



# MÓDULO 5

Cordinación y gobernanza  
de la coordinación

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

Módulo 1: Descripción general e introducción	Módulo 2: Salud	Módulo 3: Servicios judiciales y policiales	Módulo 4: Servicios sociales	Módulo 5: Coordinación y gobernanza de la coordinación
<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 persona que representan a los diversos organismos: Tania Farha y Riet Groenen (ONU Mujeres), Luis Mora y Upala Devi (UNFPA), Sven Pfeiffer (ONUDD) y Avni Amin y Claudia García Moreno (OMS).

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



# ÍNDICE

---

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LAS MEDIDAS ESENCIALES DE COORDINACIÓN Y GOBERNANZA** 6

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

---

## **CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES** 11

2.1	<b>MARCO GENERAL</b>	11
-----	----------------------	----

---

## **CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LAS MEDIDAS ESENCIALES DE COORDINACIÓN Y GOBERNANZA** 13

3.1	<b>SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO NACIONAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA</b>	13
3.2	<b>SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO LOCAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA</b>	18

---

## **CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS** 21

## CAPÍTULO 1:

# INTRODUCCIÓN A LAS MEDIDAS ESENCIALES DE COORDINACIÓN Y GOBERNANZA

## 1.1 INTRODUCCIÓN

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

Estas directrices forman parte del Paquete de Servicios Esenciales cuyo objetivo es proporcionar a todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género un mayor acceso a un conjunto de servicios esenciales de calidad, multisectoriales y coordinados. El Paquete de Servicios Esenciales refleja los componentes cruciales que deben caracterizar a unas respuestas multisectoriales coordinadas para las mujeres y las niñas que sufren violencia, e incluye directrices destinadas a los servicios de salud, a los servicios judiciales y policiales, a los servicios sociales y a los mecanismos de coordinación y gobernanza.

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

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

### **Coordinación y gobernanza de la coordinación**

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

---

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

## 1.2 OBJETO Y ALCANCE

El propósito de las directrices es ayudar a los países en sus esfuerzos dirigidos a prestar servicios a todas las mujeres y niñas que son víctimas y sobrevivientes de violencia en una amplia variedad de contextos y situaciones<sup>1</sup>. Las directrices están diseñadas para asegurar que los servicios de todos los sectores se coordinen y gestionen para ofrecer una respuesta integrada, tengan un enfoque centrado en las mujeres y rindan cuentas ante las víctimas y sobrevivientes, pero también entre ellos. El alcance de esta herramienta es la coordinación y la gobernanza de la coordinación de los servicios esenciales a escala nacional y local. En algunos países, determinadas funciones de coordinación y de su gobernanza pueden ejercerse en los niveles intermedios de gobierno. No obstante, a efectos del presente documento, únicamente se hará referencia a los ámbitos nacional y local en aras de claridad y coherencia. Las directrices se centran en garantizar la adopción de un enfoque cohesivo y transversal a los diferentes organismos involucrados en lo que atañe a la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas y la protección de las víctimas y sobrevivientes para evitar que sufran daños mayores. Aunque las directrices pueden ser aplicables a otras formas de violencia contra las mujeres y las niñas, van destinadas fundamentalmente a las situaciones de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual fuera de la pareja, incluidas las necesidades específicas de las mujeres que pueden acceder a este tipo de servicios. Su foco primordial de atención es la respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas (y sus hijas e hijos) una vez que la violencia ya se ha producido, la actuación ante los primeros signos de violencia o la intervención para evitar que esta se repita.

## 1.3 TERMINOLOGÍA

**Coordinación:** es uno de los elementos centrales en la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. Se trata de un componente requerido por las normas internacionales, cuyo objetivo es garantizar que la respuesta a la violencia contra las mujeres sea integral,

multidisciplinaria, coordinada, sistemática y sostenida. Es un proceso que se rige por diversas leyes y políticas. Implica un esfuerzo de colaboración por parte de equipos, personal e instituciones multidisciplinarias de todos los sectores pertinentes para la aplicación de leyes, políticas, protocolos y acuerdos, así como de medidas de comunicación y colaboración, todo ello con el fin de prevenir y hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas. 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 en el ámbito intermedio, entre la escala nacional y la local. La coordinación también se produce entre los distintos niveles de gobierno.

