



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*



Al servicio  
de las personas  
y las naciones







# MÓDULO 1

Descripción General e  
introducción

## El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

| Módulo 1:<br>Descripción general e introducción  | Módulo 2:<br>Salud   | Módulo 3:<br>Servicios judiciales y policiales  | Módulo 4:<br>Servicios sociales  | Módulo 5:<br>Coordinación y gobernanza de la coordinación   |
|--|--|---|--|---|
| <p><b>Capítulo 1:</b><br/>Introducción al Paquete de Servicios Esenciales</p> <p>1.1 Introducción<br/>1.2 Contexto<br/>1.3 Objeto y alcance<br/>1.4 Terminología</p>   | <p><b>Capítulo 1:</b><br/>Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p> <p>1.1 Introducción<br/>1.2 Objeto y alcance<br/>1.3 Terminología</p>   | <p><b>Capítulo 1:</b><br/>Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial</p> <p>1.1 Introducción<br/>1.2 Objeto y alcance<br/>1.3 Terminología</p>                                      | <p><b>Capítulo 1:</b><br/>Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales</p> <p>1.1 Introducción<br/>1.2 Objeto y alcance<br/>1.3 Terminología</p>   | <p><b>Capítulo 1:</b><br/>Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza</p> <p>1.1 Introducción<br/>1.2 Objeto y alcance<br/>1.3 Terminología<br/>1.4 Importancia de la coordinación y la gobernanza<br/>1.5 Componentes comunes de una respuesta coordinada</p>   |
| <p><b>Capítulo 2:</b><br/>Principios comunes, características y elementos fundamentales</p> <p>2.1 Principios<br/>2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad<br/>2.3 Elementos fundamentales</p> | <p><b>Capítulo 2:</b><br/>Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p> <p>2.1 Marco general<br/>2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p> | <p><b>Capítulo 2:</b><br/>Marco del Paquete de Servicios Esenciales</p> <p>2.1 Marco general<br/>2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial</p> | <p><b>Capítulo 2:</b><br/>Marco del Paquete de Servicios Esenciales</p> <p>2.1 Marco general<br/>2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales</p>  | <p><b>Capítulo 2:</b><br/>Marco del paquete de Servicios Esenciales</p> <p>2.1 Marco general</p>  |
| <p><b>Capítulo 3:</b><br/>Cómo utilizar esta herramienta</p> <p>3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales</p>  | <p><b>Capítulo 3:</b><br/>Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p>  | <p><b>Capítulo 3:</b><br/>Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial</p>   | <p><b>Capítulo 3:</b><br/>Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales</p> <p>3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales<br/>3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales específicos a los servicios sociales esenciales</p> | <p><b>Capítulo 3:</b><br/>Directrices relativas a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza</p> <p>3.1 Servicios esenciales en el ámbito nacional: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza<br/>3.2 Servicios esenciales en el ámbito local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza</p> |
| <p><b>Capítulo 4:</b><br/>Herramientas y recursos</p>  | <p><b>Capítulo 4:</b><br/>Herramientas y recursos</p>  | <p><b>Capítulo 4:</b><br/>Herramientas y recursos</p>   | <p><b>Capítulo 4:</b><br/>Herramientas y recursos</p>  | <p><b>Capítulo 4:</b><br/>Herramientas y recursos</p>   |

# 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](http://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 (UNFPA), 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 trabajo: Eileen Skinnider y Janice Watt.



# ÍNDICE

---

## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN AL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 6

|     |                         |    |
|-----|-------------------------|----|
| 1.1 | <b>INTRODUCCIÓN</b>     | 6  |
| 1.2 | <b>CONTEXTO</b>         | 7  |
| 1.3 | <b>OBJETO Y ALCANCE</b> | 9  |
| 1.4 | <b>TERMINOLOGÍA</b>     | 10 |

---

## CAPÍTULO 2: PRINCIPIOS COMUNES, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES 13

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 2.1 | <b>PRINCIPIOS</b>   | 14 |
| 2.2 | <b>CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES DE CALIDAD</b> | 15 |
| 2.3 | <b>ELEMENTOS FUNDAMENTALES</b>  | 19 |

---

## CAPÍTULO 3: CÓMO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA 20

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 3.1 | <b>MARCO DE LAS DIRECTRICES SOBRE SERVICIOS ESENCIALES</b> | 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 UNFPA, 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 establecidas 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.

