunseith, O. (2008) *Tracing Justice: The Attrition of Rape Cases through the Criminal Justice System in Gauteng*. Johannesburg: Tshwaranang Legal Advocacy Centre, South African Medical Research Council y Centre for the Study of Violence and Reconciliation.

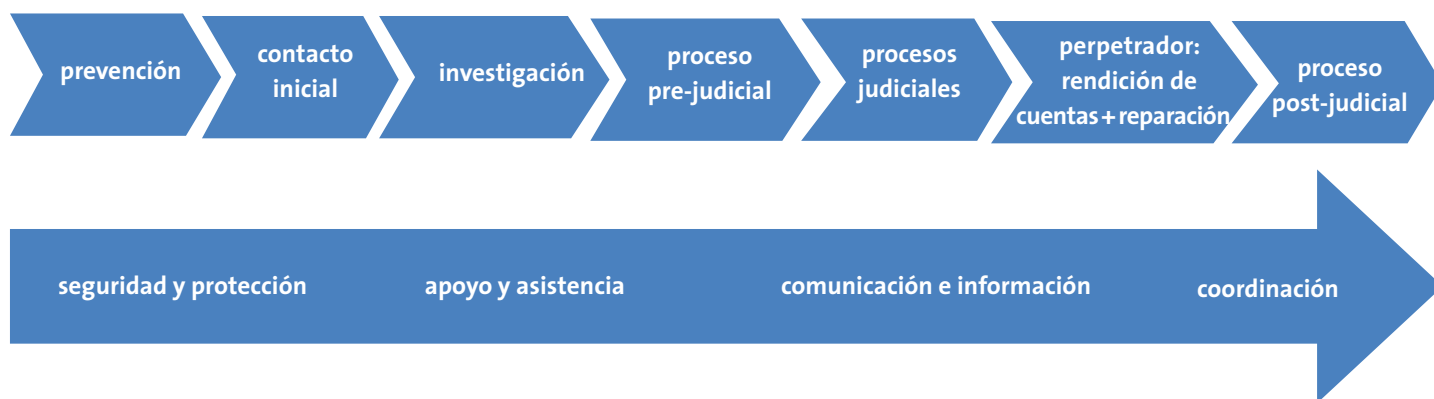
3 Johnson, H. y Fraser J. (2011) *Specialized Domestic Violence Courts Do They Make Women Safer? Community Report: Phase I* (Departamento de Criminología de la Universidad de Ottawa) y Hudson, V., Lee Brown, D. y Nielsen, P.L. (2011), "What is the Relationship between Inequity in Family Law and Violence against Women? Approaching the Issue of Legal Enclaves" *Politics and Gender* Volume 7, Issue 4, pp. 453-492.

4 Este documento articula cuatro ámbitos jurídicos separados, como puede ocurrir en determinadas jurisdicciones; en otras, sin embargo, el derecho de familia pertenece a la esfera del derecho civil.

civil y tradiciones judiciales basadas en la religión. Las mujeres y niñas que experimentan violencia de género también pueden entrar en contacto con el sistema judicial por tener problemas con la ley. Las consideraciones especiales relativas a las víctimas y sobrevivientes de la violencia contra las mujeres que han sido acusadas o a las que se han impuesto cargos penales se centran únicamente en las mujeres, no en las niñas, ya que esto último conllevaría un examen de las normas internacionales referentes a la justicia de menores, algo que trasciende el alcance de este documento.

Los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial abarcan todas las interacciones de las víctimas y sobrevivientes con la policía y con el sistema judicial, desde la denuncia o el contacto inicial hasta la obtención de las reparaciones adecuadas. Los servicios se agrupan de acuerdo con las fases generales del sistema judicial: prevención; contacto inicial; investigación; fase previa al juicio y procesos de audiencia previos; procesos y audiencias judiciales; rendición de cuentas de los agresores y reparaciones; y procesos posteriores al juicio. También hay servicios que deben estar disponibles en todo el sistema judicial: protección, asistencia, comunicación, y coordinación del sistema judicial.

DIAGRAMA 1:
El continuo de la justicia



Dada la diversidad de culturas, tradiciones y sistemas jurídicos, así como la variedad de mandatos y tareas de los organismos del sector policial y judicial en todo el mundo, en este módulo se utiliza el término genérico “proveedor de servicios de justicia”, que se centra en las

tareas y las actividades de prestación de servicios del sistema judicial formal, en lugar de en los organismos o funcionarias y funcionarios específicos encargados de prestar esos servicios.

1.3 TERMINOLOGÍA

Indemnización: compensación cuantificable por los daños ocasionados por la violencia. Incluye tanto reparaciones de naturaleza pecuniaria como no pecuniaria.

Elementos centrales: características o componentes de los servicios esenciales que son aplicables en cualquier contexto y garantizan un funcionamiento eficaz del servicio.

Servicios Esenciales: conjunto de servicios básicos prestados por el sector de atención sanitaria, los servicios sociales y el sector policial y judicial. Estos servicios deben proteger, como mínimo, los derechos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que experimente violencia de género.

Sistemas judiciales formales: sistemas judiciales que están bajo la responsabilidad del Estado y sus agentes. Incluyen las leyes promulgadas por el gobierno e instituciones como la policía, el ministerio fiscal, los tribunales y los centros penitenciarios, que son los responsables de aplicar y hacer cumplir las leyes del Estado y de administrar las sanciones impuestas por la infracción de las leyes.

Violencia de género es: “todo acto de violencia por motivos de género que se dirija contra una mujer porque es una mujer o que afecte desproporcionadamente a las mujeres”.⁵

Contacto inicial: incluye la presentación de una denuncia ante la policía, la documentación de la denuncia, el registro de un asunto penal, los servicios de asesoramiento prestados por abogados, el registro de asuntos civiles o la presentación de solicitudes administrativas ante los mecanismos de indemnización del Estado, así como las solicitudes de separación, custodia o de medidas de protección urgentes o de emergencia a través tribunales, órganos o mecanismos penales, civiles, administrativos o de familia.

Violencia dentro de la pareja: “[l]a forma más común de violencia experimentada por las mujeres en todo el mundo. . . (y) comprende toda una gama de actos sexual, psicológica y físicamente coercitivos practicados contra mujeres adultas y adolescentes por una pareja actual o anterior, sin el consentimiento de la mujer. La violencia física entraña el uso intencional de la fuerza física, el vigor o un arma para dañar o lesionar a la mujer. La violencia sexual comprende el contacto sexual abusivo, hacer que una mujer participe en un acto sexual no consentido y la tentativa o consumación de actos sexuales con una mujer que está enferma,

incapacitada, bajo presión o bajo la influencia de alcohol u otras drogas. La violencia psicológica consiste en actos tendientes a controlar o aislar a la mujer, así como a humillarla o avergonzarla. La violencia económica entraña negar a una mujer el acceso a los recursos básicos o el control sobre ellos”.⁶

Investigación: incluye la valoración y el examen del caso; generalmente se lleva a cabo en el seno de los sistemas judiciales penales. Incluye la gestión de escenarios; la planificación de la investigación y la realización de entrevistas a víctimas/sobrevivientes y testigos; la recogida de pruebas y su procesamiento y análisis; exámenes médico-jurídicos; la identificación, interrogatorio, detención y enjuiciamiento de sospechosos; y la documentación de los hallazgos y de las medidas adoptadas.

Proveedor(a) de servicios judiciales: este término incluye al funcionariado estatal y gubernamental, a la judicatura, la fiscalía, la policía, la asistencia letrada, personal de la administración judicial, abogadas y abogados, asistentes jurídicos y personal de servicios sociales y asistencia a las víctimas.

Continuo de la justicia: proceso que se extiende desde el momento en que una víctima o sobreviviente accede al sistema hasta que se resuelve el asunto. El itinerario que seguirá una mujer dependerá de sus necesidades. Puede utilizar diversas opciones, desde la interposición de una denuncia o la presentación de una reclamación que desencadenen el inicio de una investigación penal y el enjuiciamiento hasta la búsqueda de protección, pasando por demandas civiles como las relativas al divorcio, la custodia infantil o la percepción de indemnizaciones por daños personales o de otro tipo, incluso por parte de los regímenes administrativos del Estado, sea simultáneamente o en diferentes momentos del tiempo.

5 CEDAW, Recomendación General núm. 19, párr. 6, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>.

6 Informe del Secretario General, Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer, Naciones Unidas, A/61/122/Add.1 (6 de julio de 2006), párrs. 111- 112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/77/PDF/No641977.pdf?OpenElement>.

Asistencia jurídica/letrada: se utiliza en este módulo la definición recogida en los *Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el Acceso a la Asistencia Jurídica en los Sistemas de Justicia Penal*; hace referencia al asesoramiento, la asistencia y la representación jurídica prestados a las víctimas y las sobrevivientes sin coste para quienes carecen de medios suficientes para sufragar este servicio o cuando así se requiere en interés de la justicia. La asistencia jurídica incluye también el acceso a la información de naturaleza legal.

Servicio jurídico: en el contexto de los servicios esenciales, este término incluye la asistencia jurídica y los servicios prestados por las y los fiscales a las víctimas, teniendo en cuenta especialmente que en determinadas jurisdicciones éstas no están legitimadas para actuar personalmente en procedimientos penales.

Pruebas médico-jurídicas: en esta herramienta, este término se utiliza de acuerdo con la definición de la Organización Mundial de la Salud: “lesiones anógenitales y en otras zonas del cuerpo documentadas, y estados emocionales, así como las muestras y pruebas tomadas del cuerpo o la ropa de la víctima exclusivamente con fines legales. Dichas pruebas incluyen la saliva, el fluido seminal, el cabello, el vello púbico, la sangre, la orina, tejidos, residuos y tierra”⁷.

Violencia sexual fuera de la pareja: “violencia infligida por un pariente, un amigo, un conocido, un vecino, un compañero de trabajo o un extraño”⁸. Incluye el hecho de obligar a otra persona a realizar un acto sexual contra su voluntad, el acoso sexual y la violencia perpetrada contra las mujeres y las niñas a menudo por un agresor conocido por ellas, incluso en espacios públicos, en la escuela, en el lugar de trabajo y en la comunidad.

Procesos posteriores al juicio: incluye la aplicación de medidas correctivas en lo que respecta a la protección de la víctima/sobreviviente, la minimización del riesgo de que ésta vuelva a ser atacada por su agresor y la rehabilitación de este último. También engloba los servicios

de prevención y respuesta prestados a las mujeres que permanecen detenidas en centros correccionales, así como a las mujeres detenidas que han sufrido violencia contra las mujeres.

Fase previa al juicio y procesos de audiencia previos: en asuntos de justicia penal, incluyen las audiencias de fianza, las audiencias preliminares, la selección de los cargos, la decisión de enjuiciar al acusado y la preparación del juicio penal. En asuntos civiles y de familia, estos términos incluyen las órdenes provisionales de asistencia y custodia infantil, los procedimientos de investigación en el caso de los asuntos civiles, y la preparación del juicio o audiencia. En asuntos de derecho administrativo, como los procedimientos incoados para reclamar una indemnización por daños penales, se reconoce que estos procedimientos pueden tener lugar en ausencia de asuntos civiles o penales o además de estos, e incluyen la provisión de documentación en la que se sustente la demanda.

Medidas preventivas: desde la perspectiva de la persona que provee los servicios de justicia, este término hace referencia a las actividades principalmente centradas en intervenciones dirigidas a poner fin a la violencia y evitar que se produzcan nuevos casos de violencia en el futuro, así como a alentar a las mujeres y niñas a interponer denuncias por su propia seguridad.

Directrices de calidad: respaldan la prestación y aplicación de los elementos centrales de los servicios esenciales para garantizar que estos sean eficaces y ofrezcan una calidad suficiente para dar respuesta a las necesidades de las mujeres y las niñas. Las directrices de calidad proporcionan la “hoja de ruta” para una prestación de servicios basada en los derechos humanos, con sensibilidad cultural y con un enfoque centrado en el empoderamiento de las mujeres. Están basadas en las normas internacionales, a las que complementan, y reflejan las mejores prácticas reconocidas en la respuesta frente a la violencia de género.

Reparaciones: con este término se entiende la compensación, en la medida de lo posible, de las consecuencias de un acto ilegal y el establecimiento de la situación que, con toda probabilidad, habría existido si no se hubiera perpetrado dicho acto. Las reparaciones engloban

7 Du Mont, Janice y D. White (2007), “The uses and impacts of medico-legal evidence in sexual assault cases: A Global Review (OMS: Ginebra).

8 Informe del Secretario General, Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer, Naciones Unidas, A/61/122/Add.1 (6 de julio de 2006), párr. 128.

dos aspectos: procesal y sustantivo.⁹ Desde el punto de vista procesal, el procedimiento a través del cual se escuchan las reclamaciones de infracción y son resueltas por los órganos competentes, sean estos judiciales o administrativos, deben estar orientados a las mujeres, estar disponibles y ser accesibles y adaptables a las necesidades y prioridades específicas de las diferentes mujeres. Los procedimientos también deben superar los obstáculos que tradicionalmente suelen encontrarse a la hora de tratar de acceder a las instituciones que se ocupan de la concesión de reparaciones. Desde la óptica sustantiva, las reparaciones consisten en los resultados de los procedimientos y, de manera más general, las medidas de compensación otorgadas a las víctimas. Esto incluye reflexionar sobre formas eficaces de compensar a las víctimas por los daños sufridos, como el derecho de daños, seguros, fondos fiduciarios para las víctimas y mecanismos de reparación públicos. También incluye las pérdidas de carácter no económico, que generalmente perjudican a las mujeres en mayor medida que a los hombres. Las reparaciones pueden adoptar formas muy diversas: restitución, compensación, reconocimiento público de los hechos y aceptación de responsabilidad, enjuiciamiento de los agresores, restablecimiento de la dignidad de la víctima a través de diversas iniciativas, así como el ofrecimiento de garantías de que la violencia no se repetirá. Si bien el concepto de reparación puede incluir también elementos de justicia reformativa y la necesidad de abordar las desigualdades, injusticias, prejuicios y sesgos pre-existentes, o de otras percepciones y prácticas sociales que permitan la violencia contra las mujeres, no existe acuerdo acerca de cómo reflejar las reparaciones transformadoras estructurales en los servicios esenciales en el ámbito judicial. Las medidas de reparación deberían garantizar que las compensaciones sean integrales y no sean mutuamente excluyentes.

9 Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, Rashida Manjoo, A/HRC/14/22, 19 de abril de 2010.

Restitución: hace referencia a las medidas adoptadas para restaurar la situación original en la que vivía la víctima antes de sufrir violencia.

Juicio/audiencia judicial: incluye la presentación de pruebas y el veredicto o sentencia civil, así como la presentación de pruebas a un órgano administrativo y la resolución final de este.

Víctima/sobreviviente: hace referencia a las mujeres y niñas que han experimentado o están experimentando violencia de género, a imagen de la terminología empleada en los procesos legales. También se pretende reflejar con estos términos la actuación de estas mujeres y niñas durante la búsqueda de servicios esenciales.¹⁰

Violencia contra las mujeres: “todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.¹¹

10 En su *Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer*, el Secretario General de las Naciones Unidas (A/61/122/Add.1) señala el debate existente en torno a los términos “víctima” y “sobreviviente”. Hay quien sugiere que debiera evitarse el término “víctima” porque implica pasividad, debilidad y una vulnerabilidad inherente, y no reconoce la realidad de la resiliencia y la actuación de las mujeres. Para otras personas, el término “sobreviviente” plantea problemas, puesto que niega el sentimiento de victimización que experimentan las mujeres que han sido objeto del crimen violento. En consecuencia, en estas directrices se utiliza el término “víctima/sobreviviente”.

11 Naciones Unidas (1993), *Declaración sobre la Eliminación de Todas las Formas de Violencia contra la Mujer*, Naciones Unidas: Ginebra, artículo 1.

CAPÍTULO 2:

MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES

2.1

MARCO GENERAL

El marco de las directrices para la prestación de unos servicios esenciales de calidad en el ámbito judicial y policial incorpora cuatro componentes interrelacionados:

- **Los principios** en los que se apoya la prestación de todos los servicios esenciales.
- **Las características comunes** que describen un conjunto de actividades y enfoques comunes a todas las áreas, y que respaldan el funcionamiento y la prestación eficaces de los servicios.
- **Los servicios esenciales** que establecen los servicios mínimos absolutamente necesarios para garantizar la protección de los derechos humanos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que sea objeto de violencia dentro de la pareja o violencia sexual fuera de la pareja.
- **Los elementos fundamentales** que deben estar presentes para posibilitar la prestación de servicios de calidad en todos los servicios y medidas esenciales.

Paquete de Servicios Esenciales: Diagrama del marco general

Principios	Un enfoque basado en derechos	Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres	Adecuación y sensibilidad a la cultura y a la edad
	Enfoque centrado en las víctimas sobrevivientes	La seguridad es primordial	Rendición de cuentas de los agresores
Características comunes	Disponibilidad		Accesibilidad
	Adaptabilidad		Adecuación
	Priorización de la seguridad		Consentimiento informado y confidencialidad
	Recogida de datos y gestión de la información		Comunicación eficaz
	Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación		

Servicios y medidas esenciales	Salud	Servicios judiciales y policiales	Servicios sociales
	1. Identificación de las sobrevivientes de violencia en la pareja 2. Asistencia directa 3. Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia 4. Examen y atención de agresiones sexuales 5. Evaluación y atención de la salud mental 6. Documentación (médico-jurídica)	1. Prevención 2. Contacto inicial 3. Evaluación/investigación 4. Proceso previo al juicio 5. Juicio 6. Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones 7. Proceso posterior al juicio 8. Seguridad y protección 9. Asistencia y apoyo 10. Comunicación e información 11. Coordinación del sector judicial	1. Información en situaciones de crisis 2. Asesoramiento en situaciones de crisis 3. Asistencia telefónica 4. Alojamientos seguros 5. Ayuda material y económica 6. Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad 7. Información, asesoramiento y representación legal y sobre derechos, incluso en sistemas jurídicos plurales 8. Asistencia y asesoramiento psicosocial 9. Apoyo centrado en las mujeres 10. Servicios de atención a cualquier menor afectado o afectada por la violencia 11. Información, educación y difusión comunitarias 12. Asistencia dirigida a lograr la independencia, recuperación y autonomía económicas

Coordinación su gobernanza	
A nivel nacional: Medidas esenciales	A nivel local: Medidas esenciales
1. Formulación de leyes y políticas 2. Consignación y asignación de recursos 3. Establecimiento de normas para la creación de respuestas coordinadas a nivel local 4. Enfoques inclusivos para coordinar las respuestas 5. Facilitar que tanto las personas con responsabilidad política, como otras personas responsables, se capaciten para adoptar decisiones y proporcionar respuestas coordinadas ante la violencia contra las mujeres y niñas. 6. Seguimiento y evaluación de la coordinación a escala nacional y local	1. Creación de estructuras formales para la coordinación local 2. Coordinación y su gobernanza de la coordinación

Elementos fundamentales	Marco jurídico y legislativo exhaustivo	Gobernanza, supervisión y rendición de cuentas	Recursos y financiación
	Capacitación y desarrollo del personal	Políticas y prácticas con perspectiva de género	Seguimiento y evaluación

2.2

CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL

Principios

Al aplicar los principios generales, el personal de los servicios de justicia deberían tener presentes los siguientes aspectos:

La dinámica de desigualdades entre mujeres y hombres genera vulnerabilidades específicas de género, como la dependencia económica y jurídica que, entre otras cosas, afectan al uso que hacen las mujeres de los servicios de justicia, crean obstáculos para acceder a la justicia e incluso dan lugar a que determinados recursos judiciales las perjudiquen (como, por ejemplo, las multas impuestas en casos de violencia dentro de la pareja).

- Los servicios judiciales y policiales no deberían poner en peligro los derechos de las mujeres y las niñas ni ser coercitivos, y deberían estar basados en un enfoque transformador desde el punto de vista del género.
- Un enfoque centrado en las mujeres en lo que respecta a la prestación de servicios judiciales y policiales sitúa las necesidades y realidades de las mujeres y las niñas en el centro de cualquier servicio de justicia, priorizándolas frente a los objetivos de las propias instituciones judiciales. Esto significa dar prioridad a la seguridad, el empoderamiento y la recuperación de las mujeres; tratar a toda mujer con respeto; así como prestarles asistencia y mantenerlas informadas a lo largo de todo el proceso judicial.
- Para exigir que los agresores rindan cuentas de sus actos, es necesario que los servicios judiciales y policiales respalden y faciliten la participación de las víctimas y sobrevivientes en el proceso judicial, promuevan su capacidad de actuar o ejercer sus facultades y, al mismo tiempo, garanticen que la carga de la búsqueda de justicia no recaiga en ellas, sino en el Estado.

Características comunes

Al aplicar los principios generales, las personas que proveen los servicios de justicia deberían tener presentes los aspectos siguientes:

- El hecho de no tener en cuenta en ningún momento las cuestiones relativas a la protección y la asistencia a lo largo de todo el proceso judicial puede acarrear consecuencias catastróficas.
- Una comunicación sistemática, oportuna, clara y eficaz y la coordinación de los servicios, las redes y mecanismos de remisión entre las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia y de otros servicios son fundamentales para proteger a las víctimas y garantizar su seguridad, así como para asegurar que las víctimas/sobrevivientes reciban el apoyo que merecen.

Elementos fundamentales

Al aplicar los principios generales, el personal que provee los servicios de justicia debería tener presentes los aspectos siguientes:

- Un marco de derecho penal que tipifique como delito todas las formas de violencia contra las mujeres, así como unos marcos de derecho penal, civil, administrativo y de familia que garanticen la prevención, protección, enjuiciamiento, resolución y concesión eficaces de reparaciones de conformidad con las normas internacionales.
- Con respecto a la capacitación y el desarrollo de la población activa, la realización de investigaciones, el enjuiciamiento y la resolución de los casos de violencia contra las mujeres suelen ser complejos y requieren conocimientos, capacidades y aptitudes especializados. Debería estudiarse la posibilidad de prestar los servicios de justicia a través de unidades especializadas y multidisciplinarias dentro del sector judicial (como tribunales especializados en violencia doméstica, fiscalías especializadas en violencia de género, dependencias policiales especializadas en violencia doméstica, con agentes y profesionales del trabajo social).

CAPÍTULO 3:

DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL

SERVICIO ESENCIAL: 1. PREVENCIÓN

Es importante que las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia apoyen firmemente las iniciativas y las organizaciones que persigan la igualdad de las mujeres; que generen conciencia en la población acerca de la violencia contra las mujeres, sus causas y las consecuencias que acarrea para las mujeres, sus familias y comunidades, así como sobre los castigos a los que se enfrentarán los agresores; y que garanticen que la información acerca de los servicios y cómo acceder a ellos, esté disponible de forma inmediata para cualquier persona interesada. El desarrollo y la promoción de culturas institucionales fundamentadas en la igualdad de género, la perspectiva de género y la prestación de servicios son cruciales para la prevención.¹

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
1.1 Promoción y apoyo a organizaciones e iniciativas que busquen poner fin a la violencia e incrementar la igualdad de las mujeres.	• Explorar, entablar relaciones y colaborar con organizaciones en el desarrollo de estrategias a largo plazo dirigidas a eliminar la violencia y aumentar la igualdad de las mujeres: • involucrar a las organizaciones clave (como las instituciones educativas), grupos específicos (por ejemplo, grupos de mujeres, hombres y niños, padres y madres, hijas e hijos, y jóvenes) y a los medios de comunicación para promover y actuar en favor de la reducción de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Demostrar sensibilidad hacia las cuestiones de género: • tener en cuenta los efectos y las implicaciones de las políticas, procedimientos y prácticas sobre las mujeres y los hombres en la organización, y sobre las mujeres, los hombres y los niños y niñas en la comunidad; • reafirmar los beneficios que aporta la sensibilidad de género a la organización y a la comunidad a la que sirve; • demostrar que las mujeres son empleadas valiosas del sistema de justicia y que realizan contribuciones importantes a la organización para la prestación de servicios de calidad. • Garantizar y hacer que todas las personas que trabajan en la organización cumplan una política de tolerancia cero frente a la violencia cometida contra cualquier persona, incluidas las víctimas/sobrevivientes de violencia contra las mujeres: • definir las sanciones por el incumplimiento de esta política, ofrecer capacitación y establecer procesos que garanticen la aplicación de la política.