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

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

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>2</sup>.

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

**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 interesadas clave figuran, entre otras, las víctimas/sobrevivientes y sus representantes, los servicios sociales, el sector de atención sanitaria, el personal especializado en asistencia legal, la policía, la judicatura, organismos de protección infantil y el sector educativo.

**Víctima/sobreviviente:** hace referencia a las mujeres y niñas que han experimentado o están experimentando violencia de género, a imagen de la terminología empleada en los procesos legales. También se pretende reflejar con estos términos la actuación de estas mujeres y niñas durante la búsqueda de servicios esenciales<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>3</sup> Estudio del secretario general de las Naciones Unidas citado en la nota 1, párrs. 111 y 112.

<sup>4</sup> *Ibid.*, párr. 128.

<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.



## 1.4

### IMPORTANCIA DE LA COORDINACIÓN Y LA GOBERNANZA

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

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

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

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

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

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

En lo que concierne a las comunidades, la coordinación envía mensajes claros, coherentes y unificados de que la violencia contra las mujeres es un asunto que se toma en serio, tanto mediante la protección y la asistencia a las víctimas/sobrevivientes como a través de la disuasión e imposición de sanciones a los agresores. La coordinación puede incrementar la concienciación de la

comunidad acerca de la disponibilidad de servicios de apoyo a las víctimas/sobrevivientes y envía un mensaje de que no se tolerará la violencia contra las mujeres. La coordinación ofrece oportunidades adicionales a las mujeres para exponer sus experiencias de violencia, y a los miembros de la comunidad, incluidos los hombres los niños, para explicar los efectos que ejerce la violencia contra las mujeres sobre ellos y sobre sus familias.

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

## 1.5 COMPONENTES COMUNES DE UNA RESPUESTA COORDINADA



<p>Las respuestas coordinadas suelen incluir la combinación de los siguientes elementos:</p>	<p>A menudo, las asociaciones entre sectores y organismos mejoran a través de los siguientes medios:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco para la colaboración multisectorial entre organismos</li> <li>• Comité y órgano coordinador encargados de supervisar el progreso y elaborar la política</li> <li>• Mecanismos para manejar a los agresores, trabajar con ellos y sancionarlos</li> <li>• Servicios para las sobrevivientes, como servicios de salud, refugio y promoción, incluida la integración de los recursos de protección civil en el proceso de justicia penal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones presenciales periódicas</li> <li>• Elaboración de políticas y protocolos comunes por parte de los organismos clave</li> <li>• Planificación conjunta de las diferentes actividades e intervenciones</li> <li>• Capacitación conjunta del personal en las organizaciones o sectores asociados</li> <li>• Intercambio de información acerca de las sobrevivientes y los agresores, respetando al mismo tiempo la privacidad y garantizando la seguridad</li> <li>• Recogida permanente de información a fin de llevar a cabo un seguimiento de los avances de cada asunto y de sus resultados, e identificar malas prácticas</li> </ul>
<p>Las respuestas multidisciplinarias coordinadas requieren:</p>	<p>El órgano responsable de la coordinación puede ser:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa de las diferentes partes interesadas</li> <li>• Un acuerdo acerca de la forma más eficaz de responder a la violencia contra las mujeres</li> <li>• Colaboración, comunicación e intercambio de información entre los distintos organismos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un órgano independiente o un organismo especializado cuya función sea coordinar los sectores clave</li> <li>• Una coalición de organismos que se reúnan periódicamente, también conocido como consejo, comité o grupo de trabajo</li> <li>• Un órgano de alto nivel, integrado, por ejemplo, por ministras/os y/o ejecutivas/os de las instituciones clave</li> </ul>

