



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*



Al servicio  
de las personas  
y las naciones







# 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
<p><b>Capítulo 1:</b> Introducción al Paquete de Servicios Esenciales</p> <p>1.1 Introducción 1.2 Contexto 1.3 Objeto y alcance 1.4 Terminología</p>	<p><b>Capítulo 1:</b> Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p> <p>1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología</p>	<p><b>Capítulo 1:</b> Introducción a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial</p> <p>1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología</p>	<p><b>Capítulo 1:</b> Introducción a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales</p> <p>1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología</p>	<p><b>Capítulo 1:</b> Introducción a las medidas esenciales de coordinación y gobernanza</p> <p>1.1 Introducción 1.2 Objeto y alcance 1.3 Terminología 1.4 Importancia de la coordinación y la gobernanza 1.5 Componentes comunes de una respuesta coordinada</p>
<p><b>Capítulo 2:</b> Principios comunes, características y elementos fundamentales</p> <p>2.1 Principios 2.2 Características comunes de los servicios esenciales de calidad 2.3 Elementos fundamentales</p>	<p><b>Capítulo 2:</b> Marco de los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p> <p>2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p>	<p><b>Capítulo 2:</b> Marco del Paquete de Servicios Esenciales</p> <p>2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial</p>	<p><b>Capítulo 2:</b> Marco del Paquete de Servicios Esenciales</p> <p>2.1 Marco general 2.2 Características únicas del marco específico de los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales</p>	<p><b>Capítulo 2:</b> Marco del paquete de Servicios Esenciales</p> <p>2.1 Marco general</p>
<p><b>Capítulo 3:</b> Cómo utilizar esta herramienta</p> <p>3.1 Marco de las directrices sobre servicios esenciales</p>	<p><b>Capítulo 3:</b> Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de la salud</p>	<p><b>Capítulo 3:</b> Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito judicial y policial</p>	<p><b>Capítulo 3:</b> Directrices relativas a los servicios esenciales en el ámbito de los servicios sociales</p> <p>3.1 Directrices relativas a los servicios sociales esenciales 3.2 Directrices relativas a los elementos fundamentales específicos a los servicios sociales esenciales</p>	<p><b>Capítulo 3:</b> 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 3.2 Servicios esenciales en el ámbito local: directrices relativas a la coordinación y su gobernanza</p>
<p><b>Capítulo 4:</b> Herramientas y recursos</p>	<p><b>Capítulo 4:</b> Herramientas y recursos</p>	<p><b>Capítulo 4:</b> Herramientas y recursos</p>	<p><b>Capítulo 4:</b> Herramientas y recursos</p>	<p><b>Capítulo 4:</b> 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, 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 (UNFPA); 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	<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
1.2	<b>OBJETO Y ALCANCE</b>	7
1.3	<b>TERMINOLOGÍA</b>	7

---

## CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES 10

2.1	<b>MARCO GENERAL</b>	10
2.2	<b>CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES</b>	12

---

## CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES 13

3.1	<b>DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES</b>	13
3.2	<b>DIRECTRICES RELATIVAS A LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES ESPECÍFICOS A LOS SERVICIOS SOCIALES ESENCIALES</b>	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 debe 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<sup>1</sup>.

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, que respondan de manera adecuada 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.

---

<sup>1</sup> <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-violence>  
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. Disponible en: <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 esta 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 multidisciplinares 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; a escala local, se articula entre quienes proveen los servicios locales y las partes interesadas; y, en algunos países, también ocurre a escala intermedia, entre el ámbito 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”<sup>2</sup>.

**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 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 ámbito nacional de gobierno como en el ámbito local.

---

<sup>2</sup> CEDAW, Recomendación General núm. 19, párr. 6.

**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 del 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>3</sup>.

**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>4</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 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.

---

<sup>3</sup> Estudio del secretario general de las Naciones Unidas citado supra en la nota 1, párrs. 111-112.

<sup>4</sup> 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<sup>5</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>6</sup>.