1.2 Respaldar iniciativas de concienciación y promoción de que la violencia contra las mujeres por parte de hombres y niños es inaceptable.	• Contribuir al diseño y la aplicación de estrategias para cuestionar las normas, actitudes y conductas sociales y culturales que contribuyen a que se acepte la violencia contra las mujeres y las niñas: • utilizar todos los recursos disponibles, incluidos los medios de comunicación y los líderes de opinión, si resulta apropiado, para comunicar el mensaje de que la violencia es inaceptable y no está justificada. • Afirmar que los hombres y los niños son una parte muy importante de la solución al problema de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Trabajar con otras personas y entidades para mejorar la confianza de la población en la capacidad del sistema judicial para responder eficazmente a la violencia contra las mujeres: • reforzar y demostrar públicamente un compromiso con un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes que otorgue un lugar central a la seguridad, la protección, el apoyo, la privacidad y la confidencialidad de éstas, de sus familias y de otras personas pertinentes, así como la rendición de cuentas de los agresores.
1.3 Poner fin a la violencia contra las mujeres y evitar situaciones futuras de violencia.	• Mantener registros precisos y analizar los registros de las denuncias presentadas por violencia contra las mujeres, a fin de detectar tendencias de denuncia ante los servicios policiales. • Fomentar y llevar a cabo la recogida de datos para ayudar a comprender la prevalencia de los diversos tipos de violencia contra las mujeres en el país, así como en las jurisdicciones locales. • Analizar los datos representativos a escala nacional sobre la violencia contra las mujeres (si se dispone de ellos) con el objetivo de entender plenamente los niveles de violencia existentes en la sociedad. Estos datos pueden compararse con la proporción de casos de violencia denunciados ante la policía y otros servicios; ello ayudaría a comprender y dar respuesta a los bajos índices de denuncia. • Con base en los análisis realizados, adoptar medidas para evitar nuevos casos de violencia a través de: • la intervención temprana; • la respuesta rápida y la separación de la víctima/sobreviviente y de otras personas pertinentes de su(s) agresor(es); • la detención del agresor y su separación del escenario en que se produjo la violencia.
1.4 Alentar a las mujeres a denunciar la violencia de la que son objeto.	• Animar activamente a denunciar la violencia: • mediante la provisión de información a la comunidad acerca del compromiso de la policía de responder eficazmente a la violencia contra las mujeres y las niñas; • garantizando que exista la posibilidad de contactar a la policía durante las 24 horas del día, todos los días del año; • trabajando con otras proveedoras y otras personas encargadas de proveer servicios, así como con la comunidad para asegurar que la primera puerta que cruce la víctima/sobreviviente para denunciar un caso de violencia sea la adecuada, con independencia de si esas denuncias se interponen: - directamente ante la policía; - ante quienes proveen servicios de salud; - ante quienes proveen servicios sociales; - ante el funcionariado judicial. • Esforzarse por mejorar la confianza de las mujeres para que presenten denuncias, respondiendo de manera rápida y adecuada a las denuncias que presenten por actos de violencia. • Garantizar que la política y la práctica reflejen que la víctima/sobreviviente puede participar en la decisión sobre si se procede o no con una investigación o un proceso judicial.

SERVICIO ESENCIAL: 2. CONTACTO INICIAL

Es fundamental que durante el contacto inicial con el sistema judicial, las víctimas/sobrevivientes de violencia tengan una experiencia positiva. Los servicios deben estar disponibles y accesibles para todas las mujeres. Sin embargo, lo más importante es que el contacto inicial demuestre a la víctima/sobreviviente que el sistema judicial y el personal encargado de proveer los servicios de justicia que operan en dicho sistema tienen el compromiso de proteger a la mujer y su seguridad, tomarse en serio su demanda y garantizar que cuente con una asistencia adecuada a lo largo de su itinerario dentro del sistema.²

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
2.1 Disponibilidad	• Garantizar que los servicios judiciales y policiales estén disponibles para todas las víctimas/sobrevivientes con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, casta, clase social, condición de persona migrante o refugiada, condición indígena, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica que sea necesario considerar.
2.2 Accesibilidad	• Garantizar que el acceso a los servicios policiales: • esté disponible las 24 horas del día, todos los días del año; • ofrezca accesibilidad geográfica, y que, cuando esto no sea posible, exista un mecanismo que permita a las víctimas/sobrevivientes contactar o acceder de forma segura a los servicios policiales a través de otros medios disponibles; • responda a las necesidades de las y los usuarios y de los diversos grupos destinatarios, por ejemplo, pero con carácter no limitativo, de las personas analfabetas, con discapacidad visual o que carezcan de la condición de ciudadanas o residentes; - disponibilidad de los procedimientos y las instrucciones en múltiples formatos para maximizar el acceso (por ejemplo, por escrito, en formato electrónico, oral, a través de los medios de comunicación y por teléfono); • la señalización debe satisfacer las necesidades de los diferentes grupos destinatarios; • en la medida de lo posible, deben tenerse en cuenta las necesidades lingüísticas de las personas usuarias. • Garantizar la seguridad en las dependencias judiciales y que las mujeres y los niños y niñas dispongan de espacios adecuados. • Asegurar la gratuidad de los servicios policiales y que: • el acceso a estos servicios no imponga una carga económica o administrativa indebida a la víctima/sobreviviente; • se adopten todas las medidas necesarias para garantizar que las víctimas/sobrevivientes tengan acceso a los servicios de pago que necesiten (como exámenes médicos o servicios de asistencia psicológica).
2.3 Capacidad de respuesta	• la víctima/sobreviviente (y/o la madre/el padre/tutor(a)/representante legal, en el caso de una niña): • debe tener la oportunidad de decidir si desea involucrarse o no en el proceso judicial; • debe recibir información para poder tomar decisiones adecuadamente informadas; • no debe ser objeto de sanciones por no cooperar cuando no sea posible garantizar su seguridad o evitar la victimización secundaria. • Garantizar la disponibilidad de proveedoras y proveedores de servicios convenientemente capacitadas y capacitados para prestar asistencia a la víctima y ayudarle a rellenar su denuncia. • Asegurar que todos los incidentes de violencia denunciados contra mujeres queden documentados, sean o no constitutivos de delito: • toda la información obtenida y los informes elaborados deben guardarse en lugar seguro y ser confidenciales. • Garantizar la adopción de medidas inmediatas cuando una víctima/sobreviviente denuncie haber sufrido violencia.

2.4 Capacidad de respuesta (cont.)	• Garantizar que una víctima/sobreviviente pueda presentar una denuncia en cualquier momento y en un lugar seguro, privado y que le resulte agradable: • debe hacerse lo posible por limitar el número de personas con las que tenga que tratar una víctima/sobreviviente, y minimizar el número de veces que tenga que relatar su historia; de ese modo se reducirá la victimización secundaria³; • Garantizar que las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia que se reúnan con una víctima/sobreviviente: • no juzguen a la víctima y se caractericen por su empatía y comprensión; • actúen de un modo que: - tengan en cuenta y eviten la victimización secundaria; - respondan a las preocupaciones de la víctima/sobreviviente, pero sin inmiscuirse; - aseguren el respeto de la privacidad de la víctima/sobreviviente. • Garantizar que la víctima/sobreviviente tenga la oportunidad de: • narrar su historia, ser escuchada y que su relato quede adecuadamente registrado; • explicar cómo le afectó la violencia. • Asegurar que las niñas que sean víctimas/sobrevivientes puedan expresar sus puntos de vista y sus preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo.
---	--

SERVICIO ESENCIAL: 3. INVESTIGACIÓN

Es crucial que las investigaciones de delitos de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual contra las mujeres comiencen en el momento oportuno, se lleven a cabo de manera profesional, cumplan los requisitos relacionados con las pruebas y la investigación y que se utilicen todos los medios disponibles para identificar y detener al sospechoso. A lo largo de todo el proceso, debe tenerse en cuenta y protegerse cuidadosamente la seguridad y la dignidad de las mujeres. Estas directrices se complementan con la directriz número 6 relativa a los servicios esenciales en el ámbito de la salud, Documentación (médico-jurídica), detallada en el módulo dedicado a los servicios de salud, en particular las secciones 6.2 (Recogida y documentación de pruebas forenses) y 6.3 (Proporcionar pruebas por escrito y asistir a vistas judiciales).

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
3.1 La investigación de los casos de violencia contra las mujeres debe recibir una prioridad elevada	• Garantizar la existencia de una política que exija lo siguiente a las personas que proveen los servicios de justicia que reciban una denuncia por violencia: • explicar a la víctima/sobreviviente el proceso de investigación y el proceso judicial, sus derechos y los servicios que tiene a su disposición a lo largo de todo el proceso judicial; • iniciar de forma inmediata una investigación que sea sensible con la víctima; • garantizar una investigación y un seguimiento inmediatos de las denuncias presentadas. • Asegurar que las acciones judiciales emprendidas no provoquen más daños. Tener en cuenta: • el contexto de la víctima/sobreviviente; • el trauma físico y mental que haya experimentado; • las consecuencias que puede tener su denuncia para ella misma, su familia y otras personas pertinentes. • Garantizar que se atienda a las víctimas/sobrevivientes con prontitud, que no se les pida que esperen para presentar una denuncia o que se vean impedidas por cualquier otro motivo para presentar su caso ante las autoridades judiciales. • Asegurar que los sospechosos sean detenidos lo antes posible. • Garantizar que se exija a los sospechosos el acatamiento de las medidas adoptadas para proteger a las víctimas.

3.2 Consideración de las necesidades médicas y psicosociales de las víctimas/sobrevivientes.	• Garantizar que la respuesta judicial durante la investigación se centre en las necesidades de la víctima/sobreviviente, teniendo presente su contexto, el trauma físico y mental que haya experimentado y sus necesidades médicas y sociales: • el personal de los servicios judiciales debe dar una respuesta adecuada a los problemas que requieran una intervención médica inmediata; • la atención de las necesidades médicas y psicológicas debe estar en manos de profesionales médicos/os y de salud mental; • las proveedoras y los proveedores de servicios judiciales deben facilitar el acceso a la asistencia médica y a los exámenes médico-jurídicos.
3.3 Recopilación de información pertinente y de pruebas aportadas por la víctima/sobreviviente y las y los testigos.	• Garantizar que se tome declaración a la víctima: • con prontitud y de manera profesional, sin emitir juicios y mostrando sensibilidad hacia ella; • quede adecuadamente registrada, se lea a continuación a la víctima/sobreviviente y su contenido sea confirmado por ésta; • solamente una vez, con el fin de minimizar el efecto sobre la víctima/sobreviviente y de evitar la victimización secundaria. • Disponer que se lleve a cabo un examen médico-jurídico, si procede.⁴ Asegurar que dicho examen se lleve a cabo y se documente: • en el momento oportuno; • con sensibilidad de género y teniendo en cuenta las necesidades y perspectivas únicas de la víctima/sobreviviente, que respete su dignidad y minimice la intrusión, cumpliendo en todo momento las normas aplicables a la recogida de pruebas forenses. • cuando sea posible, garantizar que un proveedor o proveedora de servicios judiciales acompañe a la víctima/sobreviviente al centro médico para someterse al examen. • Garantizar la recogida de todas las pruebas disponibles que puedan sustentar la acusación, y que la recogida de dichas pruebas se lleve a cabo de un modo respetuoso con la dignidad de la víctima/sobreviviente. Esto incluye: • promover una reunión de pruebas centrada en la credibilidad de la denuncia, y no en la de la víctima/sobreviviente; • estudiar si es preciso llevar a cabo exámenes forenses y, en caso afirmativo, proceder a realizarlos en el momento oportuno. • Garantizar que el escenario en el que se produjeron los hechos se visite en el momento oportuno: • el escenario de los hechos debe revisarse y protegerse para conservar las pruebas; • si se confirma la viabilidad del escenario, debe llevarse a cabo un examen minucioso de la escena del crimen: - las pruebas deben recogerse, almacenarse y procesarse respetando los requisitos de la cadena de pruebas; - deben adoptarse medidas para el análisis de las pruebas presentes en el escenario y en la víctima; - deben examinarse los informes de análisis de las pruebas y utilizarse para determinar los siguientes pasos; • sobre la base de los hallazgos, se deben llevar a cabo investigaciones y adoptar medidas para cerrar el caso.

3.4 Recopilación de información pertinente y de pruebas aportadas por la víctima/ sobreviviente y las y los testigos. (cont.)	• Al trabajar con niñas que sean víctimas/sobrevivientes, debe garantizarse que los servicios respondan a las necesidades únicas de la edad de la niña y asegurar: • que las salas en las que se realicen las entrevistas y las propias entrevistas sean adecuadas para su edad; • que los procedimientos sean adecuados para una niña; • que el progenitor o progenitora que no la haya agredido, el tutor o tutora, el o la representante legal o la autoridad competente en materia de asistencia a menores participe y se involucre en todas las medidas que se contemple adoptar o se adopten; • que los servicios de asistencia médica y psicosocial y los servicios de asistencia a la víctima sean adecuados a la edad de ésta; • que se mantenga la confidencialidad y se limite la revelación de información relacionada con la niña. • Garantizar que las y los testigos y otras personas que puedan disponer de información pertinente sean identificados y entrevistados lo antes posible: • adoptar las medidas necesarias para corroborar la declaración de la víctima/ sobreviviente; • documentar las entrevistas y los hallazgos.
3.5 Debe llevarse a cabo una investigación exhaustiva	• Asegurar que el sospechoso sea identificado, interrogado y, si procede, arrestado. • Garantizar la elaboración y el examen de un informe pormenorizado y adecuadamente documentado en el que se detallen las investigaciones realizadas y las medidas adoptadas: • los informes deben ser examinados por un(a) alto(a) funcionario(a) o supervisor(a) para garantizar que se han seguido y registrado todos los pasos necesarios; • se debe facilitar una copia del informe para su utilización ulterior por parte de cualquier investigadora, investigador o fiscal; • debe compartirse una copia del informe con otras personas encargadas de proveer los servicios pertinentes.
3.6 La responsabilidad profesional debe mantenerse a lo largo de toda la investigación.	• Garantizar que se establezca y mantenga un mecanismo de rendición de cuentas en la organización a lo largo de todo el proceso de investigación: • un(a) investigador(a) o supervisor(a) experimentado(a) debe: - garantizar una correcta apreciación del asunto, el desarrollo y la ejecución de un plan de investigación, una adecuada coordinación de las investigaciones, así como el seguimiento y evaluación permanentes de las actuaciones y los hallazgos; - exigir a las investigadoras y los investigadores responsabilidades de sus actos a lo largo de todo el proceso de investigación; • la organización debe garantizar que se designe una persona responsable de: - analizar de forma permanente los delitos cometidos a fin de detectar cualquier señal de intensificación de la violencia, y de que se incluya dicho historial y las tendencias identificadas en el informe; - garantizar que las investigaciones sean realmente exhaustivas y cumplan los requisitos relativos a la reunión de pruebas; - garantizar que los servicios prestados respondan a las necesidades de la víctima/ sobreviviente; • existencia de un sistema de gestión de reclamaciones transparente y fiable para gestionar las quejas sobre el servicio: - el acceso a dicho sistema debe ser sencillo e inmediato para todas las víctimas/ sobrevivientes, y debe ser objeto de un seguimiento constante.

SERVICIO ESENCIAL: 4. PROCESOS PREVIOS AL JUICIO

Para garantizar el acceso a la justicia por parte de las víctimas y sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja y de la violencia sexual es fundamental contar con procesos y audiencias previos al juicio en los ámbitos penal, civil, administrativo y de familia que sean imparciales y sensibles a las necesidades específicas de las víctimas/sobrevivientes. Los servicios esenciales previos al juicio en la esfera de la justicia penal reflejan la obligación internacional que tienen el Estado y personas encargadas de proveer los servicios de justicia que actúan en su nombre de ejercer la responsabilidad crucial de investigar y activar el enjuiciamiento, ponderando al mismo tiempo de forma adecuada la importancia de empoderar a las sobrevivientes para que adopten decisiones con conocimiento de causa en cuanto a sus interacciones con el sistema de justicia penal. Los servicios esenciales previos al juicio o en el marco de la audiencia previa a este en el ámbito civil, administrativo y de familia destacan la importancia de la oportunidad, la asequibilidad y la disponibilidad de procedimientos simplificados y fáciles de utilizar.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
4.1 Enfoques coordinados e integrados en relación con los asuntos de derecho penal, civil, administrativo y de familia.	• Buscar de manera proactiva información sobre cualquier otro procedimiento en curso (asuntos penales, civiles, administrativos o de familia) que resulte pertinente. • Verificar la existencia de cualquier orden de protección y asistencia pendiente y proporcionar dicha información a los tribunales. • Compartir y utilizar la información de otros procedimientos según resulte apropiado en el seno del sistema judicial.
4.2 Principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento	• Garantizar que la principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento recaiga en la persona que provee los servicios de justicia, y no en la víctima/sobreviviente. • Asegurar que las políticas de protección permitan la actuación de la víctima. Esto significa: • informar a la víctima/sobreviviente de cualquier decisión relativa al enjuiciamiento, a menos que indique que no desea recibir dicha información; • brindar a la víctima/sobreviviente una oportunidad para exponer su relato y ser escuchada antes de que se tome decisión alguna en relación con el enjuiciamiento. • Estudiar la posibilidad de adoptar políticas favorables al enjuiciamiento. • Garantizar la recolección de todas las pruebas disponibles al examinar el fondo del asunto de cara a adoptar la decisión de enjuiciar. Esto significa: • promover una recolección de pruebas centrada en la credibilidad de la denuncia, y no en la de la víctima/sobreviviente; • asegurar que la recogida de pruebas médico-jurídicas y forenses se realice oportunamente en los casos en que proceda; • garantizar que cualquier decisión de no pasar a la fase de instrucción no se base únicamente en el hecho de carecer de un informe médico-jurídico o de que este no sea concluyente; • consultar las directrices complementarias recogidas en el módulo dedicado a los servicios de salud (servicio esencial número 6). • Garantizar que cualquier decisión de no continuar con el procedimiento sea adoptada por fiscales o juezas o jueces experimentadas(os). • Reducir los obstáculos que imponen una presión indebida a la víctima/sobreviviente para que retire los cargos. Esto significa: • apreciar y responder al conflicto potencial entre los objetivos del sistema de justicia penal y los deseos de la víctima/sobreviviente; • otorgar un peso considerable al punto de vista de la víctima/sobreviviente en los procedimientos penales.

4.3 La imposición y aprobación correctas de los cargos debe efectuarse con rapidez.	• Asegurar que se adopte rápidamente una decisión con respecto a la imposición y aprobación correcta de cargos, y que dicha decisión esté basada en la aplicación de normas probatorias y procedimientos justos: • deben llevarse a cabo todas las investigaciones ulteriores necesarias para sustanciar los cargos; • la decisión debe comunicarse y explicarse a la víctima/sobreviviente y a los progenitores, tutor(a) o representante legal, en el caso de que la víctima sea una niña. • Garantizar que la decisión relativa a los cargos refleje la gravedad del delito. • Considerar la violencia contra las mujeres como un agravante o un factor decisivo a la hora de decidir si, en aras del interés público, procede enjuiciar el asunto.
4.4 Procedimientos accesibles, asequibles y simplificados para acceder a la justicia.	• Garantizar la accesibilidad de los procedimientos civiles, administrativos y de familia (juzgados de familia, demandas civiles, procedimientos de investigación previos al juicio, etc.). Como mínimo, esto significa: • que los procedimientos civiles, administrativos y de familia sean asequibles; • que los procedimientos sean sencillos y fáciles de utilizar; • proporcionar una amplia variedad de asistencia legal gratuita en los asuntos civiles, administrativos y de familia en los casos en que la persona demandante sea víctima/sobreviviente de violencia contra las mujeres (información jurídica, asesoramiento legal, asistencia jurídica y representación legal); • una interpretación amplia de los criterios exigidos para que la persona pueda disfrutar de asistencia legal (por ejemplo, si la verificación de los recursos para determinar la aptitud para recibir este tipo de asistencia se calcula sobre la base de los ingresos del hogar familiar, y el presunto agresor es un miembro de la familia o la víctima/sobreviviente no disfruta de igualdad de acceso a los ingresos familiares, únicamente deberá utilizarse el ingreso de esta última de cara a la verificación de recursos en el marco de la evaluación de la solicitud de asistencia legal); • procedimientos sensibles al género, a las sobrevivientes y a las niñas y los niños (que, por ejemplo, no permitan que un agresor no representado cuestione la demanda de la víctima/sobreviviente en el examen inicial de los hechos). • Garantizar que todos los asuntos correspondientes al ámbito del derecho de familia se analicen para detectar posibles casos de violencia doméstica y sean objeto de un tratamiento diferenciado.
4.5 Priorización de asuntos	En los asuntos de justicia penal: • Desarrollar procedimientos de vía rápida capaces de detectar casos de violencia contra las mujeres y priorizarlos en los expedientes judiciales, incluso en las audiencias de fianza, las audiencias preliminares y de cara al juicio. • En los casos en que haya niñas que sean víctimas, los juicios deben celebrarse lo antes posible, a menos que el retraso de estos redunde en el interés superior de las menores. En los asuntos civiles, administrativos o de familia: • Garantizar la oportunidad de los procedimientos para asegurar que el proceso previo al juicio y el juicio mismo tengan lugar en el momento adecuado; • los asuntos de violencia contra las mujeres deberán resolverse mediante procedimientos de vía rápida; • deberá darse prioridad a estos asuntos en los expedientes judiciales.

4.6 Aplicación de normas probatorias y procedimientos justos en todos los procesos previos a un juicio.	En los asuntos de justicia penal: • Aplicar normas probatorias justas, así como en lo que concierne a la carga de la prueba. • Recabar todas las pruebas fundamentales antes de adoptar cualquier decisión en relación con el asunto: • garantizar la obtención de una declaración de la víctima lo más clara y completa posible; • examinar cualquier otra prueba. • Reducir las demoras en todas las etapas del proceso de adopción de decisiones durante el enjuiciamiento: • limitar el número de suspensiones o aplazamientos; • permitir únicamente retrasos razonables, teniendo en cuenta el efecto que ejerzan dichos retrasos en la víctima/sobreviviente. En los asuntos civiles, administrativos o de familia: • Los procedimientos de gestión de un asunto previos a un juicio deben garantizar que se recabe toda la información pertinente. Esto puede incluir: • el contexto social en el que tiene lugar la violencia; • información e informes médicos, forenses y de otro tipo que resulten pertinentes.
4.7 Procesos previos al juicio centrados en las víctimas/sobrevivientes, orientados al empoderamiento y basados en derechos.	• Garantizar que todas las proveedoras y todos los proveedores de servicios se abstengan de emitir juicios y sean comprensivos. • Asegurar que las víctimas/sobrevivientes cuenten con un entorno seguro y amistoso en sus contactos con las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia. • Garantizar que las víctimas/sobrevivientes tengan la oportunidad de participar de forma plena. • Asegurar que los procesos previos a un juicio validen lo sucedido a la víctima/sobreviviente: • la víctima/sobreviviente debe sentir que su denuncia de violencia se toma en serio; • su denuncia debe ser considerada creíble y válida a menos que existan indicios claros de lo contrario; • el enfoque debe estar centrado en la credibilidad de la acusación y no en la de la víctima/sobreviviente. • Asegurar que todas las víctimas/sobrevivientes sean tratadas de manera respetuosa. Esto significa que el tratamiento debe: • evitar la victimización secundaria; • ser adecuado a la edad de la víctima/sobreviviente. • Asegurar que los procesos previos al juicio tengan en cuenta las necesidades y perspectivas únicas de las víctimas/sobrevivientes, respeten su dignidad y su integridad y minimicen la intromisión en sus vidas. • Asegurar que las víctimas/sobrevivientes perciban que sus voces están siendo escuchadas: • deben tener la oportunidad de contar su historia, de ser escuchadas y de explicar cómo les ha afectado la violencia si desean hacerlo; • proporcionar un entorno seguro en el que la víctima/sobreviviente pueda exponer su relato completo en condiciones de privacidad, confidencialidad y con dignidad. • Garantizar que la víctima/sobreviviente pueda decidir si desea emprender una acción judicial, y que se le proporcione información para que pueda tomar sus decisiones con conocimiento de causa. Además, debe tener la posibilidad de retirarse del proceso judicial si así lo desea. • La orden de libertad provisional o las audiencias de fianza deben tener en cuenta el riesgo existente para la víctima/sobreviviente y su seguridad: • cuando el riesgo de que sufra violencia así lo justifique o cuando exista la preocupación de que el sospechoso no cumpla las condiciones impuestas para la liberación, deberá estudiarse la posibilidad de someterle a prisión preventiva; • la víctima/sobreviviente debe estar informada de cualquier orden de libertad provisional o de cualquier fianza impuesta, y debe saber con quién ha de ponerse en contacto si se vulnera cualquier condición.