Pese a que en las últimas décadas ha surgido un amplio compromiso en el ámbito 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.

## 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 pandémicas<sup>1</sup>. 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”<sup>2</sup>. La violencia de género, que es aquella forma de violencia dirigida contra una mujer por el hecho de ser mujer o que afecta desproporcionada-

mente a las mujeres<sup>3</sup>, 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 contra las mujeres y las niñas. El concepto “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 escala 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 pareja<sup>4</sup>. Más de un 7% de las mujeres del planeta han señalado que experimentaron en algún momento violencia sexual fuera de la pareja<sup>5</sup>. 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 íntima<sup>6</sup>. Se calcula que una de cada cinco niñas ha sufrido abusos durante la infancia. Existen estimaciones en algunos países que elevan esta proporción a una de cada tres<sup>7</sup>. 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

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](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: <http://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.

7 [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/status\\_report/2014/es/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/es/), p. 14

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 sexuales<sup>8</sup>.

Varios estudios sugieren que, a escala mundial, la mitad de las mujeres víctimas de homicidios mueren a manos de sus esposos, exesposos o parejas íntimas<sup>9</sup>.

La violencia contra las mujeres y las niñas tiene consecuencias perjudiciales y duraderas sobre su bienestar, salud y seguridad; pero también afecta al ámbito 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 escala 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.

---

<sup>8</sup> 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, UNFPA, PNUD y Voluntarios de las Naciones Unidas).

<sup>9</sup> 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](http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/GSH2013/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf)

### 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 desarrollados varía según los países. En algunas naciones es posible que ya existan los servicios descritos; en otros puede ser necesario adaptar los servicios existentes, ir implementando de manera progresiva 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 con una actuación 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 solo 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”<sup>10</sup>. Como resultado de ello, la dinámica de violencia contra las mujeres, las formas de violencia que estas 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.

---

<sup>10</sup> 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. En el ámbito nacional, la coordinación tiene lugar entre los ministerios competentes en la lucha contra esta forma de violencia; en el ámbito local, se articula entre quienes proveen los servicios locales y las partes interesadas; y, en algunos países, también ocurre en el ámbito intermedio, entre el ámbito nacional y el local. La coordinación también se produce entre las distintas escalas 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 dirija contra una mujer, porque es una mujer, o que afecte desproporcionadamente a las mujeres”<sup>11</sup>.

**Gobernanza de la coordinación:** tiene dos componentes fundamentales. El primero 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 escala nacional como a escala 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<sup>12</sup>.

**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, etcétera<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> CEDAW. Recomendación General núm. 19, párr. 6.

<sup>12</sup> OMS. Health Systems Strengthening: Glossary. Disponible en: [http://www.who.int/healthsystems/Glossary\\_January2011.pdf](http://www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf)

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

**Violencia dentro de la pareja:** es “la 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”<sup>14</sup>.

**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.

**La continuidad 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.

**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”<sup>15</sup>. 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 determinadas circunstancias, estos servicios colaboran con algunos sectores de la sociedad o la comunidad para cambiar las actitudes y las percepciones sobre la violencia.

---

<sup>14</sup> Estudio del secretario general de las Naciones Unidas citado en la nota 1, párrs. 111 y 112.

<sup>15</sup> *Ibid*, párr. 128.

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 escala 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 esenciales<sup>16</sup>.

**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”<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> 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”.

<sup>17</sup> Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, artículo 1.

## CAPÍTULO 2:

# PRINCIPIOS COMUNES, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES

Las investigaciones y prácticas 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 estas, 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 1979<sup>18</sup> y la Conven-

ción sobre los Derechos del Niño de 1989<sup>19</sup>, que proporcionan el marco basado en los derechos humanos.

- La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de 1993<sup>20</sup>, la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing de 1995<sup>21</sup> 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.

---

<sup>18</sup> Resolución 34/180 de la Asamblea General.

<sup>19</sup> Resolución 44/25 de la Asamblea General.

<sup>20</sup> Resolución 48/104 de la Asamblea General.

<sup>21</sup> 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.