---

<sup>5</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>6</sup> 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
	<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

## 2.2

### CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO SERVICIOS SOCIALES

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 ESENCIALES EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

## 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, donde quiera 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar que la información que se proporcione en situaciones de crisis sea clara, precisa y sucinta</li><li>• Garantizar que en la información se exponga y haga referencia a todos los servicios existentes para las mujeres y las niñas y los niños</li></ul>
1.2 Provisión de la información	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar una disponibilidad y una accesibilidad amplia de la información para todas las mujeres y niñas y niños</li><li>• Asegurar que la información se ofrezca en diferentes formatos y que resulte adecuada para:<ul style="list-style-type: none"><li>• mujeres y niñas y niños que sufran múltiples formas de discriminación,</li><li>• mujeres y niñas y niños que sufran alguna discapacidad,</li><li>• las niñas y los niños en general.</li></ul></li><li>• 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</li></ul>

## 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
<b>2.1 Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar asesoramiento gratuito en situaciones de crisis</li><li>• Asegurar que se escuche a las mujeres y niñas, y que se les crea</li><li>• Garantizar que se ofrezcan diversas opciones a las mujeres y niñas, como:<ul style="list-style-type: none"><li>• acceso inmediato a un alojamiento seguro,</li><li>• acceso inmediato a servicios médicos seguros y de emergencia, como hospitales<sup>7</sup>,</li><li>• 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.</li></ul></li><li>• Garantizar que se ayude a las mujeres y niñas a adoptar decisiones con conocimiento de causa</li></ul>
<b>2.2 Pertinencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar que el asesoramiento prestado en situaciones de crisis sea adecuado a las diversas formas de violencia experimentadas por la mujer o niña</li></ul>
<b>2.3 Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar asesoramiento en situaciones de crisis a través de diversos métodos: en persona, telefónicamente (incluso a través del teléfono móvil), por correo electrónico, etc.</li><li>• Garantizar que se preste asesoramiento en lugares y contextos diversos</li></ul>

## 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
<b>3.1 Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar líneas de asistencia telefónica gratuitas</li><li>• Facilitar líneas de asistencia telefónica que operen preferiblemente las 24 h del día, todos los días de la semana, o, como mínimo, 4 h al día, incluidos los fines de semana y festivos</li><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 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:<ul style="list-style-type: none"><li>• 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,</li><li>• 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,</li><li>• vínculos inmediatos y adecuados con los servicios de respuesta policial y judicial pertinentes, cuando así se solicite o se estime necesario.</li></ul></li></ul>

<b>3.2</b> <b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar una información clara y precisa acerca del servicio y de su horario de atención, y que dicha información se comuniquen a través de canales adecuados</li> <li>• Asegurar que se pueda acceder al servicio de asistencia telefónica utilizando un teléfono móvil</li> </ul>
------------------------------------	--

## 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
<b>4.1</b> <b>Viviendas seguras, refugios y albergues para mujeres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar un alojamiento seguro hasta que desaparezca la amenaza inmediata</li> <li>• Garantizar que se adopten medidas de seguridad, como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• ofrecer a las mujeres y las niñas un alojamiento seguro en un lugar secreto (cuando sea posible),</li> <li>• personal de seguridad,</li> <li>• sistemas de seguridad.</li> </ul> </li> <li>• Asegurar que se disponga de un protocolo de acceso para las personas que entran y salen de un alojamiento seguro</li> <li>• Proporcionar un alojamiento básico gratuito</li> <li>• 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</li> <li>• Garantizar que el alojamiento sea accesible para las mujeres y niñas con discapacidad</li> </ul>
<b>4.2</b> <b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar espacios dentro del alojamiento en los que las mujeres y niñas disfruten de privacidad y confidencialidad</li> <li>• Asegurar que el alojamiento responda a las necesidades de las niñas y los niños y sea adecuado para ellas y ellos</li> <li>• Elaborar una evaluación de las necesidades inmediatas</li> <li>• Desarrollar un plan de apoyo individualizado para las mujeres y las niñas y los niños, en consulta con ellas y ellos</li> </ul>

## 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
<b>5.1</b> <b>Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Asegurar que la asistencia satisfaga las necesidades de cada niña y niño</li> <li>• Proporcionar asistencia en especie y otros tipos de ayuda no monetaria, como productos sanitarios y artículos personales básicos</li> <li>• Facilitar el acceso a la protección social, por ejemplo a transferencias monetarias</li> </ul>