4.8 Preparación para el juicio	• Garantizar la coordinación de todas las proveedoras y todos los proveedores de servicios clave (policía, personal de atención sanitaria, etc.). • Asegurar la participación de testigos fundamentales. Esto incluye garantizar lo siguiente: • la localización de las víctimas, las y los testigos y sospechosos, y la entrega de las correspondientes citaciones judiciales; • la obtención de declaraciones, análisis y pruebas, y su recopilación y puesta a disposición del tribunal junto con cualquier declaración adicional. • Garantizar que el personal que provee los servicios sean competentes para aportar pruebas ante el tribunal de manera ética, objetiva y profesional. • Fomentar la reunión de pruebas para garantizar la credibilidad de la acusación en lugar de centrarse exclusivamente en la credibilidad de la demandante. • Garantizar el acceso a la asistencia para las víctimas/sobrevivientes, la familiarización con el tribunal y la prestación de servicios de preparación para enfrentarse a este.
4.9 Ausencia de mediación forzada o de resolución extrajudicial de conflictos en asuntos de violencia contra las mujeres	• Permitir la mediación o la justicia restitutiva únicamente cuando existan procedimientos que garanticen que no se haya recurrido a la fuerza o ejercido presión o intimidación.⁵ Entre los requisitos mínimos figuran los siguientes: • el proceso debe ofrecer, al menos, las mismas medidas de protección de la seguridad de la víctima/sobreviviente que el proceso de justicia penal; • el agresor debe haber admitido su responsabilidad; • debe someterse a la aprobación de la persona que provea los servicios de justicia; • el personal encargado de la mediación debe haber recibido capacitación y contar con una calificación adecuada; • a través de una evaluación de los riesgos, debe haberse determinado que no existe un riesgo elevado para la mujer; • la víctima/sobreviviente debe estar plenamente informada sobre el proceso y aceptar someterse a la mediación; • la víctima/sobreviviente debe dar su consentimiento para participar.

4.10

Consideraciones especiales en relación con las víctimas/sobrevivientes que sean sospechosas o acusadas de incurrir en una conducta delictiva

- En el momento de la respuesta inicial y la reunión de pruebas, cuando se aprecien señales de que la persona sospechosa puede ser víctima/sobreviviente de violencia contra las mujeres, garantizar que:
 - se reconozca la vulnerabilidad específica de la mujer acusada, y se tenga en cuenta al interrogar a la sospechosa y antes de adoptar cualquier decisión relativa a su arresto o detención;
 - durante la recolección de pruebas y la delimitación del asunto, se evalúe el contexto en el que se produjo la violencia que experimentó la mujer, por ejemplo, pruebas que puedan respaldar la tesis de que actuó en defensa propia;
 - se lleve a cabo un análisis del contexto, incluido un examen de la relación que mantenía la acusada con la persona demandante y de los motivos e intenciones que albergaba la acusada cuando recurrió a la violencia.
- Reconociendo que la violencia contra las mujeres es un continuo y que un episodio de violencia cometido por la víctima/sobreviviente requiere una investigación de las circunstancias en torno a la agresión, los elementos y las circunstancias del continuo de dicha violencia, los efectos emocionales y psicológicos sobre la víctima/sobreviviente sospechosa y la influencia que todos los factores anteriores pueden ejercer sobre su comportamiento, estudiar la posibilidad de:
 - realizar un examen psicológico para determinar el estado mental de la sospechosa y los factores que podrían guardar relación con su comportamiento violento, como incidentes de violencia previos;
 - llevar a cabo una evaluación de riesgos para detectar en la sospechosa posibles factores de riesgo, verificar si la agresión constituía una reacción ante determinadas circunstancias próximas a la agresión o si esta formaba parte de una idea surgida en la mente de la sospechosa a lo largo del tiempo.
- En las jurisdicciones en las que esté permitido presentar cargos dobles y pueda imponerse un cargo delictivo a ambas partes del caso de violencia doméstica, analizar qué parte es el agresor principal⁶. Tener en cuenta:
 - las lesiones ofensivas y defensivas;
 - las amenazas proferidas por una de las partes hacia la otra o hacia un miembro de la familia;
 - cualquier antecedente de violencia doméstica entre ambas partes, incluidas las llamadas anteriores a la policía, cargos impuestos y órdenes de protección.
- Garantizar que en las audiencias de fianza se tengan en cuenta las consideraciones siguientes:
 - la disponibilidad por parte del tribunal de toda la información pertinente, incluido el contexto en el que cometió la violencia la acusada que es a su vez víctima/sobreviviente de violencia contra las mujeres;
 - al estudiar las condiciones de la fianza, dichas condiciones no deben perjudicar a la víctima/sobreviviente en ningún procedimiento instruido por ningún tribunal civil o de familia, de manera que, por ejemplo, afecte al status quo de las consideraciones relativas a la custodia infantil;
 - a la hora de estudiar las condiciones de la fianza, es necesario garantizar que éstas no expongan a la víctima/sobreviviente acusada a nuevos riesgos de sufrir violencia.

SERVICIO ESENCIAL: 5. PROCESOS/AUDIENCIAS JUDICIALES

Las víctimas y sobrevivientes de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual que se ven envueltas en la fase de juicio en procedimientos civiles y penales pueden sentirse vulnerables, abrumadas por su falta de familiaridad con el sistema judicial o sufrir una nueva victimización a través de un trato insensible o discriminatorio por parte de las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia. Las normas internacionales instan a adoptar medidas para evitar los nuevos traumas y las situaciones dolorosas que pueden derivarse de la participación en el juicio, así como a garantizar que los juicios maximicen la cooperación de la sobreviviente, fomenten su capacidad de actuación en dicha fase y, al mismo tiempo, garanticen que, en los asuntos penales, la carga de la búsqueda de justicia recaiga en el Estado. Los servicios de justicia que se consideran esenciales durante el juicio reflejan los modelos de estrategia internacionalmente acordados, que incluyen unos entornos agradables y favorables para que las sobrevivientes se sientan seguras y cómodas al relatar sus experiencias; procedimientos que eviten una nueva victimización; y la aplicación no discriminatoria de las normas probatorias.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
5.1 Un entorno seguro y amistoso en la sala del tribunal	• Permitir que la víctima/sobreviviente esté acompañada durante el juicio por una persona que le apoye, como un familiar, un(a) amigo(a) o un(a) profesional de apoyo con la capacitación adecuada. En el caso de que la víctima sea una niña, deberían adoptarse medidas para designar especialistas y familiares que la acompañen, así como un tutor encargado de proteger los intereses legales de la menor. • Disponer entornos adecuados y en el que las personas usuarias se sientan cómodas en las dependencias judiciales, como espacios de espera. • Evitar la presencia de cualquier persona que no sea necesaria, incluido el presunto agresor, mientras la víctima o testigo aporta sus pruebas. • Adoptar las medidas adecuadas para garantizar que no se produzca ningún contacto directo entre la víctima/sobreviviente y el acusado, utilizando órdenes de alejamiento u ordenando la prisión preventiva de este último. • Notificar a las autoridades adecuadas en el caso de que se alberguen sospechas de que la víctima/sobreviviente puede estar sufriendo algún daño o corre el riesgo de sufrirlo durante el proceso de juicio o audiencia.
5.2 Protección de la privacidad, la integridad y la dignidad	• Solicitar la adopción de medidas que puedan proteger la privacidad, la integridad y la dignidad de la víctima/sobreviviente, como: • limitar o prohibir la presencia de público en el juicio, por ejemplo recurriendo a juicios a puerta cerrada o privados; • limitar o restringir la publicación de información personal de las víctimas/sobrevivientes por parte de los medios de comunicación. • Oponerse o denegar cualquier declaración falsa o cualquier intento de violar la seguridad las personas que testifican (con el fin de revelar su identidad, por ejemplo). • Eliminar del registro público judicial cualquier información que pueda permitir identificar a la víctima/sobreviviente, como su nombre y dirección, o utilizar un seudónimo. • En el caso de las niñas víctimas, adoptar medidas adecuadas para: • preservar la confidencialidad y limitar la revelación de información relativa a la identidad de la niña y a su participación en el proceso; • excluir al público y los medios de comunicación durante el testimonio de la menor, cuando la legislación nacional así lo permita.

5.3 Oportunidades para la plena participación	• Solicitar y, cuando sea posible, autorizar la adopción de medidas que puedan facilitar el testimonio de la víctima/sobreviviente en el juicio o audiencia: • medidas que permitan que la víctima testifique de un modo que evite que tenga que ver al acusado, utilizando por ejemplo pantallas, prestando testimonio a través de una puerta cerrada o usando un circuito cerrado de televisión (CCTV). • Adoptar enfoques de gestión de casos que aseguren que la víctima/sobreviviente tenga la oportunidad de participar plenamente en el procedimiento minimizando la victimización secundaria: • reducir las demoras innecesarias; • fomentar que las cuestiones que no sean objeto de controversia se acuerden y admitan al inicio del juicio o audiencia. • Adoptar enfoques y medidas encaminados a reducir el estrés al que se ve sometida la víctima/sobreviviente: • limitar las pruebas que aporte a aquellas que sean pertinentes; • permitir recesos breves cuando la víctima/sobreviviente se sienta excesivamente estresada como para continuar; • identificar opciones para evitar o minimizar, en la medida de lo posible, el examen directo de la víctima/sobreviviente por parte del demandado; • si está permitido hacerlo, pedir a un intermediario que lleve a cabo dicho examen; • si está permitido hacerlo, utilizar como interrogatorio principal una entrevista grabada en vídeo. • En el caso de la niña víctima, utilizar procedimientos sensibles a las y los menores, como salas de entrevista adaptadas o dependencias judiciales modificadas, y adoptar medidas para garantizar un número limitado de audiencias e interrogatorios, que además deben celebrarse en horarios adecuados a la edad de la niña y sin presencia del acusado.
5.4 Oportunidad para ofrecer detalles sobre los efectos del delito cometido	• Permitir que la víctima/sobreviviente proporcione detalles sobre los efectos del delito cometido, si así lo desea. • Ofrecerle diferentes opciones para que exponga dicha información en el juicio.
5.5 Interpretación y aplicación no discriminatorias de las normas probatorias	En los asuntos de justicia penal: • Garantizar que se presenten ante el tribunal todas las pruebas pertinentes: • estudiar la posibilidad de que testigos con conocimientos especializados y con una experiencia adecuada proporcionen información acerca de la dinámica y la complejidad de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Las denuncias deben ser consideradas creíbles y válidas a menos que existan indicios claros de lo contrario. • Adoptar medidas para mitigar los efectos que pueden tener las normas y procedimientos probatorios discriminatorios: • oponerse o negarse a aceptar cualquier interrogatorio injusto, innecesariamente repetitivo, agresivo y discriminatorio por parte de la defensa; • oponerse o negarse a aceptar cualquier cuestionamiento basado en mitos y estereotipos; • oponerse o negarse a aceptar preguntas acerca de los antecedentes sexuales de la víctima/sobreviviente, cuando no guarden relación con el asunto. • No permitir que se extraiga conclusión alguna del hecho de que no haya existido denuncia o de que su interposición se haya demorado.

5.6 Interpretación y aplicación no discriminatorias de las normas probatorias (cont.)	• Si la defensa pide introducir lo que parece ser una prueba altamente perjudicial, garantizar que se adopten las medidas siguientes: • solicitar que la defensa curse su petición por escrito; • garantizar que la petición se realice en la fase previa al juicio y únicamente permitir la en el juicio si la defensa puede demostrar que concurren circunstancias excepcionales para ello (por ejemplo, que no tuvo conocimiento de la información en cuestión hasta que comenzó el juicio); • dar a la víctima/sobreviviente la oportunidad de que, a través de su representación legal, exponga sus preocupaciones y sus argumentos contra las pruebas discriminatorias. • Garantizar que la aplicación de las normas (en particular, de las reglas de cautela de género) y los principios de la defensa no discriminen a las mujeres ni se interpreten de forma que los autores de violencia contra las mujeres puedan eludir su responsabilidad penal. En los asuntos civiles, administrativos o de familia: • Garantizar que los tribunales civiles y de familia dispongan de toda la información pertinente, incluida la que se detalla a continuación: • el contexto social en el que tiene lugar la violencia; • los testimonios de especialistas, si lo consideran oportuno. • Garantizar que los tribunales civiles y de familia no extraigan conclusiones adversas con respecto a las decisiones de la víctima/sobreviviente para evitar situaciones futuras de violencia o garantizar el interés superior de la o del menor, por ejemplo: • en asuntos relativos a la custodia infantil, garantizar que el comportamiento de la víctima/sobreviviente se entienda en el contexto de la violencia sufrida dentro de la pareja. Por ejemplo, la decisión de una mujer de huir del hogar o de tomar otro tipo de medidas de protección no debería perjudicarla en los procedimientos civiles que emprenda; • asegurar que el efecto de la violencia dentro de la pareja, como las posibles tendencias suicidas de la víctima/sobreviviente, no perjudiquen a ésta en sus asuntos civiles y de derecho de familia; • garantizar que el testimonio de las y los hijos en las audiencias relativas a la custodia infantil se entienda en el contexto de unas y unos menores que han presenciado la violencia sufrida por su madre dentro de la pareja, y que cualquier acusación del padre en la que este alegue que la madre es la causa de los problemas por los que atraviesan las relaciones entre los progenitores y las hijas y los hijos sea examinada en dicho contexto.
5.7 Consideraciones especiales relativas a las víctimas/sobrevivientes acusadas de delitos penales	• Garantizar que en los juicios penales se tengan en cuenta las consideraciones siguientes: • la disponibilidad por parte del tribunal de toda la información pertinente, incluido el contexto en el que la víctima/sobreviviente acusada de violencia contra las mujeres fue objeto de violencia; • cualquier alegación de haber actuado en defensa propia presentada por las mujeres que han sido víctimas/sobrevivientes de violencia; • la sentencia que se imponga a la víctima/sobreviviente debería tener en cuenta el efecto que tuvo la violencia contra las mujeres sobre la acusada. • Adoptar medidas para mitigar los efectos que pueden tener las normas y procedimientos probatorios discriminatorios: • oponerse o negarse a aceptar cualquier interrogatorio injusto, innecesariamente repetitivo, agresivo y discriminatorio por parte del ministerio fiscal.

SERVICIO ESENCIAL: 6. RENDICIÓN DE CUENTAS DE LOS AUTORES DE VIOLENCIA Y REPARACIONES

La inmensa mayoría de los autores de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual quedan impunes. Cuando deben rendir cuentas de sus actos, con demasiada frecuencia las sanciones, sean penales, civiles o administrativas, son muy bajas. Además, las reparaciones que reciben las mujeres del agresor o del Estado tras sufrir violencia no suelen reflejar las realidades del daño experimentado por las mujeres y las niñas, sobre todo el uso reiterado de coerción, intimidación y el recurso a la violencia o a las amenazas. Desde la perspectiva de una sobreviviente, la rendición de cuentas y las reparaciones pueden adoptar muchas formas, desde una condena penal, una indemnización por daños y perjuicios en el marco de un procedimiento civil, una indemnización del Estado y la condena pública de la violencia, así como una reparación por el incumplimiento, por parte del Estado, de prestar servicios esenciales en el ámbito de la justicia. Los servicios esenciales relativos a la rendición de cuentas y las reparaciones reflejan la obligación internacional de ejercer la debida diligencia en la imposición de sanciones adecuadas con el fin de exigir a los autores de violencia que rindan cuentas de sus actos, y de ofrecer compensaciones justas y efectivas a las sobrevivientes por los daños o pérdidas ocasionados por sus agresores.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
6.1 Los resultados de la justicia deben ser proporcionales a la gravedad del delito cometido y centrarse en la seguridad de la víctima/sobreviviente.	En los asuntos de justicia penal: • Establecer políticas que garanticen la adopción de sentencias coherentes y proporcionales a la gravedad del delito cometido, y que cumplan los objetivos siguientes: • denunciar la violencia contra las mujeres y disuadir de cometerla; • poner fin a los comportamientos violentos; • promover la seguridad de la víctima y la comunidad; • tener en cuenta los efectos sobre las víctimas/sobrevivientes y sus familias. • En las sentencias deberán tenerse en cuenta los posibles factores agravantes, como la reiteración de actos violentos, el abuso de una posición de confianza o autoridad, la violencia cometida contra la esposa o contra una persona con la que el agresor mantiene una relación estrecha y la violencia perpetrada contra una persona menor de 18 años. • Informar a las víctimas/sobrevivientes de cualquier puesta en libertad del agresor. En los asuntos civiles, administrativos o de familia: • Garantizar que las resoluciones judiciales de los asuntos de derecho de familia relacionados con la violencia contra las mujeres tengan en cuenta los efectos de dicha violencia sobre la víctima/sobreviviente y su familia, sobre todo sobre las hijas y los hijos de la víctima, así como sobre otras personas pertinentes. • Las reglas de evaluación de los daños en los juicios civiles deben interpretarse de forma no discriminatoria. • Evitar, en la medida de lo posible, la aplicación de reglas e interpretaciones inadecuadas o excesivamente rigurosas del vínculo de causalidad en la evaluación de los daños, y de normas y procedimientos probatorios inadecuados a la hora de cuantificar los perjuicios ocasionados, que pueden tener efectos desproporcionados sobre las mujeres y las niñas. • Garantizar reparaciones civiles oportunas, eficaces, sensibles al género y adecuadas a la edad para los diferentes daños sufridos por las mujeres y las niñas.
6.2 Participación de las víctimas/sobrevivientes en las audiencias de condena, en las jurisdicciones en que proceda.	• Dar a las víctimas/sobrevivientes la oportunidad de exponer al tribunal el daño físico y psicológico y el efecto de la victimización durante la audiencia de condena. • Permitir que las víctimas/sobrevivientes desempeñen algún papel en la audiencia de condena, a través de diversos métodos en función de las necesidades individuales (por ejemplo: declaraciones orales o por escrito del efecto que ejerció la violencia sobre la víctima/sobreviviente, informes al respecto elaborados por especialistas como trabajadoras o trabajadores sociales, etc.). • Garantizar la sencillez, accesibilidad y gratuidad de los procedimientos. • Adaptar los tiempos del proceso a las necesidades de la víctima y a su recuperación. • En el caso de las víctimas que sean niñas, garantizar que los procedimientos sean sensibles a la infancia.

6.3 Disponibilidad y accesibilidad de las opciones de reparación	En los asuntos de justicia penal: • Cuando proceda, garantizar que se estudie la concesión de reparaciones en los asuntos penales: • la restitución debe considerarse como una parte de la audiencia de condena; • debe darse prioridad a la restitución y a la compensación financiera de los daños ocasionados a la víctima/sobreviviente frente a las sanciones y multas, y la restitución e indemnización no deberían impedir a la víctima actuar en busca de reparaciones civiles o de otra naturaleza; • la restitución y la compensación financiera no deben sustituir a las sentencias privativas de libertad. En los asuntos civiles, administrativos o de familia: • En las jurisdicciones que lo permitan, proporcionar compensaciones a cargo del Estado, con independencia de cualquier proceso penal. Los mecanismos de compensación deben: • ofrecer una compensación oportuna a la víctima/sobreviviente; • ofrecer procedimientos de solicitud sencillos; • garantizar que no se cobre tasa alguna por la presentación de la solicitud de compensación; • cuando sea posible, ofrecer asistencia legal y otras formas de asistencia jurídica. • Las reparaciones en el ámbito del derecho civil y en otras esferas no penales deben ser asequibles y accesibles: • la solicitud o incoación de procedimientos civiles u otras solicitudes de naturaleza no penal deben ser lo más sencillas posibles; • cuando sea posible, deberá ofrecerse asistencia legal y otras formas de asistencia jurídica.
6.4 Las reparaciones deben cubrir las consecuencias y los daños sufridos por la víctima/sobreviviente.	• Garantizar que el cálculo de los daños y costos en que incurrió la víctima/sobreviviente como consecuencia de la violencia se defina de la forma más amplia posible y tenga un propósito transformador; no debe limitarse a restablecer la situación en la que se encontraba la víctima/sobreviviente antes de ser objeto de violencia, sino también corregir las desigualdades que provocaron que fuera vulnerable a ésta. • Estudiar la posibilidad de: • evaluar el daño físico y psicológico ocasionado, incluido el que afecte a la reputación y la dignidad de la víctima/sobreviviente, el dolor y el sufrimiento provocados, el estrés emocional y la pérdida de capacidad para disfrutar de la vida; • evaluar las oportunidades perdidas, por ejemplo en materia de empleo, pensiones, educación y prestaciones sociales, incluida la pérdida del potencial para generar ingresos; • evaluar los daños provocados teniendo plenamente en cuenta las actividades domésticas y de cuidado no remuneradas de la víctima; • evaluar los daños teniendo plenamente presente la situación de la niña víctima, incluidos los costos de la recuperación o reinserción social y educativa; • evaluar los gastos de los servicios jurídicos, médicos, psicológicos y sociales; • evaluar los costos reales asociados a la búsqueda de justicia y otros servicios como resultado de (o en relación con) las experiencias de violencia, incluidos los gastos de transporte.
6.5 Ejecución de las reparaciones	• Garantizar la ejecución efectiva de las resoluciones relativas a las reparaciones. • Adoptar medidas para supervisar la ejecución efectiva de las reparaciones.