- Más recientemente, las Estrategias Modelo y las Medidas Prácticas Actualizadas para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer en el Campo de la Prevención del Delito y la Justicia Penal<sup>22</sup> 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 57.º 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 estas, 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 con dignidad, respeto y sensibilidad. Además, requiere los máximos estándares alcanzables por parte de los servicios

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 ámbitos 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.

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 niñas<sup>23</sup>.

### 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 estas 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 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

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

<sup>23</sup> E/2013/27.

a las mujeres y niñas que se enfrentan a múltiples formas de discriminación —no solo 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.

## **2.2 CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES DE CALIDAD**

Los servicios esenciales comparten un conjunto de características y actividades comunes. Estas 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

### **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.

### **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 tecnologías de información y comunicación (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 debe 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 forma 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

### Adaptabilidad

Se consideran servicios esenciales adecuados para las mujeres y las niñas aquellos que se prestan de una forma adaptada a estas, es decir, que respeten su dignidad, garanticen su confidencialidad, sean sensibles a sus necesidades y perspectivas y reduzcan la victimización secundaria<sup>24</sup>.

#### 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

<sup>24</sup> 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

#### 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 misma
- 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 esta 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 estas. 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 guardarse 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

### 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 guardarse 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 el acceso 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 para que respalden 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 descritos con anterioridad, 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. Todo el personal de provisión de servicios debe tener 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   |
|--------------------------------|---|---|--|
|                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de las sobrevivientes de violencia en la pareja</li> <li>2. Asistencia directa</li> <li>3. Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia</li> <li>4. Examen y atención de agresiones sexuales</li> <li>5. Evaluación y atención de la salud mental</li> <li>6. Documentación (médico-jurídica)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prevención</li> <li>2. Contacto inicial</li> <li>3. Evaluación/investigación</li> <li>4. Proceso previo al juicio</li> <li>5. Juicio</li> <li>6. Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones</li> <li>7. Proceso posterior al juicio</li> <li>8. Seguridad y protección</li> <li>9. Asistencia y apoyo</li> <li>10. Comunicación e información</li> <li>11. Coordinación del sector judicial</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información en situaciones de crisis</li> <li>2. Asesoramiento en situaciones de crisis</li> <li>3. Asistencia telefónica</li> <li>4. Alojamientos seguros</li> <li>5. Ayuda material y económica</li> <li>6. Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad</li> <li>7. Información, asesoramiento y representación legal y sobre derechos, incluso en sistemas jurídicos plurales</li> <li>8. Asistencia y asesoramiento psicosocial</li> <li>9. Apoyo centrado en las mujeres</li> <li>10. Servicios de atención a cualquier menor afectado o afectada por la violencia</li> <li>11. Información, educación y difusión comunitarias</li> <li>12. Asistencia dirigida a lograr la independencia, recuperación y autonomía económicas</li> </ol> |

| Coordinación y su gobernanza   |  |
|--|--|
| En el ámbito nacional: medidas esenciales  | En el ámbito local: medidas esenciales   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación de leyes y políticas</li> <li>2. Consignación y asignación de recursos</li> <li>3. Establecimiento de normas para la creación de respuestas coordinadas en el ámbito local</li> <li>4. Enfoques inclusivos para coordinar las respuestas</li> <li>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 las niñas</li> <li>6. Seguimiento y evaluación de la coordinación a escala nacional y local</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de estructuras formales para la coordinación local</li> <li>2. Coordinación y su gobernanza de la coordinación</li> </ol> |

| 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, 57.º 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: [http://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: <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm>

Convención sobre los Derechos del Niño. Disponible en: <http://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: <http://www.un.org/documents/ga/res/40/a40or34.htm>

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Disponible en: <http://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: [http://www.un.org/en/pseataskforce/docs/gudelines\\_on\\_justice\\_in\\_matters\\_involving\\_child\\_victims\\_and.pdf](http://www.un.org/en/pseataskforce/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: [http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN\\_principles\\_and\\_guidelines\\_on\\_access\\_to\\_legal\\_aid.pdf](http://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: [http://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](http://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: <http://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: <http://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: <http://www.progress.unwomen.org/pdfs?EN-Report-Progress.pdf>

ONU Mujeres. Handbook for National Action Plans on Violence against Women. Disponible en: <http://www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf>

ONU Mujeres. Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer. Disponible en: <http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20of%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. Disponible en: <http://www.endvawnow.org>