<b>5.2 Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que las mujeres y las niñas puedan acceder a la asistencia material y económica a través de diversos medios</li> </ul>
------------------------------	--

### 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
<b>6.1 Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Actuar a modo de enlace con los servicios consulares o diplomáticos adecuados, cuando proceda</li> <li>• Prestar asistencia de cara a la expedición, recuperación o sustitución gratuita de documentos de identidad</li> </ul>

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

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
<b>7.1 Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar información a las mujeres y niñas acerca de sus derechos</li> <li>• Proporcionar información clara y precisa acerca de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• las medidas de seguridad disponibles que pueden evitar que el presunto agresor les inflija un daño mayor,</li> <li>• los procedimientos y plazos aplicables en los sistemas de justicia nacional o tradicional,</li> <li>• el apoyo disponible en el caso de que se pongan en marcha procedimientos o recursos legales formales.</li> </ul> </li> <li>• Asegurar que la información y el asesoramiento incluya la remisión a servicios esenciales, si así lo autoriza la mujer o la niña atendida</li> <li>• Proporcionar información legal y sobre derechos, representación y asesoramiento de forma gratuita</li> <li>• Representar y defender jurídicamente a las mujeres y las niñas cuando así lo instruyan</li> <li>• Documentar cualquier asesoramiento jurídico prestado con el fin de ayudar a las mujeres y niñas en cualquier acción que deseen emprender ulteriormente</li> </ul>
<b>7.2 Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Proporcionar información y asesoramiento con arreglo a la disponibilidad de la mujer o niña, es decir, en un momento y lugar adecuados para ella</li> </ul>

## 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
<b>8.1</b> <b>Asesoramiento individual y grupal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar asesoramiento individualizado y grupal, cuando proceda, a través de profesionales especializadas/os en el trabajo con mujeres y niñas que sufren violencia</li><li>• Garantizar que las mujeres y las niñas tengan acceso a un número mínimo de sesiones de apoyo o asesoramiento</li><li>• Estudiar la posibilidad de ofrecer apoyo grupal entre pares</li><li>• Garantizar que el asesoramiento prestado tenga en cuenta la experiencia específica de violencia de las mujeres o niñas a las que se atiende</li><li>• Asegurar que el asesoramiento esté basado en los derechos humanos y sea sensible a la cultura de las mujeres y niñas atendidas</li></ul>
<b>8.2</b> <b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar apoyo o asesoramiento gratuito</li><li>• Ofrecer a las mujeres y niñas medios de transporte para asistir a las sesiones</li><li>• Prestar el asesoramiento en un momento adecuado para la mujer o niña</li></ul>

## 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
<b>9.1</b> <b>Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la disponibilidad de apoyo centrado en las mujeres y las niñas y los niños mientras permanezcan dentro del sistema</li><li>• Asegurar que el personal esté formado para trabajar en nombre de las mujeres y niñas y para representar sus intereses</li><li>• Garantizar que el personal respete los deseos manifestados por las mujeres y niñas y las decisiones que adopten estas</li><li>• Para representar a las mujeres y niñas, será necesario obtener su consentimiento expreso e informado</li></ul>

## 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
<b>10.1 Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar asesoramiento centrado en las y los menores y basado en derechos, así como apoyo psicosocial</li><li>• Garantizar la elaboración de un plan de atención individualizada para cada niña o niño</li><li>• Prestar servicios gratuitos a las y los menores</li><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 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</li></ul>
<b>10.2 Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Garantizar que el personal reciba capacitación sobre procedimientos sensibles a la infancia y acordes a las necesidades de las y los menores</li></ul>

## 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
<b>11.1 Información comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• La información comunitaria debería incluir, como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li>• información sobre dónde acudir para obtener ayuda,</li><li>• qué servicios están disponibles y cómo acceder a ellos,</li><li>• qué se puede esperar de los diferentes servicios (funciones, responsabilidades, confidencialidad, etc.).</li></ul></li><li>• 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:<ul style="list-style-type: none"><li>• estar disponible en el/los idioma/s local/es,</li><li>• incluir imágenes.</li></ul></li></ul>