6.6 Ofrecer reparaciones cuando se niegue, reduzca o demore sin motivo la prestación de servicios esenciales en el ámbito judicial, o cuando estos no estén disponibles como consecuencia de una negligencia.	• Ofrecer una amplia variedad de reparaciones por la denegación, reducción o retraso no razonable de la justicia: • indemnizaciones por la pérdida de ingresos salariales, medios de vida y otros gastos ocasionados por la denegación de justicia o su retraso; • indemnizaciones por los daños y pérdidas emocionales y psicológicos, así como por la pérdida de capacidad para disfrutar de la vida, ocasionados por la denegación de justicia o el retraso de ésta; • reembolso de los gastos reales en que haya incurrido la víctima/sobreviviente para obtener reparación, incluidos los de transporte. • Establecer indemnizaciones por la violencia adicional que sufra la víctima/sobreviviente como resultado de la denegación de justicia o el retraso no razonable del Estado en su administración. • El proceso de interposición de reclamaciones contra el Estado debe ser sencillo, seguro y gratuito: • garantizar que el hecho de presentar una demanda no impida a la víctima/sobreviviente acceder a los servicios de justicia; • las reclamaciones deben tramitarse dentro de los plazos estipulados.
---	--

SERVICIO ESENCIAL: 7. PROCESOS POSTERIORES AL JUICIO

El sistema judicial puede desempeñar un papel muy importante en la prevención de la violencia futura, al enviar un poderoso mensaje a la comunidad de que no se tolerará la violencia contra las mujeres, pero también debido a que tiene la responsabilidad de garantizar la rendición de cuentas y la rehabilitación de los autores de violencia, así como de reducir los niveles de reincidencia. Las normas internacionales exhortan a los Estados a desarrollar y evaluar programas de tratamiento y reinserción/rehabilitación para los agresores; dichos programas deben dar prioridad a la seguridad de las víctimas y se debe garantizar la supervisión de su cumplimiento. Dichas normas instan asimismo a los Estados a asegurar la existencia de medidas adecuadas para eliminar la violencia contra las mujeres que permanecen detenidas por cualquier motivo.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
7.1 Las intervenciones dirigidas a evitar nuevas agresiones deben centrarse en la seguridad de la víctima/sobreviviente.	• Al ordenar un tratamiento de rehabilitación para los agresores, debe garantizarse que el programa de tratamiento reduzca la reincidencia y fomente la seguridad de las víctimas/sobrevivientes.⁷ • Garantizar que se lleve a cabo un estudio de la aptitud de los agresores antes de autorizar su participación en un programa de rehabilitación, y que se realice una evaluación constante de los riesgos dando prioridad a la seguridad de la víctima/sobreviviente. Esto significa: • consultar a las víctimas/sobrevivientes en el momento en que se lleve a cabo la evaluación, cuando se estén examinando las diferentes opciones de rehabilitación, así como cuando se realicen las evaluaciones de los riesgos; • informar a las víctimas/sobrevivientes de cualquier resolución posterior al juicio. • Garantizar que la rehabilitación forme parte de la condena, en lugar de ser alternativa a ésta. • Garantizar la supervisión de los programas de rehabilitación. • Establecer consecuencias adecuadas para los agresores que no completen satisfactoriamente sus programas.

7.2 Prevención y respuesta frente a la violencia contra las mujeres que permanecen detenidas por cualquier motivo.	• Garantizar la disponibilidad de servicios de prevención y respuesta frente a la violencia contra las mujeres que permanecen detenidas por cualquier motivo. • Garantizar la existencia de servicios para las mujeres detenidas que sufrieron violencia antes de su detención. • Detectar y prevenir nuevas situaciones de victimización de las reclusas durante las visitas de sus parejas o ex parejas agresoras. • Garantizar la adopción de medidas preventivas por parte de las autoridades penitenciarias: • las inspecciones periódicas de las prisiones deben correr a cargo de un organismo independiente, que deberá incluir mujeres; • los registros personales de las reclusas deberán ser realizados exclusivamente por personal femenino; • facilitar el contacto con el mundo exterior, la familia y las hijas y los hijos de la reclusa, si así lo desea; • segregar a la población reclusa en función del sexo, y separar a las reclusas y los reclusos adultos de las y los que sean jóvenes. • Adoptar medidas especiales para proteger a las mujeres que permanecen detenidas con sus hijos e hijas. • Garantizar una asistencia accesible y la adopción de medidas de reparación de la violencia perpetrada durante la detención: • información acerca del derecho de la víctima/sobreviviente a presentar una reclamación, y los pasos y procedimientos que debe seguir para ello; • el proceso de reclamación debe ser sencillo, seguro y confidencial; • acceso a asistencia legal; • protección inmediata y a largo plazo frente a cualquier tipo de represalia; • acceso a asistencia o asesoramiento psicológico; • investigar todas las denuncias de violencia interpuestas por reclusas; dichas investigaciones deben correr a cargo de autoridades competentes independientes, desde el pleno respeto del principio de confidencialidad.
7.3 Reducción de la exposición a la violencia de las delincuentes en los servicios de detención y post-detención.	• Garantizar la prestación de servicios durante la detención y con posterioridad a ésta a las delincuentes a fin de reducir su exposición a la violencia. • Los programas de rehabilitación y reinserción deben incluir programas de capacitación, formación profesional y fomento de la capacidad para garantizar que las reclusas que hayan sido víctimas de violencia puedan evitar los entornos abusivos del pasado. • Garantizar que las proveedoras y los proveedores de servicios personalizados de libertad vigilada y de otros servicios sean conscientes de las dinámicas de la violencia de género. • Coordinación e integración de los servicios de apoyo a las mujeres que sean puestas en libertad tras la detención.

SERVICIO ESENCIAL: 8. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Las medidas de protección para las mujeres que han sufrido violencia dentro de la pareja y violencia sexual son cruciales para poner fin a la violencia y evitar que ésta se repita y se intensifique, así como para eliminar las amenazas de violencia. Las mujeres tienen derecho a vivir una vida sin violencia y sin temor a sufrirla. Esto significa que es necesario que haya medidas de protección disponibles con independencia de la incoación de cualquier asunto penal, civil o de derecho de familia; además, dichas medidas deben estar diseñadas para empoderar a las mujeres en su acceso a la justicia y permitirles implicarse en el proceso judicial de forma segura.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
8.1 Acceso a medidas de protección inmediatas, urgentes y a largo plazo.	• Garantizar la accesibilidad de todas las víctimas/sobrevivientes a medidas de protección inmediatas y urgentes⁸: • de formas gratuita; • con procedimientos de solicitud sencillos y adaptados a las necesidades de las usuarias; • las personas que proveen los servicios de justicia deben prestar asistencia a las víctimas/sobrevivientes en la cumplimentación de su solicitud; • los tribunales deben estar accesibles fuera del horario habitual de atención al público; • deben admitirse las órdenes <i>ex parte</i>, cuando sea necesario; • el acceso a los tribunales adecuados debe ser rápido y ágil. • Garantizar que la protección responda específicamente a las necesidades de la víctima/sobreviviente, de su familia y de otras personas pertinentes: • las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia deben estudiar todas las medidas de protección disponibles. • Garantizar que las medidas de protección no dependan de la incoación de un procedimiento penal, civil o de derecho de familia. • Garantizar que en las audiencias de protección las normas probatorias no se interpreten de manera restrictiva o discriminatoria. • Garantizar una pronta entrega de las órdenes de protección. • Garantizar que cualquier modificación de las medidas de protección dé prioridad a la seguridad de la víctima/sobreviviente.
8.2 Ejecución de las medidas de protección	• Asegurar que las funciones y responsabilidades de la ejecución de las medidas de protección (como las órdenes de protección y otras órdenes judiciales conexas contra los agresores, o las condiciones para la puesta en libertad de estos, incluso bajo fianza) estén claramente definidas: • las medidas de protección deben entrar en vigor de manera inmediata; • los tribunales deben enviar a la policía copias de las medidas de protección; • deben compartirse las medidas de protección con el funcionariado encargado de atender al público y el personal de oficina, y han de ser conservadas por dicho personal de forma que puedan ser consultadas con facilidad. • Garantizar un seguimiento adecuado de las medidas de protección: • en las situaciones en que se detenga a la persona sospechosa, deberá informarse al personal del centro de detención sobre las medidas de protección dispuestas y solicitar a dicho personal que vigile de cerca cualquier comunicación externa para impedir cualquier vulneración de las citadas medidas (por ejemplo, las comunicaciones telefónicas o por correo electrónico).

8.3 Ejecución de las medidas de protección (cont.)	• Garantizar una respuesta rápida e inmediata ante cualquier vulneración de las medidas de protección: • la persona que vulnere dichas medidas debe ser arrestada y puesta a disposición de los tribunales; • los incumplimientos de las órdenes de protección han de tomarse en serio; cuando resulte posible, serán objeto de la imposición de cargos penales y de las sanciones correspondientes por parte de los tribunales; • las víctimas/sobrevivientes nunca pueden incumplir una orden de protección, ya que ésta recae sobre el agresor. • Exigir a las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia que rindan cuentas de sus actos u omisiones en la ejecución de las medidas de protección.
8.4 Evaluación de los riesgos	• Garantizar que la evaluación de los riesgos esté respaldada por una recopilación de información adecuada centrada en: • recabar información de múltiples fuentes; • pedir a la víctima/sobreviviente que exponga su punto de vista sobre la amenaza potencial; • diseñar y aplicar estrategias de eliminación o reducción del riesgo al que esté expuesta la víctima/sobreviviente. • Garantizar que las evaluaciones continuas de los riesgos detecten los posibles cambios en la vulnerabilidad de la víctima/sobreviviente y que se adopten las medidas oportunas para proteger su seguridad. • Garantizar que las evaluaciones de los riesgos se compartan con las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia pertinentes para que se sirvan de ellas a la hora de adoptar decisiones. • Garantizar que las evaluaciones de los riesgos incluyan, como mínimo, una evaluación de: • el riesgo letal y el riesgo de repetición de la violencia; • el nivel o el alcance del daño sufrido por la víctima/sobreviviente, su familia u otras personas pertinentes; • la victimización anterior; • las amenazas a las que esté expuesta y la existencia o amenaza de uso de armas de fuego; • pruebas que demuestren una intensificación de la violencia o de la intimidación; • el estado de la relación.
8.5 Planificación de la seguridad	• Garantizar un oportuno diseño, ejecución y evaluación de planes de seguridad adecuados: • los planes de seguridad deben basarse en la evaluación de los riesgos. • Trabajar con la víctima/sobreviviente para: • identificar las opciones y los recursos disponibles; • prever cómo se protegerá a sí misma y a su familia, así como a otras personas pertinentes, en diversos tipos de contextos y circunstancias. • Los planes de seguridad deben revisarse y actualizarse periódicamente.

8.6 Dar prioridad a las cuestiones relativas a la seguridad en todas las decisiones	• El principal objetivo de cualquier acción judicial debe ser preservar la seguridad de la víctima/sobreviviente, su familia y otras personas pertinentes. • Garantizar que toda la información necesaria, incluida la evaluación de riesgos, esté disponible antes de adoptar cualquier decisión sobre el arresto, la detención, las condiciones de la puesta en libertad, incluso condicional o vigilada, del agresor. La información pertinente incluye: • la existencia o no de antecedentes de violencia; • el temor de la víctima/sobreviviente a sufrir violencia en el futuro, y los motivos de dicho temor; • la opinión de la víctima/sobreviviente sobre la probabilidad de que su agresor cumpla las condiciones estipuladas para su puesta en libertad; • cualquier amenaza de violencia o intensificación de ésta. • Cualquier decisión referente a la puesta en libertad de la persona sospechosa o agresora debe tener en cuenta el riesgo existente para la víctima/sobreviviente y su seguridad: • cuando el riesgo de que sufra violencia así lo justifique o cuando exista la preocupación de que el sospechoso no cumpla las condiciones impuestas para la liberación, deberá estudiarse la posibilidad de someterle a prisión preventiva.
8.7 Medidas de protección coordinadas	• Cuando se hayan puesto en marcha otros procedimientos judiciales, será necesario que las medidas de protección se coordinen entre los procedimientos penales, civiles, administrativos y/o de derecho de familia: • debe estudiarse la posibilidad de crear un sistema de registro para las órdenes de protección a fin de garantizar que todas las proveedoras y todos los proveedores de servicios de justicia puedan acceder con rapidez a la información pertinente; • garantizar que se pueda intercambiar información de forma legal y segura, protegiendo la confidencialidad de la víctima/sobreviviente.
8.8 Servicios de protección y asistencia coordinados	• Trabajar con otras personas encargadas de proveer servicios para desarrollar y aplicar protocolos integrados y redes de remisión eficaces para: • organizar y supervisar medidas de emergencia; • institucionalizar la coordinación de los esfuerzos; • elaborar normas para los servicios de remisión. • Garantizar la disponibilidad de medidas de apoyo para ayudar a la víctima/sobreviviente a rehacer su vida en condiciones de seguridad, como pensiones alimenticias para las hijas y los hijos.

SERVICIO ESENCIAL: 9. APOYO Y ASISTENCIA

La prestación de servicios de apoyo y asistencia durante el proceso de administración de justicia es un elemento fundamental para garantizar el acceso de todas las mujeres a la justicia. Las normas internacionales hacen referencia a la importancia de la asistencia jurídica, de contar con información práctica, exhaustiva y precisa y de prestar servicios de a víctimas y testigos, así como la necesidad de contar con apoyo externo al sector judicial (por ejemplo, asistencia sanitaria, refugios, servicios sociales o asesoramiento)⁹. Estos servicios pueden empoderar a las mujeres y permitirles adoptar sus propias decisiones con base en el conocimiento de sus derechos y en las opciones que les ofrece la justicia.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
9.1 Información práctica, precisa, accesible y exhaustiva	• Garantizar la disponibilidad de una amplia variedad de información, que incluya, como mínimo: • una descripción clara de los procesos judiciales en idiomas y formatos variados, a fin de responder a las necesidades de los diferentes grupos de mujeres; • las funciones y responsabilidad de las y los agentes pertinentes del sector de la justicia; • información pertinente sobre derechos y recursos, incluida la restitución y la compensación; • información sobre cómo y dónde acceder a asistencia y asesoramiento jurídico; • información acerca de los tipos de servicios de asistencia y proveedoras y proveedores de servicios disponibles, y sobre cómo acceder a ellos; • las medidas de protección disponibles. • Garantizar que la víctima/sobreviviente disponga oportunamente de la información relativa a su caso. Esto incluye: • la definición de su papel y de las oportunidades para participar en los procedimientos; • la programación, el progreso y la organización última de los procedimientos; • cualquier orden que se dicte contra el sospechoso u agresor. • Garantizar que la señalización de todas las oficinas del sector judicial respondan a las necesidades de los distintos grupos meta.
9.2 Servicios jurídicos	En los asuntos de justicia penal: • En las jurisdicciones en las que la víctima/sobreviviente carezca de capacidad legal para actuar en asuntos penales, los servicios jurídicos deben correr a cargo de la fiscalía. • En las jurisdicciones en las que la víctima/sobreviviente tenga capacidad legal para actuar en asuntos penales, los servicios jurídicos deben ser asequibles y, en el caso de quienes carezcan de medios suficientes o cuando así se requiera en interés de la justicia, se prestarán de forma gratuita (asistencia legal): • los servicios jurídicos pueden incluir información legal, asesoramiento jurídico, asistencia jurídica y representación legal; • los procesos administrativos conducentes a la obtención de asistencia legal han de ser sencillos y gratuitos; • si la verificación de los recursos para determinar la aptitud para recibir este tipo de asistencia se calcula sobre la base de los ingresos del hogar familiar, y el presunto agresor es un miembro de la familia o la víctima/sobreviviente no disfruta de igualdad de acceso a los ingresos familiares, únicamente deberá utilizarse el ingreso de esta última de cara a la verificación de recursos en el marco de la evaluación de la solicitud de asistencia letrada.

9.3 Servicios jurídicos (cont.)	En los asuntos civiles, administrativos o de familia: • Debe garantizarse que los servicios jurídicos sean asequibles. • Debe ofrecerse una amplia variedad de servicios jurídicos: información legal, asesoramiento jurídico, asistencia jurídica y representación legal. • Garantizar que los procesos administrativos conducentes a la obtención de asistencia legal sean sencillos y gratuitos. • Si la verificación de los recursos para determinar la aptitud para recibir este tipo de asistencia se calcula sobre la base de los ingresos del hogar familiar, y el presunto agresor es un miembro de la familia o la víctima/sobreviviente no disfruta de igualdad de acceso a los ingresos familiares, únicamente deberá utilizarse el ingreso de esta última de cara a la verificación de recursos en el marco de la evaluación de la solicitud de asistencia legal. En las situaciones en las que haya víctimas/sobrevivientes acusadas de haber cometido un delito penal o a las que se impute un delito de este tipo: • Garantizar que la víctima/sobreviviente acusada tenga acceso a asistencia legal desde el primer punto de contacto con el sistema de justicia penal. • Garantizar que las víctimas/sobrevivientes acusadas de violencia y que se vean involucradas en asuntos civiles o de derecho de familia tengan acceso a asistencia legal.
9.4 Servicios de apoyo a las víctimas y a las y los testigos.	• Garantizar la disponibilidad de una amplia variedad de servicios de apoyo a las víctimas/sobrevivientes. Dichos servicios pueden incluir: • información y asesoramiento; • apoyo emocional y psicológico; • asistencia práctica (por ejemplo, transporte de ida y vuelta a los tribunales); • preparación y apoyo para presentarse ante el tribunal; • protección frente a la victimización secundaria. • Garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de apoyo: • estos servicios deben ser gratuitos; • deben existir disponibilidad geográfica de estos servicios; cuando esto resulte imposible, deberá existir un mecanismo que permita a las víctimas/sobrevivientes acceder a los recursos utilizando métodos alternativos. • Garantizar la oportuna prestación de servicios de apoyo a lo largo de todo el continuo de la justicia. • Garantizar que los servicios de apoyo respondan adecuadamente y de manera individualizada a las necesidades de las víctimas/sobrevivientes. • Asegurar la prestación de servicios adecuados para la infancia a las niñas que sean víctimas y a las mujeres que acudan a los servicios de apoyo acompañadas de sus hijas e hijos. • Garantizar que el personal de apoyo esté integrado por profesionales o por voluntarias y voluntarios adecuadamente capacitadas y capacitados que conozcan la complejidad de la violencia contra las mujeres y los sistemas de justicia.
9.5 Remisiones hacia proveedoras y proveedores de servicios sociales y de salud	• Trabajar con otras proveedoras y otros proveedores de servicios para desarrollar y aplicar protocolos integrados y redes de remisión eficaces para: • poner en contacto a las víctimas/sobrevivientes con los servicios sociales y de salud que necesiten (por ejemplo, refugios, atención médica y psicológica, etc.) • institucionalizar la coordinación de los esfuerzos; • elaborar normas para los servicios de remisión.

SERVICIO ESENCIAL: 10. COMUNICACIÓN

La comunicación es un tema clave en todo el sistema de administración de justicia. La víctima/sobreviviente necesita saber que se le está escuchando y que se comprenden y abordan sus necesidades cambiantes en lo que respecta a la justicia. La información y el modo en que ésta se comunica pueden facultar a la víctima para adoptar decisiones con conocimiento de causa en lo que respecta a su participación en el sistema judicial. La gestión de la información y la comunicación entre los diferentes organismos encargados de la prestación de servicios de justicia y los sectores no judiciales, dando prioridad, en particular, a la confidencialidad y la privacidad, puede contribuir a minimizar los riesgos que afrontan las víctimas a la hora de buscar justicia.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
10.1 Información sencilla y accesible acerca de los servicios de justicia.	• Garantizar la provisión de información adecuada y oportuna sobre los servicios disponibles, de un modo que tenga en cuenta las necesidades de los diferentes grupos destinatarios. Esta información puede incluir: • una descripción clara de los procesos judiciales; • una descripción clara de las funciones y responsabilidades de cada uno de las y los agentes pertinentes que intervienen en el sector judicial; • los mecanismos, procedimientos y recursos judiciales disponibles; • información acerca del caso específico de la víctima/sobreviviente. • Garantizar que la información facilitada satisfaga las necesidades de los diferentes grupos destinatarios: • la información debe proporcionarse, en la medida de lo posible, en el idioma de la persona usuaria; • debe estar disponible en múltiples formatos (por ejemplo oral, por escrito, en formato electrónico); • debe estar redactada en un lenguaje claro y sencillo de entender. • Garantizar que la señalización de todas las oficinas del sector judicial respondan a las necesidades de los distintos grupos objetivo.
10.2 Las comunicaciones deben promover la dignidad y el respeto de la víctima/sobreviviente	• Garantizar que todas las comunicaciones entre el personal de servicios judiciales y las víctimas/sobrevivientes y/o los progenitores, el tutor o tutora y el o la representante legal: • no juzguen a la víctima y se caractericen por su empatía y comprensión; • validen a lo largo de todo el proceso lo ocurrido a la víctima/sobreviviente. Es importante que: - la víctima/sobreviviente sienta que su denuncia de violencia se toma en serio; - su denuncia debe ser considerada creíble y válida a menos que existan indicios claros de lo contrario; - reciba un trato respetuoso y se le dé la mejor respuesta posible; • sean respetuosas; • no contribuyan a la victimización secundaria; • sean adecuadas a la edad de la víctima/sobreviviente. • Asegurar que la víctima/sobreviviente tenga la sensación de que su voz está siendo escuchada. Esto significa que se le debe dar la oportunidad de: • exponer su relato; • ser escuchada y que su relato quede adecuadamente registrado; • vivir una experiencia positiva durante su colaboración con la proveedora o el proveedor de servicios de justicia; • explicar cómo le afectó la violencia. • Garantizar que los responsables de comunicar los mensajes utilicen un lenguaje claro y lo expliquen de manera paciente. • Garantizar el respeto de la privacidad de la víctima/sobreviviente. • Garantizar la confidencialidad de toda la información suministrada y limitar la revelación de información con respecto a la identidad y la participación de la víctima en el proceso.

10.3 Comunicación permanente con la víctima/sobreviviente	• Garantizar que se mantenga una comunicación regular con la víctima/sobreviviente a lo largo de todo el proceso judicial, teniendo presente que es posible que esté expuesta al riesgo de continuar sufriendo violencia a manos del agresor: • el riesgo de la víctima/sobreviviente define el tipo y el volumen de información necesaria; • será necesario un contacto personal o telefónico cuando: - se detecte cualquier cambio en el nivel de riesgo al que está expuesta la víctima/sobreviviente; - el sospechoso haya sido detenido, haya huido, se esté estudiando la posibilidad de ponerlo en libertad o haya sido puesto en libertad condicional o bajo fianza; - se fije o modifique una fecha en el marco del procedimiento judicial; • confirmar que la víctima/sobreviviente ha podido acceder a los servicios de apoyo necesarios. • Garantizar que se asigne una proveedora o un proveedor de servicios de justicia encargada(o) de realizar un seguimiento de la víctima/sobreviviente y que proporcione a ésta la información de contacto necesaria para obtener una respuesta inmediata en el caso de que sufra violencia, prevea que la puede sufrir o se viole una orden de protección. • Garantizar la existencia de un mecanismo que permita proporcionar informes policiales a las víctimas/sobrevivientes y/o a su equipo jurídico con el fin de facilitar las actuaciones en los asuntos jurídicos conexos.
10.4 Comunicación periódica y eficaz entre los organismos de administración de justicia.	• Garantizar un intercambio de información eficaz entre las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia: • la información se debe compartir respetando las exigencias de privacidad y confidencialidad; • la revelación de información debe responder al objetivo para el que se obtuvo o recopiló, o para un fin coherente con aquel; • siempre que resulte posible, deberá solicitarse el consentimiento informado de la víctima/sobreviviente o de sus progenitores/tutores(as) y representantes legales para la revelación de información. • Promover un flujo eficaz de la información: • desarrollar protocolos y mecanismos/itinerarios de remisión que fomenten un flujo de información oportuno y eficiente entre las y los diferentes proveedores de servicios de justicia.
10.5 Comunicación de los organismos judiciales con otros organismos	• Garantizar que la información se ponga en común respetando las exigencias de privacidad y confidencialidad. • Siempre que resulte posible, se solicitará el consentimiento informado de la víctima/sobreviviente para revelar la información.