## 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

## CAPÍTULO 3:

# DIRECTRICES RELATIVAS A LAS MEDIDAS ESENCIALES DE COORDINACIÓN Y GOBERNANZA

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

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

- **Ámbito local:** actuaciones entre las partes interesadas en el ámbito local

### 3.1

## SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO NACIONAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA

### MEDIDA ESENCIAL: 1. FORMULACIÓN DE LEYES Y POLÍTICAS

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

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
<b>1.1</b> <b>Las leyes y políticas que se adopten deben hacer frente a la violencia contra las mujeres y las niñas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar que todas las leyes y políticas se apoyen en una comprensión correctamente informada de la igualdad de género y la no discriminación</li><li>• Asegurar que las respuestas a la violencia contra las mujeres se basen en un enfoque centrado en las víctimas y en las normas de derechos humanos sobre la seguridad de las víctimas y la rendición de cuentas de los agresores</li><li>• Abordar todas las formas de violencia contra las mujeres, asegurando al mismo tiempo que las respuestas que se den estén adaptadas a cada forma específica de violencia</li><li>• Garantizar un enfoque participativo/inclusivo en la formulación de leyes y políticas a través de la incorporación del conocimiento y los comentarios de las víctimas/sobrevivientes, las ONG y otras personas o entidades que trabajen directamente con las víctimas/sobrevivientes y con los agresores</li><li>• Crear organismos gubernamentales, organizaciones y otras estructuras encargadas de hacer frente a la violencia contra las mujeres, y fortalecer los existentes</li><li>• Integrar la experiencia adquirida a través de las iniciativas de coordinación nacionales y locales en la formulación de políticas a escala nacional</li></ul>

<p><b>1.2</b> <b>Leyes y políticas de coordinación de los servicios esenciales a escala nacional y local</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un marco jurídico y de políticas para la coordinación basado en las mejores prácticas que incorpore una visión común de la violencia contra las mujeres que se pueda adaptar a las necesidades nacionales</li> <li>• Elaborar planes de acción nacionales (o actualizar los existentes) especificando los mecanismos y los presupuestos destinados a la coordinación de los servicios esenciales</li> <li>• Exigir la cooperación entre los diferentes organismos involucrados en la respuesta a la violencia contra las mujeres</li> <li>• Identificar las responsabilidades específicas de coordinación de cada organismo, incluidas las organizaciones de mujeres</li> <li>• Exigir un intercambio de información adecuado entre los distintos organismos que dé prioridad a la rendición de cuentas de los agresores y a la confidencialidad de las víctimas/sobrevivientes</li> <li>• Definir las responsabilidades en materia de aportación de recursos financieros</li> <li>• Prohibir la presentación de informes obligatorios sobre casos individuales entre los organismos coordinadores, salvo en situaciones en las que exista un peligro inmediato, víctimas infantiles o una vulnerabilidad particular</li> <li>• Exigir una disponibilidad suficiente de servicios policiales y judiciales, servicios sociales y de atención sanitaria para satisfacer las necesidades de las víctimas y sobrevivientes</li> </ul>
--	---