<b>11.2</b> <b>Educación y movili- zación comunitarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la periodicidad y exactitud de la educación comunitaria</li> <li>• Asegurar que la educación comunitaria incluya información acerca de los derechos de las mujeres y las niñas</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Trabajar con las familias para garantizar el apoyo y acceso a los servicios dirigidos a las mujeres y las niñas</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>11.3</b> <b>Extensión comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios deberían identificar a los grupos vulnerables y a los que resulte difícil llegar, y comprender sus necesidades específicas</li> <li>• Adaptar la información y la educación comunitarias a las necesidades concretas de los grupos vulnerables, marginados y a los que sea difícil llegar</li> <li>• Proporcionar la información y la educación comunitarias utilizando medios adecuados a dichos colectivos</li> </ul>

## 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
<b>12.1</b> <b>Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar un apoyo continuado durante un mínimo de seis meses con el fin de lograr una recuperación total de la persona</li> <li>• Facilitar el acceso a la protección social y a la asistencia económica cuando sea necesario</li> <li>• Facilitar el acceso a la formación profesional</li> <li>• Proporcionar acceso a oportunidades de generación de ingresos, como financiación inicial para la puesta en marcha de un negocio</li> </ul>
<b>12.2</b> <b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>

### 3.2

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

REMISIÓN	
Descripción	Normas
<p>Los itinerarios de remisión deben ayudar a las mujeres y niñas a recibir unos servicios de apoyo oportunos y adecuados</p> <p>Los procesos de remisión deben incluir normas referentes al consentimiento informado</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• Los servicios deben contar con mecanismos de coordinación y seguimiento de la eficacia de los procesos de remisión</li><li>• Los servicios deben hacer referencia a servicios específicamente dirigidos a la infancia, cuando resulte necesario y apropiado</li></ul>

EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS	
Descripción	Normas
<p>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</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Los servicios deben evaluar de manera coherente y periódica los riesgos individuales de cada mujer y niña</li><li>• Los servicios deben utilizar diversas opciones de gestión de riesgos, soluciones y medidas de seguridad para proteger la seguridad de las mujeres y niñas</li><li>• Las mujeres y las niñas deben recibir un plan individualizado basado en sus fortalezas que incluya estrategias para gestionar los riesgos</li><li>• 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</li></ul>

UN PERSONAL ADECUADAMENTE CAPACITADO Y EL DESARROLLO DE DICHO PERSONAL	
Descripción	Normas
<p>El personal, tanto el remunerado como el voluntario, requiere conocimientos y aptitudes especializadas para poder dar una respuesta adecuada a las mujeres y niñas que sufren violencia</p> <p>El personal necesita oportunidades para desarrollar sus aptitudes y su experiencia, así como para garantizar la actualización de sus conocimientos y capacidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Tanto el personal voluntario como el remunerado debe recibir capacitación inicial y continua, y tener oportunidades para desarrollarse profesionalmente</li> <li>• Tanto el personal voluntario como el remunerado debe recibir apoyo y supervisión periódicas</li> <li>• Los programas de capacitación deben incluir módulos sobre cuidado personal dirigidos al personal y a las voluntarias y los voluntarios</li> <li>• Los servicios deben proporcionar un entorno de trabajo seguro, respetuoso y favorable</li> </ul>

COORDINACIÓN DEL SISTEMA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
Descripción	Normas
<p>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</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios deben funcionar de manera colaborativa con otros servicios sociales, policiales, judiciales y de salud, y apoyarse mutuamente</li> <li>• Los servicios deben elaborar y revisar periódicamente protocolos, memorandos de entendimiento y acuerdos en los que se documenten con claridad las funciones y las responsabilidades de cada organismo</li> <li>• 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</li> <li>• Los servicios deben documentar y promover los derechos de las mujeres y las niñas, las mejoras del sistema y la rendición de cuentas</li> </ul>

## CAPÍTULO 4:

# HERRAMIENTAS Y RECURSOS

*Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge* (2004). WAVE Coordination Office. Viena: Austrian Women's Shelter Network.

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. Disponible en: [http://www.unicef.org/protection/files/Moving\\_Forward\\_Implementing\\_the\\_Guidelines\\_Spanish.pdf](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 interorganizational prevention and response to gender-based violence in humanitarian settings. Disponible en: <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. Disponible en: <http://www.endvawnow.org/es/>