SERVICIO ESENCIAL: 11. COORDINACIÓN ENTRE LOS ORGANISMOS JUDICIALES

Dados los diferentes mandatos de cada organismo involucrado en la administración de justicia y las diversas tareas que ejercen las y los distintos proveedores de servicios de justicia, es fundamental dar una respuesta coordinada para garantizar la prestación de unos servicios esenciales eficaces y de calidad en el ámbito judicial y policial, y que estos servicios ofrezcan unos resultados óptimos a las víctimas/sobrevivientes. Mediante la coordinación, se establecen normas de transparencia y expectativas con respecto a cada organismo encargado de la administración de justicia. Además, la coordinación contribuye a mejorar la comunicación y los vínculos entre los distintos organismos judiciales y las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia. Desde la perspectiva de una víctima/sobreviviente, la coordinación de los servicios esenciales significa que todas las proveedoras y todos los proveedores de servicios de justicia entenderán de la misma forma sus derechos y su situación y le proporcionarán la misma respuesta, que debe ser de alta calidad. Las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia son miembros muy valiosos de los mecanismos de coordinación multidisciplinarios que se exponen en el módulo 5, Coordinación y su gobernanza.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
11.1 Coordinación entre los diferentes organismos del sector de la justicia	• Garantizar que las respuestas integradas y coordinadas incluyan: • una amplia participación de las partes interesadas; • una comprensión coherente y compartida de la violencia contra las mujeres; • un marco filosófico compartido sobre la respuesta a la violencia contra las mujeres entre los múltiples organismos implicados; • la rendición de cuentas de todos los organismos involucrados: - objetivos e indicadores de desempeño claramente definidos; - seguimiento y evaluación constantes de los efectos; • los métodos de intercambio de información deben cumplir los requisitos legales en materia de privacidad y confidencialidad. • Garantizar que la coordinación tenga por objetivo obtener unos resultados óptimos para las víctimas/sobrevivientes. • Garantizar la adopción de un enfoque coherente y coordinado en relación con: • la gestión de los casos; • la evaluación de los riesgos; • la planificación de la seguridad.

CAPÍTULO 4:

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

- ONUDD, *Strengthening Crime Prevention and Criminal Justice Response to Violence against Women*, disponible en www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf.
- ONUDD, *Handbook and Training Curriculum on Effective Police Responses to Violence against Women*, disponible en www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_eff_police_responses.pdf.
- ONUDD y UNICEF, *Handbook for Professionals and Policymakers on Justice in matters involving child victims and witnesses of crime*, disponible en www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf.
- ONUDD, *Handbook on effective prosecution responses to violence against women and girls*, disponible en https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf.
- ONU Mujeres, *Handbook for National Action Plans on Violence against Women*, disponible en www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.
- ONU Mujeres, *Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer*, disponible en www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.
- ONU Mujeres, diversos módulos e información del Centro Virtual de Conocimientos para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas, disponibles en www.endvawnow.org.
- Cusack, S. *Eliminating judicial stereotyping: Equal access to justice for women in gender-based violence cases*, disponible en www.ohchr.org/EN/ISSUES/Women/WRGS/Pages/Documentation.aspx.

(Notas finales a las directrices)

- 1 Los servicios esenciales relacionados con la prevención están basados en las estrategias modelo sobre la prevención del delito acordadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en las Estrategias y Medidas Prácticas Modelo Actualizadas de las Naciones Unidas sobre la *Eliminación de la Violencia contra la Mujer en el Campo de la Prevención del Delito y la Justicia Penal* (resolución 65/228 de la Asamblea General, anexo), *Directrices de las Naciones Unidas para la prevención del delito*, resolución 2002/13 del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, anexo.
- 2 Los servicios esenciales y las directrices relacionadas con las niñas víctimas se basan en las normas y principios internacionales acordados por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en las *Directrices sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a los Niños Víctimas y Testigos de delitos* (resolución 2005/20 del ECOSOC).
- 3 “Victimización secundaria” es la que se produce no como resultado directo de un acto criminal, sino a través de una respuesta inadecuada de las instituciones y personas ante la víctima.
- 4 La Organización Mundial de la Salud ha elaborado un conjunto de *directrices para la atención médico-jurídica de las víctimas de la violencia sexual*: OMS (2004) *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*. Ginebra. Debe evitarse una dependencia excesiva con respecto a las pruebas médico-jurídicas, dado que no todos los casos de violencia dentro de la pareja o de violencia sexual permiten llegar a conclusiones decisivas. Dichos casos incluyen la demora en la presentación de una denuncia, el hecho de que la víctima/sobreviviente se lave y ponga en peligro las pruebas, o la propia modalidad de violencia, por ejemplo la violencia psicológica dentro de la pareja, que puede no generar pruebas forenses.
- 5 El recurso a la mediación o a prácticas propias de la justicia restitutiva para abordar el problema de la violencia contra las mujeres es complicado por muchos motivos, pero sobre todo por la existencia de una relación desigual de poder entre la víctima/sobreviviente y su agresor, que a menudo se perpetúa y explota en el marco de dichos procesos. Pese a que se han proporcionado directrices en relación con este proceso, su uso debe examinarse con cautela y teniendo en consideración la dinámica de violencia dentro de la pareja, la cuestión del poder y las preocupaciones relativas a la seguridad.
- 6 El análisis del agresor o agresora principal se lleva a cabo para determinar qué parte es la principal responsable de las agresiones, o de las más graves. La violencia doméstica suele conllevar una serie de tácticas de control e intimidación por parte del agresor con el objetivo de ejercer control y poder sobre la víctima, y puede incluir o no violencia física. Las víctimas de la violencia doméstica pueden ser conscientes y reaccionar ante los sutiles indicadores de la conducta del agresor antes de que recurra a la violencia, y reaccionar por tanto a

esos indicadores en determinadas situaciones de violencia doméstica; el agresor principal puede no ser el primero en haber recurrido a la violencia en el contexto de un incidente determinado. La dificultad para evaluar esos antecedentes estriba en que no siempre se elevan al nivel de violencia física.

- 7 En la reunión sobre la consulta mundial se debatió sobre las características que deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar los programas de intervención o rehabilitación para la prevención de la reincidencia y la priorización de la seguridad de las víctimas. Existía consenso en torno al hecho de que no es necesario profundizar tanto en los detalles de los servicios esenciales, sino consultar el trabajo realizado por ONU Mujeres en su *Handbook on National Action Plans y el de la ONUDD en su Blueprint for Action: An Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women and Girls*. Las características de dichos programas incluyen: financiación adecuada; personal capacitado para garantizar una supervisión oportuna y una ejecución inmediata; acreditación de los programas con una organización que admita los comentarios de las víctimas sobre si la violencia continúa o no; el compromiso de trabajar en el marco de un análisis estructural y con perspectiva de género de la violencia contra las mujeres, frente a un paradigma simplista o individualizado basado en la gestión de la ira; y el compromiso de no involucrarse en ningún tipo de relación o mediación.
- 8 Las medidas de protección pueden ser de emergencia, urgentes o a largo plazo. Las medidas de emergencia son aquellas que pueden obtenerse ex parte, sin notificación al agresor; no es preciso recabar todas las pruebas y la decisión se adopta con base en un análisis de las probabilidades. Son medidas urgentes aquellas que se presentan ante el tribunal sin demora, utilizando por ejemplo procedimientos de vía rápida; no obstante, la decisión se basa en un análisis exhaustivo de las pruebas. Por lo general, las medidas de emergencia conducen a la adopción de medidas de protección a corto plazo, mientras que las medidas de protección urgentes abarcan un periodo de tiempo más amplio. Las medidas de protección a largo plazo suelen requerir una audiencia completa, en la que también se escuche al agresor.
- 9 Los *Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el Acceso a la Asistencia Jurídica en los Sistemas de Justicia Penal* (resolución 67/187 de la Asamblea General, anexo), las *Estrategias y Medidas Prácticas Modelo Actualizadas para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer en el Campo de la Prevención del Delito y la Justicia Penal y la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder* (resolución 40/34 de la Asamblea General, anexo). Además de estas normas internacionales, las *Directrices de las Naciones Unidas relativas a la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos* revisten una importancia especial en los casos en que haya niñas víctimas (resolución 2005/20 del ECOSOC).



Módulo 4

SERVICIOS SOCIALES

Paquete de servicios esenciales para
mujeres y niñas que sufren violencia

*Elementos centrales y directrices
relativas a la calidad de la atención*





MÓDULO 4

Servicios Sociales

El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

Módulo 1: Descripción general e introducción	Módulo 2: Salud	Módulo 3: Servicios judiciales y policiales	Módulo 4: Servicios sociales	Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación
Capítulo 1: Introducción al paquete de servicios esenciales 1.1 Introducción 1.2 Contexto 1.3 Objeto y alcance 1.4 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología
Capítulo 2: Principios comunes, características y elementos fundamentales 2.1 Principios 2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad 2.3 Elementos fundamentales	Capítulo 2: Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general
Capítulo 3: Cómo utilizar esta herramienta 3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales 3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales	Capítulo 3: Directrices relativas a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 3.1 Servicios Esencia- les a nivel nacional: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza 3.2. Servicios Esencia- les a nivel local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza
Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de estas directrices no habría sido posible de no contar con:

La valentía de las numerosas mujeres que han vivido la violencia de primera mano y nos han relatado sus experiencias, así como la participación de las y los activistas pertenecientes sobre todo a organizaciones de mujeres, que han contribuido abogando por una adecuada prestación de servicios y apoyo a las mujeres que han sido objeto de violencia.

Los esfuerzos de los gobiernos dirigidos a poner fin a la violencia contra las mujeres a través de reformas legislativas, iniciativas normativas y la ejecución de programas de prevención y respuesta.

Los principales donantes del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas sometidas a violencia: el Gobierno de Australia y el Gobierno de España.

Profesionales, personal investigador y representantes gubernamentales que pertenecen a distintos sectores y que asistieron y participaron en todas las Consultas Técnicas Mundiales celebradas en el marco de este programa de trabajo (puede obtener más información sobre las personas que participaron dirigiéndose a www.endvawnow.org y haciendo clic en “Essential Services”).

El compromiso constante del sistema de las Naciones Unidas con el desarrollo de programas y acciones para hacer frente a la violencia contra las mujeres. Los organismos de las Naciones Unidas que se han involucrado para apoyar la adaptación y/o elaboración de estas directrices, y que han compartido su tiempo y conocimiento para garantizar que sigamos mejorando la prestación de servicios a las mujeres y niñas que sufren violencia. Agradecemos el compromiso y las aportaciones efectuadas por las personas que representan a los diversos organismos: Tania Farha y Riet Groenen (ONU Mujeres), Luis Mora y Upala Devi (FNUAP); también queremos expresar nuestro agradecimiento por la participación y las aportaciones de las y los colegas de UNICEF: Sra. Theresa Kilbane, Sra. Clarice Da Silva e Paula y Sr. Peter Gross.

Las consultoras que prestaron asistencia durante la elaboración o adaptación de las directrices: Sra. Janice Watt y Sra. Sue Finucane.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES 6

1.1	INTRODUCCIÓN	6
1.2	OBJETO Y ALCANCE	7
1.3	TERMINOLOGÍA	7

CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 10

2.1	MARCO GENERAL	10
2.2	CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES	12

CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES 13

3.1	DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES	13
3.2	DIRECTRICES RELATIVAS A LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES ESPECÍFICOS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES	20

CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS 22

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Estas directrices relativas a los **servicios sociales esenciales** pretenden ofrecer orientación de cara al diseño, la implementación y el examen de respuestas de calidad por parte de los servicios sociales para las mujeres y las niñas que experimentan cualquier forma de violencia de género. Pese a que las directrices se centran en los países de ingresos medios y bajos en contextos estables, también pueden aplicarse en países de ingresos altos.

Estas directrices forman parte del **Paquete de Servicios Esenciales** cuyo objetivo es proporcionar a todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género un mayor acceso a un conjunto de servicios esenciales de calidad, multisectoriales y coordinados.

El Paquete de Servicios Esenciales refleja los componentes cruciales que deben caracterizar una respuesta multisectorial coordinada para las mujeres y las niñas que sufren violencia, e incluye directrices destinadas a los servicios de salud, a los servicios judiciales y policiales, a los mecanismos de coordinación y gobernanza y a los servicios sociales.

Las directrices relativas a los servicios sociales esenciales deberían leerse conjuntamente con el Módulo 1: Descripción general e introducción, puesto que en este último módulo se establecen los principios, las características comunes y los elementos fundamentales aplicables a todos los servicios esenciales. Asimismo, las directrices son complementarias a las dirigidas a los servicios de salud (Módulo 2), los servicios policiales y judiciales (Módulo 3) y la coordinación y su gobernanza (Módulo 5).

Servicios sociales de calidad

La prestación de servicios sociales de calidad representa un componente crucial de las respuestas multisectoriales coordinadas a las mujeres y niñas que sufren violencia. Los servicios sociales engloban un conjunto de servicios que son fundamentales para respaldar los derechos, la seguridad y el bienestar de las mujeres y niñas que experimentan violencia, y entre los que figuran, por ejemplo, líneas de atención telefónica, información en situaciones de crisis, alojamientos seguros o información y asesoramiento en materia jurídica y sobre los derechos. Las investigaciones realizadas y la práctica existente sugieren que la forma en que se prestan los servicios influye significativamente en su eficacia.¹

La clave para proteger la seguridad de las mujeres y las niñas reside en entender el componente de género de la violencia contra las mujeres y las niñas, sus causas y sus consecuencias, así como en prestar servicios desde una cultura de empoderamiento de las mujeres. Esto incluye garantizar que los servicios partan de un enfoque centrado en las mujeres, respondan adecuadamente a las necesidades de las niñas y los niños, no culpabilicen a nadie, ayuden a las mujeres y a las niñas y los niños a estudiar las diversas opciones que tienen a su disposición y apoyen sus decisiones.

¹ <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v>

Véase también: Arango, D. et al, *Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls: A Systematic Review Of Reviews*, Women's Voice and Agency Research Series, 2014, núm. 10, Banco Mundial; Issues No. 6, diciembre de 2006; Services for victim/survivors of sexual assault Identifying needs, interventions and provision of services in Australia, Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

1.2. OBJETO Y ALCANCE DE LAS DIRECTRICES

Las directrices están diseñadas para ofrecer a los países una herramienta práctica que les ayude a cumplir sus amplios compromisos internacionales con la prevención y la eliminación de la violencia contra todas las mujeres y niñas. Su objetivo es orientar la prestación de servicios sociales esenciales a todas las mujeres y niñas en diversos tipos de contextos y situaciones.

Definen los requisitos mínimos que debe presentar un conjunto de servicios sociales esenciales para ofrecer conjuntamente una respuesta de calidad.

Estas directrices relativas a los servicios sociales esenciales son aplicables, fundamentalmente, a los servicios que atienden a mujeres y niñas. Si bien pueden ser de aplicación a otras formas de violencia contra las mujeres, han

sido elaboradas principalmente para dar respuesta a las mujeres y niñas que experimentan violencia dentro de la pareja y violencia sexual fuera de la pareja, incluidas las necesidades específicas de las madres adolescentes y sus hijas e hijos. Las directrices ponen el foco principalmente en la respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas (y sus hijas e hijos) una vez que la violencia ya se ha producido, y en actuar ante los primeros signos de violencia o intervenir para evitar que ésta se repita.

Las directrices se complementan con el planteamiento de UNICEF que, entre otras cosas, trabaja para garantizar que todas las niñas y todos los niños puedan vivir libres de violencia. Este organismo ha elaborado orientaciones y respuestas significativas dirigidas a las niñas y los niños como víctimas de violencia.

1.3 TERMINOLOGÍA

Coordinación: es uno de los elementos centrales en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. Se trata de un componente requerido por las normas internacionales, cuyo objetivo es garantizar que la respuesta a la violencia contra las mujeres sea integral, multidisciplinar, coordinada, sistemática y sostenida. A su vez, es un proceso que se rige por diversas leyes y políticas. Implica un esfuerzo de colaboración por parte de equipos, personal e instituciones multidisciplinarios de todos los sectores pertinentes para la aplicación de leyes, políticas, protocolos y acuerdos, así como de medidas de comunicación y colaboración, todo ello con el fin de prevenir y hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. A nivel nacional, la coordinación tiene lugar entre los ministerios competentes en la lucha contra esta forma de violencia; a nivel local, se articula entre quienes proveen los servicios locales y las partes interesadas; y, en algunos países, también ocurre a nivel intermedio, entre el nivel nacional y el local. La coordinación también se produce entre los distintos niveles de gobierno.

Elementos centrales: características o componentes de los servicios esenciales que son aplicables en

cualquier contexto y garantizan un funcionamiento eficaz del servicio.

Servicios Esenciales: conjunto de servicios básicos prestados por el sector de atención sanitaria, los servicios sociales y el sector policial y judicial. Estos servicios deben proteger, como mínimo, los derechos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que experimente violencia de género.

Violencia de género: “todo acto de violencia por motivos de género que se dirija contra una mujer porque es una mujer o que afecte desproporcionadamente a las mujeres”.²

Gobernanza de la coordinación: presenta dos componentes fundamentales. El primero es la creación de las leyes y políticas necesarias para implantar y apoyar la coordinación de los Servicios Esenciales dirigidos a eliminar o responder a la violencia contra las mujeres y las niñas. El segundo es el proceso de rendición de cuentas de las partes interesadas por el cumplimiento de sus obligaciones en su respuesta coordinada

2 CEDAW, Recomendación General núm. 19, párr. 6.

a la violencia contra las mujeres y las niñas y la supervisión, el seguimiento y la evaluación constantes de dicha respuesta coordinada. La gobernanza tiene lugar tanto en el nivel nacional de gobierno como en el nivel local.

Violencia dentro de la pareja: “[l]a forma más común de violencia experimentada por las mujeres en todo el mundo. . . (y) comprende toda una gama de actos sexual, psicológica y físicamente coercitivos practicados contra mujeres adultas y adolescentes por una pareja actual o anterior, sin el consentimiento de la mujer. La violencia física entraña el uso intencional de la fuerza física, el vigor o un arma para dañar o lesionar a la mujer. La violencia sexual comprende el contacto sexual abusivo, hacer que una mujer participe en un acto sexual no consentido y la tentativa o consumación de actos sexuales con una mujer que está enferma, incapacitada, bajo presión o bajo la influencia de alcohol u otras drogas. La violencia psicológica consiste en actos tendientes a controlar o aislar a la mujer, así como a humillarla o avergonzarla. La violencia económica entraña negar a una mujer el acceso a los recursos básicos o el control sobre ellos”.³

Equipos de respuesta multidisciplinarios: grupos de partes interesadas que han celebrado acuerdos para trabajar de manera coordinada con el fin de responder a la violencia contra las mujeres y las niñas en el seno de una comunidad. Estos equipos se concentran en garantizar una respuesta eficaz a cada caso individual y pueden realizar aportaciones de cara a la formulación de políticas.

Violencia sexual fuera de la pareja: “violencia infligida por un pariente, un amigo, un conocido, un vecino, un compañero de trabajo o un extraño”.⁴ Incluye el hecho de obligar a otra persona a realizar un acto sexual contra su voluntad, el acoso sexual y la violencia perpetrada contra las mujeres y las niñas a menudo por un agresor conocido por ellas, incluso en espacios públicos, en la escuela, en el lugar de trabajo y en la comunidad.

Directrices de calidad: respaldan la prestación y aplicación de los elementos centrales de los servicios esenciales para garantizar que estos sean eficaces y ofrezcan una calidad suficiente para dar respuesta a las necesidades de las mujeres y las niñas. Las directrices de calidad proporcionan la “hoja de ruta” para una prestación de servicios basada en los derechos humanos, con sensibilidad cultural y con un enfoque centrado en el empoderamiento de las mujeres. Están basadas en las normas internacionales, a las que complementan, y reflejan las mejores prácticas reconocidas en la respuesta frente a la violencia de género.

El **sector de los servicios sociales** ofrece diferentes tipos de servicios de apoyo cuyo objetivo es mejorar el bienestar general y el empoderamiento de un colectivo social específico. Estos servicios pueden ser de naturaleza general u ofrecer respuestas más selectivas a un problema concreto; por ejemplo, pueden dar respuesta a las mujeres y niñas que sufren violencia. Los servicios sociales dirigidos a las mujeres y las niñas que han experimentado violencia incluyen servicios prestados o financiados por el gobierno (conocidos, por tanto, como servicios públicos) o bien proporcionados por otros agentes de la comunidad y la sociedad civil, incluidas organizaciones no gubernamentales y organizaciones religiosas.

Los **servicios sociales** de respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas son aquellos que van expresamente dirigidos a las víctimas y sobrevivientes de la violencia. Se trata de servicios cruciales para ayudar a las mujeres a recuperarse de la violencia, favorecer su empoderamiento y evitar que la violencia se repita. En determinadas circunstancias, estos servicios colaboran con determinados sectores de la sociedad o la comunidad para cambiar las actitudes y las percepciones en relación con la violencia. Incluyen, con carácter no limitativo, la provisión de asesoramiento psicosocial, apoyo financiero, información en situaciones de crisis, alojamiento seguro, servicios jurídicos y de promoción, apoyo para encontrar una vivienda y un empleo, etc., a las mujeres y niñas que sufren violencia.

3 Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas citado *supra* en la nota 1, párrs. 111- 112.

4 *Ibid.*, párr. 128.

Partes interesadas: todas las organizaciones y organismos gubernamentales y de la sociedad civil que desempeñan algún papel en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas en cualquier nivel de gobierno y de la sociedad civil. Entre las partes interesadas clave figuran, entre otros, las víctimas / sobrevivientes y sus representantes, los servicios sociales, el sector de atención sanitaria, el personal especializado en asistencia legal, la policía, la judicatura, organismos de protección infantil y el sector educativo.

Víctima/sobreviviente: hace referencia a las mujeres y niñas que han experimentado o están experimentando violencia de género, a imagen de la terminología empleada en los procesos legales. También se pretende

reflejar con estos términos la actuación de estas mujeres y niñas durante la búsqueda de servicios esenciales.⁵

Violencia contra las mujeres: “todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.⁶

-
- 5 El estudio del Secretario General mencionado *supra* en la nota 1 señala el debate existente en torno a los términos “víctima” y “sobreviviente”. Hay quien sugiere que debiera evitarse el término “víctima” porque implica pasividad, debilidad y una vulnerabilidad inherente, y no reconoce la realidad de la resiliencia y la actuación de las mujeres. Para otras personas, el término “sobreviviente” plantea problemas, puesto que niega el sentimiento de victimización que experimentan las mujeres que han sido objeto del crimen violento. En consecuencia, en estas directrices se utiliza el término “víctima/sobreviviente”.
- 6 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, artículo 1.

CAPÍTULO 2:

MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES

2.1 MARCO GENERAL

El marco de las directrices para la prestación de servicios sociales esenciales de calidad incorpora cuatro componentes interrelacionados:

- **Los principios** en los que se apoya la prestación de todos los servicios esenciales.
- **Las características comunes** que describen un conjunto de actividades y enfoques comunes a todas las áreas, y que respaldan el funcionamiento y la prestación eficaces de los servicios.
- **Los servicios esenciales** que definen los servicios mínimos absolutamente necesarios para garantizar la protección de los derechos humanos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que sea objeto de violencia dentro de la pareja o violencia sexual fuera de la pareja.
- **Los elementos fundamentales** que deben estar presentes para respaldar la prestación de todos y cada uno de los servicios esenciales.

Paquete de Servicios Esenciales: Diagrama del marco general

Principios	Un enfoque basado en derechos	Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres	Adecuación y sensibilidad a la cultura y a la edad
	Enfoque centrado en las víctimas / sobrevivientes	La seguridad es primordial	Rendición de cuentas de los agresores
Características comunes	Disponibilidad		Accesibilidad
	Adaptabilidad		Adecuación
	Priorización de la seguridad		Consentimiento informado y confidencialidad
	Recogida de datos y gestión de la información		Comunicación eficaz
	Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación		

Servicios y medidas esenciales	Salud	Servicios judiciales y policiales	Servicios sociales
	1. Identificación de las sobrevivientes de violencia en la pareja 2. Asistencia directa 3. Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia 4. Examen y atención de agresiones sexuales 5. Evaluación y atención de la salud mental 6. Documentación (médico-jurídica)	1. Prevención 2. Contacto inicial 3. Evaluación/investigación 4. Proceso previo al juicio 5. Juicio 6. Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones 7. Proceso posterior al juicio 8. Seguridad y protección 9. Asistencia y apoyo 10. Comunicación e información 11. Coordinación del sector judicial	1. Información en situaciones de crisis 2. Asesoramiento en situaciones de crisis 3. Asistencia telefónica 4. Alojamientos seguros 5. Ayuda material y económica 6. Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad 7. Información, asesoramiento y representación legal y sobre derechos, incluso en sistemas jurídicos plurales 8. Asistencia y asesoramiento psicosocial 9. Apoyo centrado en las mujeres 10. Servicios de atención a cualquier menor afectado o afectada por la violencia 11. Información, educación y difusión comunitarias 12. Asistencia dirigida a lograr la independencia, recuperación y autonomía económicas

Coordinación su gobernanza	
A nivel nacional: Medidas esenciales	A nivel local: Medidas esenciales
1. Formulación de leyes y políticas 2. Consignación y asignación de recursos 3. Establecimiento de normas para la creación de respuestas coordinadas a nivel local 4. Enfoques inclusivos para coordinar las respuestas 5. Facilitar que tanto las personas con responsabilidad política, como otras personas responsables, se capaciten para adoptar decisiones y proporcionar respuestas coordinadas ante la violencia contra las mujeres y niñas. 6. Seguimiento y evaluación de la coordinación a escala nacional y local	1. Creación de estructuras formales para la coordinación local 2. Coordinación y su gobernanza de la coordinación

Elementos fundamentales	Marco jurídico y legislativo exhaustivo	Gobernanza, supervisión y rendición de cuentas	Recursos y financiación
	Capacitación y desarrollo del personal	Políticas y prácticas con perspectiva de género	Seguimiento y evaluación

2.2

CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES

Los servicios sociales esenciales también se apoyan en un conjunto de elementos fundamentales con aplicación específica a los servicios sociales, a saber:

- la remisión
- la evaluación y gestión de los riesgos

- un personal adecuadamente capacitado, y el desarrollo de dicho personal

- la coordinación del sistema y la rendición de cuentas

En la sección 3.2 se proporcionan las directrices relativas a estos elementos fundamentales.

CAPÍTULO 3:

DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES

3.1

DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES

SERVICIO ESENCIAL: 1. INFORMACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

El acceso de cualquier mujer o niña que esté sufriendo (o haya sufrido) violencia física, sexual o de otro tipo a información oportuna, clara y precisa en situaciones de crisis, dondequiera que se encuentre y a cualquier hora del día o de la noche, es fundamental para que pueda acceder a servicios que le ofrezcan seguridad. La información en situaciones de crisis incluye información acerca de los derechos de las mujeres y las niñas, sobre la naturaleza de todos los servicios disponibles, y debe proporcionarse evitando cualquier culpabilización o juicio de valor. La información debe ponerse a disposición de las mujeres y niñas interesadas de forma que puedan estudiar todas las opciones disponibles y adoptar sus propias decisiones. La información en situaciones de crisis debe estar disponible para las mujeres, niñas y niños que experimentan violencia, así como para sus familiares y amistades, colegas de trabajo, la policía y los servicios de salud que desempeñen algún papel de ayuda a las mujeres y niñas a la hora de acceder a los diferentes servicios en condiciones de seguridad si así lo deciden.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
1.1 Contenido de la información	• Garantizar que la información que se proporcione en situaciones de crisis sea clara, precisa y sucinta. • Garantizar que en la información se exponga y haga referencia a todos los servicios existentes para las mujeres y las niñas y los niños.
1.2 Provisión de la información	• Garantizar una disponibilidad y una accesibilidad amplia de la información para todas las mujeres y niñas y niños. • Asegurar que la información se ofrezca en diferentes formatos y que resulte adecuada para: • mujeres y niñas y niños que sufran múltiples formas de discriminación; • mujeres y niñas y niños que sufran alguna discapacidad; • las niñas y los niños en general. • Garantizar una distribución amplia de información con sensibilidad cultural a través de los diversos medios de comunicación pertinentes, en diferentes lugares y contextos en toda la región o el país.

SERVICIO ESENCIAL: 2. ASESORAMIENTO EN SITUACIONES DE CRISIS

El asesoramiento en situaciones de crisis es fundamental para ayudar a las mujeres y niñas a lograr su seguridad inmediata, tomar conciencia de su experiencia, reafirmar sus derechos y aliviar sus sentimientos de culpa y vergüenza.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
2.1 Disponibilidad	• Proporcionar asesoramiento gratuito en situaciones de crisis. • Asegurar que se escuche a las mujeres y niñas, y que se les crea. • Garantizar que se ofrezcan diversas opciones a las mujeres y niñas, como: • acceso inmediato a un alojamiento seguro; • acceso inmediato a servicios médicos seguros y de emergencia, como hospitales; • la posibilidad de volver a ponerse en contacto con un servicio, incluso si la mujer o niña opta por no acogerse a ninguna de las opciones que se le ofrezcan. • Garantizar que se ayude a las mujeres y niñas a adoptar decisiones con conocimiento de causa.
2.2 Pertinencia	• Garantizar que el asesoramiento prestado en situaciones de crisis sea adecuado a las diversas formas de violencia experimentadas por la mujer o niña.
2.3 Accesibilidad	• Prestar asesoramiento en situaciones de crisis a través de diversos métodos: en persona, telefónicamente (incluso a través del teléfono móvil), por correo electrónico, etc. • Garantizar que se preste asesoramiento en lugares y contextos diversos.

SERVICIO ESENCIAL: 3. LÍNEAS DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

Las líneas de asistencia telefónica proporcionan un vínculo esencial con los servicios de información, asesoramiento y apoyo para las mujeres y niñas que sufren violencia. Estas líneas son independientes, aunque complementarias, de las líneas de asistencia de emergencia y de los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
3.1 Disponibilidad	• Proporcionar líneas de asistencia telefónica gratuitas. • Proporcionar líneas de asistencia telefónica que operen preferiblemente las 24 horas del día, todos los días de la semana, o, como mínimo, 4 horas al día, incluidos los fines de semana y festivos. • Garantizar que el personal encargado de atender las líneas de asistencia telefónica cuente con conocimientos y aptitudes adecuados y esté convenientemente capacitado para realizar esta labor. • Asegurar que las líneas de asistencia telefónica cuenten con protocolos de conexión con otros servicios sociales, judiciales y de salud, a fin de responder a las circunstancias individuales de las mujeres y niñas. • Garantizar que el personal de las líneas de asistencia telefónica tenga acceso a los recursos necesarios para garantizar la seguridad de las mujeres y las niñas, por ejemplo: • para ofrecer servicios de transporte de emergencia de las mujeres y niñas a un alojamiento seguro desde el lugar en que se encuentren, sea cual sea; • provisión inmediata de productos sanitarios y de artículos personales básicos, incluso comida y prendas de vestir, sea de manera directa o a través de los servicios locales; • vínculos inmediatos y adecuados con los servicios de respuesta policial y judicial pertinentes, cuando así se solicite o se estime necesario.
3.2 Accesibilidad	• Garantizar una información clara y precisa acerca del servicio y de su horario de atención, y que dicha información se comuniqué a través de canales adecuados. • Asegurar que se pueda acceder al servicio de asistencia telefónica utilizando un teléfono móvil.

SERVICIO ESENCIAL: 4. ALOJAMIENTO SEGURO

Muchas mujeres y niñas necesitan abandonar de forma inmediata su entorno vital para poder permanecer seguras. El acceso oportuno a viviendas seguras, refugios, albergues para mujeres u otros espacios puede ofrecer una opción inmediata para que las mujeres y niñas puedan disfrutar de un alojamiento seguro. Pero, además de ello, es posible que necesiten ayuda para acceder a un alojamiento a medio o largo plazo.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
4.1 Viviendas seguras, refugios y albergues para mujeres	• Proporcionar un alojamiento seguro hasta que desaparezca la amenaza inmediata. • Garantizar que se adopten medidas de seguridad, como: • ofrecer a las mujeres y las niñas un alojamiento seguro en un lugar secreto (cuando sea posible); • personal de seguridad; • sistemas de seguridad. • Asegurar que se disponga de un protocolo de acceso para las personas que entran y salen de un alojamiento seguro. • Proporcionar un alojamiento básico gratuito. • Garantizar la existencia de un protocolo para las y los menores no acompañadas(os), incluso para recibir cuidado alternativo a largo plazo cuando resulte necesario y adecuado, armonizado con las leyes nacionales y con las normas internacionales vigentes. • Garantizar que el alojamiento sea accesible para las mujeres y niñas con discapacidad.
4.2 Capacidad de respuesta	• Proporcionar espacios dentro del alojamiento en los que las mujeres y niñas disfruten de privacidad y confidencialidad. • Asegurar que el alojamiento responda a las necesidades de las niñas y los niños y sea adecuado para ellas y ellos. • Elaborar una evaluación de las necesidades inmediatas. • Desarrollar un plan de apoyo individualizado para las mujeres y las niñas y los niños, en consulta con ellas y ellos.

SERVICIO ESENCIAL: 5. ASISTENCIA MATERIAL Y ECONÓMICA

Durante un periodo de crisis, deberá partirse de la hipótesis de que las mujeres y las niñas gozan de poco o ningún acceso a recursos materiales. La asistencia material y económica incluye el apoyo y los recursos necesarios para permitirles acceder a información y asesoramiento en esas situaciones, así como a comida y alojamiento seguro.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
5.1 Disponibilidad	• Proporcionar ayuda para dar respuesta a las necesidades básicas e inmediatas individuales de cada mujer y niña, incluido el acceso a servicios de transporte de emergencia, comida y alojamiento seguro gratuito. • Asegurar que la asistencia satisfaga las necesidades de cada niña y niño. • Proporcionar asistencia en especie y otros tipos de ayuda no monetaria, como productos sanitarios y artículos personales básicos. • Facilitar el acceso a la protección social, por ejemplo a transferencias monetarias cuando estén disponibles y sea posible acceder a ellas en un plazo breve.
5.2 Accesibilidad	• Garantizar que las mujeres y las niñas puedan acceder a la asistencia material y económica a través de diversos medios.

SERVICIO ESENCIAL: 6. CREACIÓN, RECUPERACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

Entre los documentos de identidad figuran los que necesitan las mujeres y las niñas para poder viajar, buscar un empleo o conservarlo, acceder a las prestaciones gubernamentales y los servicios sociales disponibles, acceder a cuentas bancarias, etc. Dado que muchas mujeres y niñas que sufren violencia se ven obligadas a huir sin esos documentos para poder permanecer seguras, pueden necesitar ayuda para expedir, recuperar o sustituir sus documentos de identidad.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
6.1 Disponibilidad	• Ayudar a las mujeres y niñas a establecer o recuperar su identidad de conformidad con la normativa legal local o con los protocolos internacionales, cuando sea necesario. • Actuar a modo de enlace con los servicios consulares o diplomáticos adecuados, cuando proceda. • Prestar asistencia de cara a la expedición, recuperación o sustitución gratuita de documentos de identidad.

SERVICIO ESENCIAL: 7. INFORMACIÓN JURÍDICA Y SOBRE DERECHOS, ASESORAMIENTO Y REPRESENTACIÓN, INCLUSO EN SISTEMAS JURÍDICOS PLURALES

Es probable que muchas mujeres y niñas posean conocimientos limitados acerca de sus derechos y las opciones que tienen a su disposición. Para poder proteger la seguridad de las mujeres y las niñas es importante que cuenten con información precisa y oportuna sobre asuntos como las leyes de divorcio y matrimonio, la custodia infantil, la tutela o la condición de migrante, y que se les preste asistencia para utilizar los recursos judiciales y policiales.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
7.1 Disponibilidad	• Proporcionar información a las mujeres y niñas acerca de sus derechos. • Proporcionar información clara y precisa acerca de: • las medidas de seguridad disponibles que pueden evitar que el presunto agresor les inflija un daño mayor; • los procedimientos y plazos aplicables en los sistemas de justicia nacional o tradicional; • el apoyo disponible en el caso de que se pongan en marcha procedimientos o recursos legales formales. • Asegurar que la información y el asesoramiento incluya la remisión a servicios esenciales, si así lo autoriza la mujer o la niña atendida. • Proporcionar información legal y sobre derechos, representación y asesoramiento de forma gratuita. • Representar y defender jurídicamente a las mujeres y las niñas cuando así lo instruyan. • Documentar cualquier asesoramiento jurídico prestado con el fin de ayudar a las mujeres y niñas en cualquier acción que deseen emprender ulteriormente.
7.2 Accesibilidad	• Proporcionar información, asesoramiento y representación oportunos acerca de las opciones de apoyo disponibles para proteger la seguridad inmediata de las mujeres y niñas, como por ejemplo la imposición de una orden de alejamiento al agresor. • Proporcionar información por escrito (y en un lenguaje comprensible para la mujer o la niña), oralmente y/o en un formato con el que la mujer esté familiarizada. • Proporcionar información y asesoramiento con arreglo a la disponibilidad de la mujer o niña, es decir, en un momento y lugar adecuados para ella.

SERVICIO ESENCIAL: 8. APOYO Y ASESORAMIENTO PSICOSOCIAL

El asesoramiento especializado puede mejorar sustancialmente las perspectivas sanitarias de las mujeres y niñas, incrementando en consecuencia su acceso a la educación y el empleo.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
8.1 Asesoramiento individual y grupal	• Prestar asesoramiento individualizado y grupal, cuando proceda, a través de profesionales especializadas(os) en el trabajo con mujeres y niñas que sufren violencia. • Garantizar que las mujeres y las niñas tengan acceso a un número mínimo de sesiones de apoyo o asesoramiento. • Estudiar la posibilidad de ofrecer apoyo grupal entre pares. • Garantizar que el asesoramiento prestado tenga en cuenta la experiencia específica de violencia de las mujeres o niñas a las que se atiende. • Asegurar que el asesoramiento esté basado en los derechos humanos y sea sensible a la cultura de las mujeres y niñas atendidas.
8.2 Accesibilidad	• Proporcionar apoyo o asesoramiento gratuito. • Ofrecer a las mujeres y niñas medios de transporte para asistir a las sesiones. • Prestar el asesoramiento en un momento adecuado para la mujer o niña.

SERVICIO ESENCIAL: 9. APOYO CENTRADO EN LAS MUJERES

Explorar los diferentes servicios y opciones disponibles puede resultar desalentador para las mujeres y niñas que sufren violencia dentro de la pareja y violencia sexual fuera de la pareja. Si cuentan con asistencia especializada por parte de personal capacitado podrán acceder a los servicios más adecuados y tomar decisiones correctamente informadas. De ese modo se maximizarán sus oportunidades de garantizar su seguridad, empoderar a las mujeres o niñas en cuestión y defender sus derechos.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
9.1 Disponibilidad	• Garantizar la disponibilidad de apoyo centrado en las mujeres y las niñas y los niños mientras permanezcan dentro del sistema. • Asegurar que el personal esté formado para trabajar en nombre de las mujeres y niñas y para representar sus intereses. • Garantizar que el personal respete los deseos manifestados por las mujeres y niñas y las decisiones que adopten éstas. • Para representar a las mujeres y niñas, será necesario obtener su consentimiento expreso e informado.

SERVICIO ESENCIAL: 10. SERVICIOS DIRIGIDOS A CUALQUIER NIÑA O NIÑO AFECTADA(O) POR LA VIOLENCIA

La experiencia directa o indirecta de violencia puede tener un efecto devastador para las y los menores, quienes tienen derecho a acceder a unos servicios adecuados a su edad y que tengan en cuenta sus necesidades.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
10.1 Disponibilidad	• Prestar asesoramiento centrado en las y los menores y basado en derechos, así como apoyo psicosocial. • Garantizar la elaboración de un plan de atención individualizada para cada niña o niño. • Prestar servicios gratuitos a las y los menores. • Facilitar el acceso a los servicios de cuidado de emergencia y a largo plazo, si es necesario, con o sin un(a) progenitor(a)/tutor(a), según proceda, en consonancia con las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños. • Facilitar el acceso de las y los menores a la representación, cuando sea necesario, por ejemplo un tutor o tutora (legal) si se trata de un(a) menor no acompañado(a). • Garantizar una remisión oportuna y facilitar el acceso a los servicios necesarios, por ejemplo a los de protección de la infancia con el fin de abordar los problemas relacionados con la tutela, la atención de la salud y la educación.
10.2 Accesibilidad	• Los servicios deben ser adecuados a la edad, sensibles a la infancia, tener en cuenta las necesidades de la o del menor y estar en consonancia con las normas internacionales. • Garantizar que el personal reciba capacitación sobre procedimientos sensibles a la infancia y acordes a las necesidades de las y los menores.

SERVICIO ESENCIAL: 11. INFORMACIÓN COMUNITARIA, EDUCACIÓN Y EXTENSIÓN COMUNITARIA

Las organizaciones de la sociedad civil, los grupos de mujeres y las y los líderes religiosas(os) y comunitarias(os) desempeñan a menudo una función crucial en la movilización de los esfuerzos de la comunidad por concienciar sobre la prevalencia de la violencia contra las mujeres y las niñas, así como sobre el papel de la comunidad en la prevención de la violencia y la respuesta a ella.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
11.1 Información comunitaria	• Asegurar que la información comunitaria incluya información sobre los derechos de las mujeres y niñas y sobre los diferentes servicios de apoyo que tienen a su disposición. • La información comunitaria debería incluir, como mínimo: • información sobre dónde acudir para obtener ayuda; • qué servicios están disponibles y cómo acceder a ellos; • qué se puede esperar de los diferentes servicios (funciones, responsabilidades, confidencialidad, etc.). • Garantizar que la información se elabore y difunda en varios formatos, en diferentes lugares y teniendo en cuenta la cultura de las y los destinatarios. Por ejemplo, la información debería: • estar disponible en el(los) idioma(s) local(es); • incluir imágenes.

11.2 Educación y movilización comunitarias	• Garantizar la periodicidad y exactitud de la educación comunitaria. • Asegurar que la educación comunitaria incluya información acerca de los derechos de las mujeres y las niñas. • La educación debe ir dirigida a grupos específicos como las y los líderes comunitarias(os)/religiosas(os) y las personas mayores, con el fin de respaldar la prestación de servicios. • Proporcionar a los hombres una capacitación adecuada que promueva los derechos humanos de las mujeres para que actúen como modelos de comportamiento y mecanismos de apoyo. • Trabajar con las familias para garantizar el apoyo y acceso a los servicios dirigidos a las mujeres y las niñas. • Trabajar con las asociaciones, medios de comunicación, escuelas y clubes deportivos comunitarios locales a fin de adaptar los mensajes de la educación comunitaria y las estrategias de difusión. • Desarrollar protocolos claros para proteger la seguridad de las mujeres cuando los medios de comunicación se pongan en contacto con ellas para conocer sus experiencias.
11.3 Extensión comunitaria	• Los servicios deberían identificar a los grupos vulnerables y a los que resulte difícil llegar, y comprender sus necesidades específicas. • Adaptar la información y la educación comunitarias a las necesidades concretas de los grupos vulnerables, marginados y a los que sea difícil llegar. • Proporcionar la información y la educación comunitarias utilizando medios adecuados a dichos colectivos.

SERVICIO ESENCIAL: 12. ASISTENCIA DE CARA AL LOGRO DE LA INDEPENDENCIA ECONÓMICA, LA RECUPERACIÓN Y LA AUTONOMÍA

Se sabe que la experiencia de violencia tiene consecuencias duraderas desde el punto de vista de la salud y el bienestar de las mujeres y las niñas, y que afecta de forma significativa a su capacidad para participar plenamente en la sociedad. Las mujeres y las niñas pueden requerir asistencia a más largo plazo para recuperarse y poder realizar actividades productivas.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
12.1 Disponibilidad	• Prestar un apoyo continuado durante un mínimo de seis meses con el fin de lograr una recuperación total de la persona. • Facilitar el acceso a la protección social y a la asistencia económica cuando sea necesario. • Facilitar el acceso a la formación profesional. • Proporcionar acceso a oportunidades de generación de ingresos, como financiación inicial para la puesta en marcha de un negocio.
12.2 Accesibilidad	• Apoyar la reintegración segura de las mujeres y las niñas y los niños en la comunidad, cuando proceda, de acuerdo con sus deseos expresos y sus necesidades.

3.2

DIRECTRICES RELATIVAS A LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES ESPECÍFICOS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES

REMISIÓN	
Descripción	Normas
Los itinerarios de remisión deben ayudar a las mujeres y niñas a recibir unos servicios de apoyo oportunos y adecuados. Los procesos de remisión deben incluir normas referentes al consentimiento informado.	• Los servicios deben contar con protocolos y acuerdos relativos al proceso de remisión a los servicios sociales, judiciales y de salud pertinentes, que incluyan una descripción clara de las responsabilidades de cada servicio. • Los procedimientos para el intercambio de información y la remisión entre los diferentes servicios deben ser coherentes, conocidos por el personal de los diferentes organismos y comunicarse claramente a las mujeres y las niñas. • Los servicios deben contar con mecanismos de coordinación y seguimiento de la eficacia de los procesos de remisión. • Los servicios deben hacer referencia a servicios específicamente dirigidos a la infancia, cuando resulte necesario y apropiado.

EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS	
Descripción	Normas
Las mujeres y las niñas se enfrentan a numerosos riesgos para su seguridad inmediata y a largo plazo. Estos riesgos dependerán de las circunstancias concretas de cada mujer y niña. La evaluación y gestión de los riesgos puede reducir el nivel de estos. Las prácticas recomendadas en materia de evaluación y gestión de los riesgos incluyen la adopción de enfoques coherentes y coordinados tanto en el seno de los sistemas de servicios sociales, judiciales y de salud como entre ellos.	• Los servicios deben utilizar herramientas de evaluación y gestión de los riesgos específicamente desarrolladas para responder a la violencia dentro de la pareja y a la violencia sexual fuera de la pareja. • Los servicios deben evaluar de manera coherente y periódica los riesgos individuales de cada mujer y niña. • Los servicios deben utilizar diversas opciones de gestión de riesgos, soluciones y medidas de seguridad para proteger la seguridad de las mujeres y niñas. • Las mujeres y las niñas deben recibir un plan individualizado basado en sus fortalezas que incluya estrategias para gestionar los riesgos. • Los servicios deben colaborar con otros organismos, como los servicios judiciales y de salud, para coordinar los planteamientos de evaluación y gestión de los riesgos.

UN PERSONAL ADECUADAMENTE CAPACITADO Y EL DESARROLLO DE DICHO PERSONAL

Descripción	Normas
El personal, tanto el remunerado como el voluntario, requiere conocimientos y aptitudes especializados para poder dar una respuesta adecuada a las mujeres y niñas que sufren violencia. El personal necesita oportunidades para desarrollar sus aptitudes y su experiencia, así como para garantizar la actualización de sus conocimientos y capacidades.	• Tanto el personal voluntario como el remunerado debe demostrar que comprenden la prevalencia, la naturaleza y las causas de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Tanto el personal voluntario como el remunerado debe demostrar que entienden y poseen experiencia en cuanto a las respuestas óptimas a las mujeres y niñas que sufren violencia. • Tanto el personal voluntario como el remunerado debe demostrar que comprenden las respuestas adecuadas y adaptadas a las y los menores que son objeto de violencia. • Tanto el personal voluntario como el remunerado debe recibir capacitación inicial y continua, y tener oportunidades para desarrollarse profesionalmente. • Tanto el personal voluntario como el remunerado debe recibir apoyo y supervisión periódicos. • Los programas de capacitación deben incluir módulos sobre cuidado personal dirigidos al personal y a las voluntarias y los voluntarios. • Los servicios deben proporcionar un entorno de trabajo seguro, respetuoso y favorable.

COORDINACIÓN DEL SISTEMA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Descripción	Normas
Un enfoque integrado, multisectorial o sistémico con respecto a la prestación de servicios implica la reunión de diversos servicios y organizaciones que comparten una serie de objetivos comunes a fin de ofrecer respuestas más coordinadas a la violencia contra las mujeres y en el ámbito de la protección de la infancia. Los servicios sociales deben trabajar con los servicios judiciales y de salud para proporcionar respuestas de calidad para las mujeres y las niñas. Los servicios sociales son responsables y rinden cuentas ante este sistema global de servicios.	• Los servicios deben funcionar de manera colaborativa con otros servicios sociales, policiales, judiciales y de salud, y apoyarse mutuamente. • Los servicios deben elaborar y revisar periódicamente protocolos, memorandos de entendimiento y acuerdos en los que se documenten claramente las funciones y las responsabilidades de cada organismo. • Los servicios deben tratar de lograr la implicación de otros servicios sociales y de los organismos judiciales y sanitarios en el desarrollo y la capacitación de las trabajadoras y los trabajadores, así como en las actividades de seguimiento y evaluación. • Los servicios deben documentar y promover los derechos de las mujeres y las niñas, las mejoras del sistema y la rendición de cuentas.

CAPÍTULO 4.

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004, WAVE Co-ordination Office, Austrian Women's Shelter Network, Viena.

Centre for Excellence for looked after children in Scotland, *Avanzando en la implementación de las "Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños"* 2012, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_Spanish.pdf

Centre for Enquiry Into Health and Allied Themes (2012): *Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence*. India.

Departamento de Desarrollo Social de la República Sudafricana (2008): *'Shelters for Victims of Domestic Violence' in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment*.

Establishing Gender-based Violence Standard Operating Procedures (SOPs) for multisectoral and inter-organisational prevention and response to gender-based violence in humanitarian settings:

<http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Local Government Association, Women's Aid et al. (Reino Unido): 'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence (p. 13).

ONU Mujeres, Centro Virtual de Conocimientos para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas <http://www.endvawnow.org/es/>





Módulo 5

COORDINACIÓN Y GOBERNANZA DE LA COORDINACIÓN

Paquete de servicios esenciales para
mujeres y niñas que sufren violencia

*Elementos centrales y directrices
relativas a la calidad de la atención*





MÓDULO 5

Coordinación y Gobernanza
de la Coordinación

El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

Módulo 1: Descripción general e introducción	Módulo 2: Salud	Módulo 3: Servicios judiciales y policiales	Módulo 4: Servicios sociales	Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación
Capítulo 1: Introducción al paquete de servicios esenciales 1.1 Introducción 1.2 Contexto 1.3 Objeto y alcance 1.4 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología	Capítulo 1: Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología
Capítulo 2: Principios comunes, características y elementos fundamentales 2.1 Principios 2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad 2.3 Elementos fundamentales	Capítulo 2: Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales	Capítulo 2: Marco del paquete de servicios esenciales 2.1 Marco general
Capítulo 3: Cómo utilizar esta herramienta 3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial	Capítulo 3: Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales 3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales 3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales	Capítulo 3: Directrices relativas a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza 3.1 Servicios Esencia- les a nivel nacional: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza 3.2. Servicios Esencia- les a nivel local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza
Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos	Capítulo 4: Herramientas y recursos

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de estas directrices no habría sido posible de no contar con:

La valentía de las numerosas mujeres que han vivido la violencia de primera mano y nos han relatado sus experiencias, así como la participación de las y los activistas pertenecientes sobre todo a organizaciones de mujeres, que han contribuido abogando por una adecuada prestación de servicios y apoyo a las mujeres que han sido objeto de violencia.

Los esfuerzos de los gobiernos dirigidos a poner fin a la violencia contra las mujeres a través de reformas legislativas, iniciativas normativas y la ejecución de programas de prevención y respuesta.

Los principales donantes del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas sometidas a violencia: el Gobierno de Australia y el Gobierno de España.

Profesionales, personal investigador y representantes gubernamentales que pertenecen a distintos sectores y que asistieron y participaron en todas las Consultas Técnicas Mundiales celebradas en el marco de este programa de trabajo (puede obtener más información sobre las personas que participaron dirigiéndose a www.endvawnow.org y haciendo clic en “Essential Services”).

El compromiso constante del sistema de las Naciones Unidas con el desarrollo de programas y acciones para hacer frente a la violencia contra las mujeres. Los organismos de las Naciones Unidas que se han involucrado para apoyar la adaptación y/o elaboración de estas directrices, y que han compartido su tiempo y conocimiento para garantizar que sigamos mejorando la prestación de servicios a las mujeres y niñas que sufren violencia. Agradecemos el compromiso y las aportaciones efectuadas por las personas que representan a los diversos organismos: Tania Farha y Riet Groenen (ONU Mujeres), Luis Mora y Upala Devi (FNUAP), Sven Pfeiffer (ONUDD) y Avni Amin y Claudia García Moreno (OMS).

Las consultoras que prestaron asistencia durante la elaboración o adaptación de las directrices: Sra. Cheryl Thomas y Sra. Helen Rubinstein.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 6

1.1	INTRODUCCIÓN	6
1.2	OBJETO Y ALCANCE	6
1.3	TERMINOLOGÍA	7
1.4	IMPORTANCIA DE LA COORDINACIÓN Y LA GOBERNANZA	9
1.5	COMPONENTES COMUNES DE UNA RESPUESTA COORDINADA	10

CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 11

CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LAS MEDIDAS ESENCIALES PARA LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA 13

3.1	SERVICIOS ESENCIALES A NIVEL NACIONAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA.	13
3.2	SERVICIOS ESENCIALES A NIVEL LOCAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA.	19

CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS 22

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Las presentes directrices relativas a las **medidas esenciales para la coordinación y su gobernanza** tienen la finalidad de ofrecer orientaciones de cara a la cooperación, tanto formal como informal, entre los servicios esenciales para garantizar una respuesta integral y correctamente orientada a todas las mujeres y niñas (y a sus hijas e hijos si es necesario). Pese a que las directrices se centran en los países de ingresos medios y bajos en contextos estables, también pueden ser aplicadas en países de ingresos altos.

Estas directrices forman parte del **Paquete de Servicios Esenciales** cuyo objetivo es proporcionar a todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género un mayor acceso a un conjunto de servicios esenciales de calidad, multisectoriales y coordinados.

El Paquete de Servicios Esenciales refleja los componentes cruciales que deben caracterizar a unas respuestas multisectoriales coordinadas para las mujeres y las niñas que sufren violencia, e incluye directrices destinadas a los servicios de salud, a los servicios judiciales y policiales, a los servicios sociales y a los mecanismos de coordinación y gobernanza.

Las directrices relativas a las medidas esenciales para la coordinación y su gobernanza deberían leerse

conjuntamente con el Módulo 1: Descripción general e introducción, puesto que en este último módulo se establecen los principios, las características comunes y los elementos fundamentales aplicables a todos los servicios esenciales. Asimismo, las directrices son complementarias a las dirigidas a los servicios de salud (Módulo 2), los servicios policiales y judiciales (Módulo 3) y la coordinación de los servicios sociales (Módulo 4).

Coordinación y Gobernanza de la Coordinación

Para proteger a las víctimas y sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja y de la violencia sexual fuera de la pareja y evitar que sufran mayores daños cuando se enfrenten a dicha violencia, es fundamental adoptar un enfoque multidisciplinario y cohesivo en lo que concierne a la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. Además, dicha respuesta ha de ser transversal a los diferentes organismos. A la hora de responder a la violencia, los sistemas coordinados pueden ser más eficaces y eficientes que la actuación de diferentes organismos de manera aislada. Estas directrices relativas a la coordinación y la gobernanza de la coordinación de los Servicios Esenciales tienen el objetivo de garantizar que se logren los beneficios derivados de un planteamiento coordinado.

1.2. OBJETO Y ALCANCE DE LAS DIRECTRICES

El propósito de las directrices es ayudar a los países en sus esfuerzos dirigidos a prestar servicios a todas las mujeres y niñas que son víctimas y sobrevivientes de violencia en una amplia variedad de contextos

y situaciones.¹ Las directrices están diseñadas para asegurar que los servicios de todos los sectores se coordinen y gestionen para ofrecer una respuesta integrada, tengan un enfoque centrado en las mujeres y

¹ Los elementos, las normas de calidad y las directrices no son aplicables en contextos humanitarios, en los que es preciso tener en cuenta un conjunto de consideraciones diferentes.

rindan cuentas ante las víctimas y sobrevivientes, pero también entre ellos.

El alcance de esta herramienta es la coordinación y la gobernanza de la coordinación de los Servicios Esenciales a escala nacional y local. En algunos países, determinadas funciones de coordinación y de su gobernanza pueden ejercerse en los niveles intermedios de gobierno. No obstante, a efectos del presente documento, únicamente se hará referencia a los niveles nacional y local en aras de claridad y coherencia. Las directrices se centran en garantizar la adopción de un enfoque cohesivo y transversal a los diferentes organismos involucrados en lo que atañe a la respuesta

1.3 TERMINOLOGÍA

Coordinación: es uno de los elementos centrales en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. Se trata de un componente requerido por las normas internacionales, cuyo objetivo es garantizar que la respuesta a la violencia contra las mujeres sea integral, multidisciplinaria, coordinada, sistemática y sostenida. Es un proceso que se rige por diversas leyes y políticas. Implica un esfuerzo de colaboración por parte de equipos, personal e instituciones multidisciplinarias de todos los sectores pertinentes para la aplicación de leyes, políticas, protocolos y acuerdos, así como de medidas de comunicación y colaboración, todo ello con el fin de prevenir y hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. A nivel nacional, la coordinación tiene lugar entre los ministerios competentes en la lucha contra esta forma de violencia; a nivel local, se articula entre quienes proveen los servicios locales y las partes interesadas; y, en algunos países, también ocurre a nivel intermedio, entre el nivel nacional y el local. La coordinación también se produce entre los distintos niveles de gobierno.

Elementos centrales: características o componentes de los servicios esenciales que son aplicables en cualquier contexto y que garantizan un funcionamiento eficaz del servicio.

Servicios Esenciales: conjunto de servicios básicos prestados por el sector de atención sanitaria, los servicios

frente a la violencia contra las mujeres y las niñas y la protección de las víctimas y sobrevivientes para evitar que sufran daños mayores. Aunque las directrices pueden ser aplicables a otras formas de violencia contra las mujeres y las niñas, van destinadas fundamentalmente a las situaciones de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual fuera de la pareja, incluidas las necesidades específicas de las mujeres que pueden acceder a este tipo de servicios. Su foco primordial de atención es la respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas (y sus hijas e hijos) una vez que la violencia ya se ha producido, la actuación ante los primeros signos de violencia o la intervención para evitar que ésta se repita.

sociales y el sector policial y judicial. Estos servicios deben proteger, como mínimo, los derechos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que experimente violencia de género.

Violencia de género es “todo acto de violencia por motivos de género que se dirija contra una mujer porque es una mujer o que afecte desproporcionadamente a las mujeres”.²

La **gobernanza** de la coordinación tiene dos componentes fundamentales. El primero es la creación de las leyes y políticas necesarias para implantar y apoyar la coordinación de los Servicios Esenciales dirigidos a eliminar o responder a la violencia contra las mujeres y las niñas. El segundo es el proceso de rendición de cuentas de las partes interesadas por el cumplimiento de sus obligaciones en su respuesta coordinada a la violencia contra las mujeres y las niñas, así como la supervisión, el seguimiento y la evaluación constantes de dicha respuesta coordinada. La gobernanza se lleva a cabo tanto a nivel nacional como a nivel local.

Violencia dentro de la pareja: “[l]a forma más común de violencia experimentada por las mujeres en todo el mundo. . . (y) comprende toda una gama de actos sexual, psicológica y físicamente coercitivos practicados contra mujeres adultas y adolescentes por una pareja

2 CEDAW, Recomendación General núm. 19, párr. 6.

actual o anterior, sin el consentimiento de la mujer. La violencia física entraña el uso intencional de la fuerza física, el vigor o un arma para dañar o lesionar a la mujer. La violencia sexual comprende el contacto sexual abusivo, hacer que una mujer participe en un acto sexual no consentido y la tentativa o consumación de actos sexuales con una mujer que está enferma, incapacitada, bajo presión o bajo la influencia de alcohol u otras drogas. La violencia psicológica consiste en actos tendientes a controlar o aislar a la mujer, así como a humillarla o avergonzarla. La violencia económica entraña negar a una mujer el acceso a los recursos básicos o el control sobre ellos”.³

Equipos de respuesta multidisciplinarios: grupos de partes interesadas que han celebrado acuerdos para trabajar de manera coordinada con el fin de responder a la violencia contra las mujeres y las niñas en el seno de una comunidad. Estos equipos se concentran en garantizar una respuesta eficaz a cada caso individual y pueden realizar aportaciones de cara a la formulación de políticas.

Violencia sexual fuera de la pareja: “violencia infligida por un pariente, un amigo, un conocido, un vecino, un compañero de trabajo o un extraño”.⁴ Incluye el hecho de obligar a otra persona a realizar un acto sexual contra su voluntad, el acoso sexual y la violencia perpetrada contra las mujeres y las niñas a menudo por un agresor conocido por ellas, incluso en espacios públicos, en la escuela, en el lugar de trabajo y en la comunidad.

Directrices de calidad: respaldan la prestación y aplicación de los elementos centrales de los servicios esenciales para garantizar que estos sean eficaces y ofrezcan una calidad suficiente para dar respuesta a las necesidades de las mujeres y las niñas. Las directrices de calidad proporcionan la “hoja de ruta” para una prestación de servicios basada en los derechos humanos, con sensibilidad cultural y con un enfoque

centrado en el empoderamiento de las mujeres. Están basadas en las normas internacionales, a las que complementan, y reflejan las mejores prácticas reconocidas en la respuesta frente a la violencia de género.

Partes interesadas: todas las organizaciones y organismos gubernamentales y de la sociedad civil que desempeñan algún papel en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas en cualquier nivel de gobierno y de la sociedad civil. Entre las partes interesadas clave figuran, entre otras, las víctimas / sobrevivientes y sus representantes, los servicios sociales, el sector de atención sanitaria, el personal especializado en asistencia legal, la policía, la judicatura, organismos de protección infantil y el sector educativo.

Víctima/sobreviviente: hace referencia a las mujeres y niñas que han experimentado o están experimentando violencia de género, a imagen de la terminología empleada en los procesos legales. También se pretende reflejar con estos términos la actuación de estas mujeres y niñas durante la búsqueda de servicios esenciales.⁵

Violencia contra las mujeres: “todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.⁶

3 Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas citado en la nota 1, párrs. 111 y 112.

4 *Ibid.*, párr. 128.

5 El estudio del Secretario General mencionado supra en la nota 1 señala el debate existente en torno a los términos “víctima” y “sobreviviente”. Hay quien sugiere que debiera evitarse el término “víctima” porque implica pasividad, debilidad y una vulnerabilidad inherente, y no reconoce la realidad de la resiliencia y la actuación de las mujeres. Para otras personas, el término “sobreviviente” plantea problemas, puesto que niega el sentimiento de victimización que experimentan las mujeres que han sido objeto del crimen violento. En consecuencia, en estas directrices se utiliza el término “víctima/sobreviviente”.

6 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, artículo 1.

1.4

IMPORTANCIA DE LA COORDINACIÓN Y LA GOBERNANZA

La coordinación y su gobernanza son funciones estrechamente interrelacionadas, que se informan y contribuyen entre sí la una a la otra de manera continuada. La coordinación puede ser un proceso tanto formal como informal, y se rige por un conjunto de leyes y políticas. No obstante, las leyes y las políticas deberían estar basadas en prácticas recomendadas desarrolladas con base en las normas y principios internacionales, pruebas y lecciones aprendidas a través de la experiencia directa de coordinación. La función de rendición de cuentas de la gobernanza debería identificar los puntos fuertes y débiles de la coordinación y dar lugar a cambios que perfeccionen las leyes, políticas y prácticas.

Es importante que la respuesta se coordine correctamente ya que de ese modo mejorará la eficacia tanto en la protección de las víctimas/sobrevivientes frente a la violencia, como en la exigencia de responsabilidades a los agresores, en comparación con un escenario en el que los diferentes sectores de la sociedad trabajen de forma aislada para tratar de resolver el problema. La coordinación ofrece ventajas a las víctimas/sobrevivientes, a los organismos e instituciones implicados en la respuesta a la violencia contra las mujeres y a sus comunidades.

Para las víctimas/sobrevivientes, una respuesta coordinada permite mejorar su seguridad, al situarlas en el centro de cualquier intervención o respuesta institucional. Una respuesta coordinada permite que las víctimas/sobrevivientes accedan a profesionales cualificadas(os) y correctamente informadas(os), que ponen en común sus conocimientos en un entorno propicio y específicamente dedicado a esta cuestión. Asimismo, una respuesta coordinada permite identificar las múltiples necesidades de las víctimas/sobrevivientes y, posteriormente, dar respuesta a dichas necesidades mediante la ubicación de servicios y las redes de remisión. El intercambio de información entre los diversos organismos puede reducir el número de veces que las víctimas y sobrevivientes tienen que exponer su relato, lo que a su vez disminuye el riesgo de retraumatización. Los modelos de atención integrados incrementan las posibilidades de abordar las necesidades psicosociales, de salud sexual y de otras esferas de

la salud de manera holística. Además, el derecho de las mujeres a disfrutar de autonomía financiera y social, que puede mitigar el riesgo de que sufran abusos en el futuro y mejorar su capacidad para huir en caso de sufrirlos, se puede integrar en las respuestas coordinadas frente a la violencia contra las mujeres y las niñas.

Una respuesta coordinada beneficia a las instituciones y a los organismos encargados de hacer frente a la violencia contra las mujeres y mejora su eficacia. Los organismos asociados pueden ofrecer respuestas más coherentes, y para ello solamente se necesita que cumplan una serie de normas mínimas. Una definición clara de las funciones y responsabilidades significa que cada sector puede lograr un desempeño excelente en su respectiva área de especialización, y que el trabajo de cada profesional se complementa con el de otros organismos y profesionales. La coordinación con otros sectores mejora la capacidad del sistema de justicia penal para exigir a los agresores que rindan cuentas de sus actos. El establecimiento de protocolos comunes garantiza la claridad y la transparencia de la comunicación y de los mecanismos de rendición de cuentas entre los diferentes organismos. Gracias a la coordinación se pueden ofrecer mensajes y respuestas congruentes a las víctimas/sobrevivientes, a los agresores y a las comunidades. Los sistemas de intercambio de datos pueden respaldar la gestión individual de los asuntos, garantizando, por ejemplo, una respuesta adecuada a los resultados de la evaluación continua de los riesgos, y puede servir como fuente de información para el seguimiento y la evaluación del programa.

La coordinación incrementa la incidencia y el alcance de los programas a un costo menor a través de la puesta en común de recursos humanos y financieros y una menor duplicación de esfuerzos. La coordinación ofrece oportunidades para compartir recursos, conocimientos prácticos, innovación e investigación.

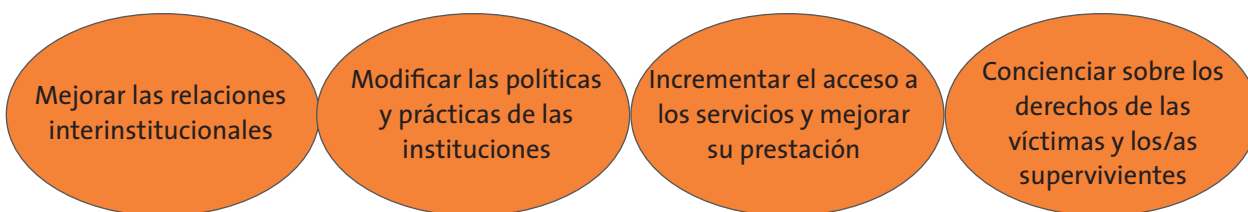
En lo que concierne a las comunidades, la coordinación envía mensajes claros, coherentes y unificados de que la violencia contra las mujeres es un asunto que se toma en serio, tanto mediante la protección y la asistencia a las víctimas/sobrevivientes como a través de la

disuasión e imposición de sanciones a los agresores. La coordinación puede incrementar la concienciación de la comunidad acerca de la disponibilidad de servicios de apoyo a las víctimas/sobrevivientes y envía un mensaje de que no se tolerará la violencia contra las mujeres. La coordinación ofrece oportunidades adicionales a las mujeres para exponer sus experiencias de violencia, y a los miembros de la comunidad, incluidos los hombres y

los niños, para explicar los efectos que ejerce la violencia contra las mujeres sobre ellos y sobre sus familias. En aquellos contextos en los que la violencia contra las mujeres se considera un problema relacionado con la igualdad y los derechos humanos, las estrategias de participación comunitaria brindan oportunidades para la colaboración con aquellas personas y entidades que trabajan en otros ámbitos de la justicia social.

1.5

COMPONENTES COMUNES DE UNA RESPUESTA COORDINADA



Las respuestas coordinadas suelen incluir la combinación de los siguientes elementos: • Marco para la colaboración multisectorial entre organismos. • Comité y órgano coordinador encargados de supervisar el progreso y elaborar la política. • Mecanismos para manejar a los agresores, trabajar con ellos y sancionarlos. • Servicios para las sobrevivientes, como servicios de salud, refugio y promoción, incluida la integración de los recursos de protección civil en el proceso de justicia penal.	A menudo las asociaciones entre sectores y organismos mejoran a través de los siguientes medios: • Reuniones presenciales periódicas. • Elaboración de políticas y protocolos comunes por parte de los organismos clave. • Planificación conjunta de las diferentes actividades e intervenciones. • Capacitación conjunta del personal en las organizaciones o sectores asociados. • Intercambio de información acerca de las sobrevivientes y los agresores, respetando al mismo tiempo la privacidad y garantizando la seguridad. • Recogida permanente de información a fin de llevar a cabo un seguimiento de los avances de cada asunto y de sus resultados, e identificar malas prácticas.
Las respuestas multidisciplinarias coordinadas requieren: • Participación activa de las diferentes partes interesadas. • Un acuerdo acerca de la forma más eficaz de responder a la violencia contra las mujeres. • Colaboración, comunicación e intercambio de información entre los distintos organismos.	El órgano responsable de la coordinación puede ser: • Un órgano independiente o un organismo especializado cuya función sea coordinar los sectores clave. • Una coalición de organismos que se reúnan periódicamente, también conocido como consejo, comité o grupo de trabajo. • Un órgano de alto nivel, integrado, por ejemplo, por ministras(os) y/o ejecutivas(os) de las instituciones clave.

CAPÍTULO 2.

MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES

El marco de las directrices para la prestación de servicios sociales esenciales de calidad incorpora cuatro componentes interrelacionados:

- **Los principios** en los que se apoya la prestación de todos los servicios esenciales.
- Las **características comunes** que describen un conjunto de actividades y enfoques comunes a todas las áreas, y que respaldan el funcionamiento y la prestación eficaces de los servicios.
- **Los servicios esenciales** que definen los servicios mínimos absolutamente necesarios para garantizar la protección de los derechos humanos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer o niña que sea objeto de violencia dentro de la pareja o violencia sexual fuera de la pareja.
- **Los elementos fundamentales** que deben estar presentes para respaldar la prestación de todos y cada uno de los servicios esenciales.

Paquete de Servicios Esenciales: Diagrama del marco general

Principios	Un enfoque basado en derechos	Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres	Adecuación y sensibilidad a la cultura y a la edad
	Enfoque centrado en las víctimas sobrevivientes	La seguridad es primordial	Rendición de cuentas de los agresores
Características comunes	Disponibilidad		Accesibilidad
	Adaptabilidad		Adecuación
	Priorización de la seguridad		Consentimiento informado y confidencialidad
	Recogida de datos y gestión de la información		Comunicación eficaz
	Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación		

Servicios y medidas esenciales	Salud	Servicios judiciales y policiales	Servicios sociales
	1. Identificación de las sobrevivientes de violencia en la pareja 2. Asistencia directa 3. Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia 4. Examen y atención de agresiones sexuales 5. Evaluación y atención de la salud mental 6. Documentación (médico-jurídica)	1. Prevención 2. Contacto inicial 3. Evaluación/investigación 4. Proceso previo al juicio 5. Juicio 6. Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones 7. Proceso posterior al juicio 8. Seguridad y protección 9. Asistencia y apoyo 10. Comunicación e información 11. Coordinación del sector judicial	1. Información en situaciones de crisis 2. Asesoramiento en situaciones de crisis 3. Asistencia telefónica 4. Alojamientos seguros 5. Ayuda material y económica 6. Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad 7. Información, asesoramiento y representación legal y sobre derechos, incluso en sistemas jurídicos plurales 8. Asistencia y asesoramiento psicosocial 9. Apoyo centrado en las mujeres 10. Servicios de atención a cualquier menor afectado o afectada por la violencia 11. Información, educación y difusión comunitarias 12. Asistencia dirigida a lograr la independencia, recuperación y autonomía económicas

Coordinación y Gobernanza de la Coordinación	
A nivel nacional: Medidas esenciales	A nivel local: Medidas esenciales
1. Formulación de leyes y políticas 2. Consignación y asignación de recursos 3. Establecimiento de normas para la creación de respuestas coordinadas a nivel local 4. Enfoques inclusivos para coordinar las respuestas 5. Facilitar que tanto las personas con responsabilidad política, como otras personas responsables, se capaciten para adoptar decisiones y proporcionar respuestas coordinadas ante la violencia contra las mujeres y niñas. 6. Seguimiento y evaluación de la coordinación a escala nacional y local	1. Creación de estructuras formales para la coordinación local 2. Coordinación y su gobernanza de la coordinación

Elementos fundamentales	Marco jurídico y legislativo exhaustivo	Gobernanza, supervisión y rendición de cuentas	Recursos y financiación
	Capacitación y desarrollo del personal	Políticas y prácticas con perspectiva de género	Seguimiento y evaluación

CAPÍTULO 3:

DIRECTRICES RELATIVAS A LAS MEDIDAS ESENCIALES PARA LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA

Las directrices relativas a las medidas esenciales para la coordinación y su gobernanza abarcan dos niveles:

- Nivel nacional: actuaciones llevadas a cabo entre los ministerios involucrados en la respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas

- Nivel local: actuaciones entre las partes interesadas en el ámbito local.

3.1

SERVICIOS ESENCIALES A NIVEL NACIONAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA.

MEDIDA ESENCIAL: 1. FORMULACIÓN DE LEYES Y POLÍTICAS

Las leyes y políticas basadas en las mejores prácticas, así como en normas y principios internacionales son esenciales para guiar los procesos formales e informales en los que se sustentan la coordinación y su gobernanza. Dichas leyes y políticas también deberían apoyarse en las pruebas obtenidas y en las lecciones aprendidas a través de la experiencia directa de coordinación.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
1.1 Las leyes y políticas que se adopten deben hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas.	• Garantizar que todas las leyes y políticas se apoyen en una comprensión correctamente informada de la igualdad de género y la no discriminación. • Asegurar que las respuestas a la violencia contra las mujeres se basen en un enfoque centrado en las víctimas y en las normas de derechos humanos sobre la seguridad de las víctimas y la rendición de cuentas de los agresores. • Abordar todas las formas de violencia contra las mujeres, asegurando al mismo tiempo que las respuestas que se den estén adaptadas a cada forma específica de violencia. • Garantizar un enfoque participativo/inclusivo en la formulación de leyes y políticas a través de la incorporación del conocimiento y los comentarios de las víctimas/sobrevivientes, las ONG y otras personas o entidades que trabajen directamente con las víctimas/sobrevivientes y con los agresores. • Crear organismos gubernamentales, organizaciones y otras estructuras encargadas de hacer frente a la violencia contra las mujeres, y fortalecer los existentes. • Integrar la experiencia adquirida a través de las iniciativas de coordinación nacionales y locales en la formulación de políticas a escala nacional.

1.2 Leyes y políticas de coordinación de los Servicios Esenciales a escala nacional y local	• Establecer un marco jurídico y de políticas para la coordinación basado en las mejores prácticas que incorpore una visión común de la violencia contra las mujeres que se pueda adaptar a las necesidades nacionales. • Elaborar planes de acción nacionales (o actualizar los existentes) especificando los mecanismos y los presupuestos destinados a la coordinación de los Servicios Esenciales. • Exigir la cooperación entre los diferentes organismos involucrados en la respuesta a la violencia contra las mujeres. • Identificar las responsabilidades específicas de coordinación de cada organismo, incluidas las organizaciones de mujeres. • Exigir un intercambio de información adecuado entre los distintos organismos que dé prioridad a la rendición de cuentas de los agresores y a la confidencialidad de las víctimas/ sobrevivientes. • Definir las responsabilidades en materia de aportación de recursos financieros. • Prohibir la presentación de informes obligatorios sobre casos individuales entre los organismos coordinadores, salvo en situaciones en las que exista un peligro inmediato, víctimas infantiles o una vulnerabilidad particular. • Exigir una disponibilidad suficiente de servicios policiales y judiciales, servicios sociales y de atención sanitaria para satisfacer las necesidades de las víctimas y sobrevivientes.
--	--

MEDIDA ESENCIAL: 2. CONSIGNACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

La coordinación y su gobernanza requieren una adecuada dotación de recursos con el propósito de garantizar la disponibilidad de los conocimientos técnicos especializados, los sistemas y procesos y la autoridad necesarios para ejercer las funciones y llevar a cabo las actuaciones requeridas.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
2.1 Financiación adecuada y otros recursos para la coordinación y su gobernanza	• Proporcionar recursos adecuados desde el punto de vista financiero, de personal, de conocimientos especializados y asistencia técnica para coordinar la formulación de políticas a escala nacional. • Dotar recursos suficientes a escala nacional para prestar, coordinar y financiar los servicios y para aplicar eficazmente las leyes y políticas. • Priorizar la financiación y la dotación de recursos a las ONG y la sociedad civil para potenciar su liderazgo en la prestación de servicios y la coordinación de estos. • Financiar investigaciones para supervisar y determinar la eficacia de los mecanismos de coordinación, así como los resultados de la prestación de servicios coordinados. • Proporcionar directrices para estimar los costos de la coordinación de los servicios. • Establecer mecanismos para garantizar que la financiación esté disponible en el momento oportuno. • Asegurar una participación y una transparencia amplias en el proceso de asignación de presupuestos. • Llevar a cabo un seguimiento del consumo de recursos para fomentar la rendición de cuentas. • Cuando no exista aún disponibilidad de recursos clave, adoptar medidas específicas para su movilización.
2.2 Coordinación entre las entidades pertinentes encargadas de la formulación de políticas a escala nacional	• Promover una visión común entre todos los proveedores de servicios esenciales acerca de las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Integrar las cuestiones relacionadas con la violencia contra las mujeres y las niñas en todas las esferas de política pertinentes, lo que debe incluir la creación de entidades públicas dedicadas a los derechos de las mujeres (y el fortalecimiento de las existentes). • Identificar y eliminar los obstáculos que dificultan una coordinación eficaz de la formulación de políticas y la aplicación de éstas. • Armonizar los mensajes educativos dirigidos a la población.

MEDIDA ESENCIAL: 3. ESTABLECIMIENTO DE NORMAS PARA LA CREACIÓN DE RESPUESTAS COORDINADAS A NIVEL LOCAL

Las normas ayudan a crear mecanismos y procesos coherentes que respalden la rendición de cuentas sobre las respuestas coordinadas. Son muy importantes para aclarar lo que cabe esperar de los sistemas coordinados y de las partes interesadas involucradas en las iniciativas de coordinación.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
3.1 Normas para el establecimiento de una respuesta coordinada a nivel local	• Acuerdo de las personas que participan sobre una visión común acerca de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Acuerdo sobre los objetivos primordiales: seguridad de las víctimas, rendición de cuentas de los agresores y rendición de cuentas de los diferentes organismos involucrados. • Las víctimas, las sobrevivientes y sus representantes deben ejercer una función de liderazgo en el proceso o ser quienes realicen las principales aportaciones a este, sin que ello conlleve riesgos para su seguridad. • Acuerdo en torno al hecho de que la responsabilidad de la lucha contra la violencia debe recaer en las instituciones del Estado, y no en las víctimas/sobrevivientes. • Definición de requisitos básicos para los protocolos o memorandos de entendimiento que se establezcan formalmente para la coordinación local, lo que incluye unas relaciones de colaboración y la coordinación de los servicios. • Funciones y responsabilidades de los organismos y las personas participantes en la respuesta coordinada. • Las normas deben tener en cuenta las necesidades específicas de las niñas. • Asignación de recursos a las labores de coordinación por parte de los organismos participantes. • Uso eficiente de los recursos, evitando la duplicación innecesaria de servicios. • Participación de todas las partes clave. • Las víctimas/sobrevivientes y sus representantes deben ejercer una función de liderazgo en el proceso o ser quienes realicen las principales aportaciones a este, sin que ello conlleve riesgos para su seguridad. • Participación de los grupos marginados o insuficientemente representados. • Identificación de las y los líderes comunitarias(os), respaldando y potenciando sus esfuerzos. • Promoción de la conciencia comunitaria sobre la violencia contra las mujeres y las niñas y disponibilidad de Servicios Esenciales.

3.2 Normas relativas a la rendición de cuentas y la coordinación de los distintos organismos	• Utilizar estrategias e intervenciones que sean seguras, eficaces y estén basadas en las mejores prácticas. • Definir las funciones de los organismos participantes. • Llevar a cabo auditorías internas y externas para garantizar la rendición de cuentas de los diferentes organismos en lo que concierne a la coordinación. • Incluir una amplia participación de las partes interesadas. • Identificar los obstáculos que impiden disfrutar de seguridad y acceder a los servicios, así como las necesidades no satisfechas, con base en los comentarios de las víctimas/ sobrevivientes. • Supervisar la coordinación de las respuestas del sector policial y judicial, de los servicios sociales y del sector de atención sanitaria. • Hacer un seguimiento de los casos para obtener información sobre los resultados y mejorar las respuestas (incluido un examen de los que terminaron con el fallecimiento de la víctima a fin de reducir el riesgo de que se produzcan homicidios en el futuro). • Crear un sistema de seguimiento interinstitucional para facilitar el intercambio de información entre los diferentes organismos y hacer un seguimiento del progreso de las víctimas/sobrevivientes mientras se encuentran dentro del sistema. • Adoptar códigos éticos de conducta y hacer que el personal y las voluntarias y los voluntarios de los organismos participantes los cumplan.
3.3 Sistemas de registro de datos y elaboración de informes	• Acordar la terminología común para cualquier registro e informe. • Obligar a todos los organismos a que mantengan datos referentes al seguimiento y la evaluación. • Obtener el consentimiento de las víctimas y sobrevivientes antes de registrar información que pueda permitir identificarlas personalmente. • Proteger la confidencialidad y la privacidad de las víctimas y sobrevivientes a la hora de recabar, registrar y elaborar informes que contengan información personalmente identificable. • Permitir el acceso a la información personalmente identificable únicamente a las personas y entidades que realmente necesiten conocerla. • Proteger la información personalmente identificable. • Anonimizar los datos utilizados con fines de seguimiento y evaluación.

MEDIDA ESENCIAL: 4. ENFOQUES INCLUSIVOS PARA COORDINAR LAS RESPUESTAS

Las respuestas coordinadas deben garantizar que se tenga en cuenta la diversidad de experiencias y necesidades de las mujeres y niñas que sufren violencia a la hora de diseñar y supervisar dichas respuestas, y que se aliente a las mujeres y niñas a participar en las citadas actividades.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
4.1 Mecanismos de participación	• Comprender cómo afecta la violencia contra las mujeres y las niñas a las diferentes comunidades (sobre todo en el caso de las mujeres y niñas que sufren múltiples formas de discriminación) en todos los niveles de coordinación y formulación de políticas. • Desarrollar modelos cartográficos o de inventario capaces de identificar a los grupos marginados y vulnerables. • Incluir una representación de los grupos marginados y vulnerables en todas las fases de la formulación de políticas y la coordinación (planificación, diseño de políticas, aplicación, seguimiento y evaluación). • Garantizar que se escuche a las mujeres y las niñas y que se preste atención a las vulnerabilidades que presentan. • Diseñar estrategias adaptadas específicamente a los problemas que experimenten los diferentes grupos. • Reconocer y abordar el riesgo potencial que entraña la participación de las víctimas/sobrevivientes. • Analizar los datos disponibles para identificar las vulnerabilidades de determinados grupos. • Adoptar procesos dirigidos a conocer las consecuencias no intencionadas de las intervenciones a fin de garantizar una adecuada definición de las hipótesis y un correcto desarrollo del proceso.

MEDIDA ESENCIAL: 5. FACILITAR EL DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LAS Y LOS RESPONSABLES DE LAS FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y OTRAS PERSONAS RESPONSABLES DE LA ADOPCIÓN DE DECISIONES SOBRE RESPUESTAS COORDINADAS

Las instituciones, las organizaciones y su personal requerirán apoyo y capacitación para garantizar la eficacia de los esfuerzos de coordinación. La capacitación conjunta o intersectorial puede resultar eficaz para ayudar a las y los profesionales de los diferentes sectores a adquirir una visión compartida de la violencia contra las mujeres y a obtener acceso a las pruebas más recientes sobre respuestas eficaces.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
5.1 Desarrollo de capacidades	• Proporcionar recursos y orientaciones en relación con la estabilidad financiera y organizacional, la calidad de los programas y el crecimiento. • Impartir capacitación a las personas encargadas de la formulación de políticas a escala regional sobre respuestas coordinadas a la violencia contra las mujeres y las niñas. • Incluir o combinar el fomento de la capacidad en materia de coordinación con otras iniciativas de capacitación en curso, incluso de carácter intersectorial.
5.2 Normas relativas a la capacitación multidisciplinaria y la formación intersectorial	• Cuando resulte factible, asignar a las víctimas/sobrevivientes una función de liderazgo en el desarrollo y la impartición de la capacitación dirigida a agentes del sistema y proveedoras y proveedores de servicios. • Sustentar la capacitación en una visión común acerca de la violencia contra las mujeres y las niñas, en definiciones comunes y en una comprensión compartida del modo en que la intervención que lleve a cabo cada sector contribuye a mejorar la seguridad de las víctimas/sobrevivientes. • Enseñar técnicas de coordinación eficaz. • Exigir que la capacitación sea periódica y continua a fin de garantizar la incorporación de los nuevos conocimientos y las mejoras prácticas a las respuestas ante la violencia contra las mujeres y las niñas.

MEDIDA ESENCIAL: 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA COORDINACIÓN A ESCALA NACIONAL Y LOCAL

El seguimiento y la evaluación brindan oportunidades para entender y aprender cómo funcionan los sistemas coordinados. La puesta en común de las conclusiones del seguimiento y la evaluación permite mejorar las respuestas coordinadas y que las partes interesadas participen en dichas mejoras y en la adopción de decisiones al respecto.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
6.1 Normas relativas al seguimiento y la evaluación a escala nacional y local	• Establecer objetivos realistas a corto, medio y largo plazo. • Utilizar indicadores cualitativos y cuantitativos sobre la eficacia de la coordinación. • Instaurar sistemas para evaluar el logro de los objetivos definidos. • Incluir datos iniciales de referencia en los sistemas de evaluación, cuando resulte posible. • Analizar los resultados de las respuestas coordinadas. • Identificar los obstáculos que puedan estar impidiendo una coordinación adecuada, así como las posibles soluciones. • Incorporar las lecciones aprendidas en futuras políticas y prácticas.
6.2 Poner en común y elaborar informes sobre buenas prácticas y sobre las conclusiones del seguimiento y la evaluación	• Identificar las prácticas recomendadas y las lecciones aprendidas. • Identificar los problemas existentes y las posibles soluciones. • Utilizar la información obtenida a través del seguimiento y la evaluación locales para aportar información a la agenda nacional.
6.3 Transparencia, respeto de la confidencialidad y minimización de los riesgos	• Difundir ampliamente las directrices, las normas y las políticas. • Utilizar un lenguaje sencillo en las directrices, las normas y las políticas. • Poner a disposición de las personas interesadas las directrices, las normas y las políticas en todos los idiomas utilizados en la comunidad. • Poner a disposición de la población los resultados del seguimiento y la evaluación del proceso de coordinación. • Hacer públicas las conclusiones sobre la incidencia que tiene la coordinación en los grupos marginados y vulnerables en un formato accesible para dichos grupos. • Identificar el alcance del problema en los informes que se publiquen periódicamente, por ejemplo: disponibilidad de servicios para las víctimas y sobrevivientes, uso de los servicios por parte de las víctimas y sobrevivientes, o mecanismos utilizados para la rendición de cuentas de los agresores.

3.2

SERVICIOS ESENCIALES A NIVEL LOCAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA.

MEDIDA ESENCIAL: 1. CREACIÓN DE ESTRUCTURAS FORMALES PARA LA COORDINACIÓN LOCAL Y SU GOBERNANZA

Las estructuras formales para la coordinación y su gobernanza en el plano local respaldan la participación de las instituciones y organizaciones locales y hacen posible la instauración de mecanismos sólidos comprensibles para las partes interesadas y la comunidad y que rindan cuentas ante éstas.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
1.1 Normas relativas a la coordinación	Las estructuras formales deben incluir normas que: • Sean coherentes con las normas internacionales de derechos humanos; • Adopten un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes y sustentado en el derecho humano de las mujeres y las niñas a vivir sin violencia; • Incluyan la rendición de cuentas de los agresores.

MEDIDA ESENCIAL: 2. COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA DE LA COORDINACIÓN

En el ámbito local, una coordinación eficaz (y su gobernanza) debe guiarse por un plan de acción alineado con una estrategia nacional y elaborado a través de un proceso consultivo. Los acuerdos alcanzados, junto con procedimientos operativos estándar, han de ser compartidos por las organizaciones participantes y accesibles para las comunidades. Todo ello permitirá respaldar una coordinación eficaz a escala local.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
2.1 Plan de acción	Los planes de acción a nivel local deberían: • Cumplir las leyes y políticas y ser congruentes con la estrategia nacional y con las normas relativas a la coordinación y su gobernanza; • Identificar las necesidades y carencias existentes en el ámbito local. • elaborarse a través de procesos consultivos en los que participen las partes interesadas clave, especialmente las víctimas/sobrevivientes y sus representantes. • Identificar las prioridades; • Definir las actividades específicas que sea necesario llevar a cabo, con inclusión de cronogramas, responsabilidades de cada organismo implicado, recursos necesarios e indicadores para medir los progresos; • Identificar los posibles recursos y adoptar medidas para acceder a ellos; • Establecer vínculos con otras respuestas locales frente a la violencia contra las mujeres y las niñas; • Informar a todas las partes interesadas pertinentes que no hayan participado en la elaboración del plan de acción.

2.2 Acuerdos sobre la composición de los organismos y la participación en los mecanismos de coordinación	• Definir la misión y la visión común del mecanismo de coordinación en lo que concierne a la violencia contra las mujeres y las niñas. • Definir la composición del mecanismo de coordinación (que debe incluir representantes del sector judicial, de los servicios sociales y del sector de atención de la salud, así como de la sociedad civil, incluidos los grupos marginados y otros colectivos pertinentes). • Exigir que las personas que representan a los diferentes organismos dispongan de autoridad para tomar decisiones en nombre de sus respectivos organismos. • Definir las funciones y responsabilidades de las y los representantes. • Definir los acuerdos relativos a la presidencia del mecanismo y el mandato de ésta. • Establecer el calendario de reuniones. • Definir el proceso de adopción de decisiones. • Adoptar un proceso de rendición de cuentas y resolución de reclamaciones. • Definir un proceso de examen del funcionamiento del mecanismo de coordinación, con plazos para la finalización de los trabajos. • Definir las normas de funcionamiento del grupo (reglas de confidencialidad, por ejemplo). • Adquirir el compromiso de poner en común información con las partes interesadas pertinentes específicamente identificadas.
2.3 Proceso de gestión y examen de casos	• Priorizar la seguridad de las víctimas/sobrevivientes sobre la preservación de la familia u otros objetivos. • Potenciar la participación de las víctimas y sobrevivientes a través de decisiones informadas (por ejemplo, el derecho a decidir los servicios a los que desean acceder, o si participar o no en un procedimiento judicial). • Proporcionar servicios accesibles a las víctimas/sobrevivientes teniendo en cuenta la accesibilidad geográfica, la asequibilidad, la disponibilidad de proveedoras y proveedores, la claridad de la información, etc. • Asegurar que se lleve a cabo una evaluación de los riesgos y una planificación de la seguridad. • Alcanzar un acuerdo sobre la respuesta que debe darse en caso de que aumente el nivel de riesgo. • Garantizar la creación de procesos que reconozcan las necesidades de las niñas y los niños que son víctimas de violencia, de manera directa o como resultado de la violencia infligida a uno de sus progenitores. • Garantizar que las proveedoras y los proveedores de servicios cuenten con la capacitación y las aptitudes adecuadas. • Ofrecer oportunidades de capacitación intersectorial. • Garantizar una respuesta rápida y adecuada a la violencia por parte de los servicios, así como en caso de vulneración de una orden judicial.
2.4 Procedimientos operativos estándar para los mecanismos de coordinación	• Identificar a las personas que proveen los servicios locales. • Definir una visión y unos principios comunes entre las proveedoras y los proveedores en lo que atañe a la prestación de servicios. • Elaborar un protocolo para las remisiones y la interacción entre la diversidad de las personas encargadas de proveer los servicios. • Impartir capacitación intersectorial de acuerdo con las normas acordadas. • Establecer vínculos con terceros (por ejemplo, centros escolares). • Practicar la transparencia, con sujeción a los requisitos de confidencialidad.

2.5 Concienciación de la comunidad acerca de la violencia contra las mujeres y las niñas	• Garantizar la realización de actividades de concienciación (por ejemplo, emisión de anuncios a través de los servicios públicos de radiotelevisión, publicación de mensajes en las redes sociales, anuncios en vallas publicitarias, publicación de informes, etc.).
2.6 Seguimiento y evaluación	• Definir el propósito, alcance y cronograma del seguimiento y la evaluación. • El seguimiento y la evaluación deben centrarse en el funcionamiento de la respuesta coordinada a la violencia contra las mujeres y las niñas. • Armonizar el seguimiento y la evaluación con el correspondiente marco nacional. • Definir las referencias iniciales y los indicadores que se utilizarán para evaluar los progresos realizados. • Exigir a los diferentes organismos que recojan y compartan los datos acordados. • Desarrollar la capacidad y los recursos para llevar a cabo el seguimiento y la evaluación. • Incluir a las víctimas/sobrevivientes en el proceso de seguimiento y evaluación. • Realizar un seguimiento de la financiación. • Presentar las conclusiones del seguimiento y la evaluación al órgano de supervisión nacional o regional. • Cumplir los requisitos de presentación de informes impuestos por la entidad de alto nivel.

CAPÍTULO 4:

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

El Programa Multisectorial sobre la Violencia contra la Mujer está siendo ejecutado conjuntamente por el Gobierno de Bangladesh y el Gobierno de Dinamarca, a través de su Ministerio de Asuntos de la Mujer y la Infancia. <http://www.mspvaw.gov.bd>

El “Modelo de Duluth” es una concepción evolutiva sobre el modo en que una comunidad colabora para poner fin a la violencia doméstica. Desde principios del decenio de 1980, Duluth —una pequeña comunidad del norte de Minnesota— ha demostrado su carácter innovador en cuanto a la forma de exigir a los agresores domésticos que rindan cuentas de sus activos y proteger a las víctimas. <http://www.theduluthmodel.org>

National Policy Framework Management Of Sexual Offence Matters, Departamento de Justicia y Desarrollo Constitucional, Pretoria, Sudáfrica. <http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

Programming Module on Coordinated Responses (de próxima publicación). Centro Virtual de Conocimientos para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas, www.endevawnow.org (disponible a partir de enero de 2016).