**MEDIDA ESENCIAL: 2. CONSIGNACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

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

<b>ELEMENTOS FUNDAMENTALES</b>	<b>DIRECTRICES</b>
<p><b>2.1</b> <b>Financiación adecuada y otros recursos para la coordinación y su gobernanza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar recursos adecuados desde el punto de vista financiero, de personal, de conocimientos especializados y asistencia técnica para coordinar la formulación de políticas a escala nacional</li> <li>• Dotar recursos suficientes a escala nacional para prestar, coordinar y financiar los servicios y para aplicar eficazmente las leyes y políticas</li> <li>• Priorizar la financiación y la dotación de recursos a las ONG y la sociedad civil para potenciar su liderazgo en la prestación de servicios y la coordinación de estos</li> <li>• Financiar investigaciones para supervisar y determinar la eficacia de los mecanismos de coordinación, así como los resultados de la prestación de servicios coordinados</li> <li>• Proporcionar directrices para estimar los costos de la coordinación de los servicios</li> <li>• Establecer mecanismos para garantizar que la financiación esté disponible en el momento oportuno</li> <li>• Asegurar una participación y una transparencia amplias en el proceso de asignación de presupuestos</li> <li>• Llevar a cabo un seguimiento del consumo de recursos para fomentar la rendición de cuentas</li> <li>• Cuando no exista aún disponibilidad de recursos clave, adoptar medidas específicas para su movilización</li> </ul>
<p><b>2.2</b> <b>Coordinación entre las entidades pertinentes encargadas de la formulación de políticas a escala nacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una visión común entre todos los proveedores de servicios esenciales acerca de las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres y las niñas</li> <li>• Integrar las cuestiones relacionadas con la violencia contra las mujeres y las niñas en todas las esferas de política pertinentes, lo que debe incluir la creación de entidades públicas dedicadas a los derechos de las mujeres (y el fortalecimiento de las existentes)</li> <li>• Identificar y eliminar los obstáculos que dificultan una coordinación eficaz de la formulación de políticas y la aplicación de estas</li> <li>• Armonizar los mensajes educativos dirigidos a la población</li> </ul>

## MEDIDA ESENCIAL: 3. ESTABLECIMIENTO DE NORMAS PARA LA CREACIÓN DE RESPUESTAS COORDINADAS EN EL ÁMBITO LOCAL

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

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
<p><b>3.1</b> Normas para el establecimiento de una respuesta coordinada en el ámbito local</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de las personas que participan sobre una visión común acerca de la violencia contra las mujeres y las niñas</li> <li>• Acuerdo sobre los objetivos primordiales: seguridad de las víctimas, rendición de cuentas de los agresores y rendición de cuentas de los diferentes organismos involucrados</li> <li>• Las víctimas, las sobrevivientes y sus representantes deben ejercer una función de liderazgo en el proceso o ser quienes realicen las principales aportaciones a este, sin que ello conlleve riesgos para su seguridad</li> <li>• Acuerdo en torno al hecho de que la responsabilidad de la lucha contra la violencia debe recaer en las instituciones del Estado, y no en las víctimas/sobrevivientes</li> <li>• Definición de requisitos básicos para los protocolos o memorandos de entendimiento que se establezcan formalmente para la coordinación local, lo que incluye unas relaciones de colaboración y la coordinación de los servicios</li> <li>• Funciones y responsabilidades de los organismos y las personas participantes en la respuesta coordinada</li> <li>• Las normas deben tener en cuenta las necesidades específicas de las niñas</li> <li>• Asignación de recursos a las labores de coordinación por parte de los organismos participantes</li> <li>• Uso eficiente de los recursos, evitando la duplicación innecesaria de servicios</li> <li>• Participación de todas las partes clave</li> <li>• Las víctimas/sobrevivientes y sus representantes deben ejercer una función de liderazgo en el proceso o ser quienes realicen las principales aportaciones a este, sin que ello conlleve riesgos para su seguridad</li> <li>• Participación de los grupos marginados o insuficientemente representados</li> <li>• Identificación de las y los líderes comunitarias/os, respaldando y potenciando sus esfuerzos</li> <li>• Promoción de la conciencia comunitaria sobre la violencia contra las mujeres y las niñas y disponibilidad de servicios esenciales</li> </ul>
<p><b>3.2</b> Normas relativas a la rendición de cuentas y la coordinación de los distintos organismos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar estrategias e intervenciones que sean seguras, eficaces y estén basadas en las mejores prácticas</li> <li>• Definir las funciones de los organismos participantes</li> <li>• Llevar a cabo auditorías internas y externas para garantizar la rendición de cuentas de los diferentes organismos en lo que concierne a la coordinación</li> <li>• Incluir una amplia participación de las partes interesadas</li> <li>• Identificar los obstáculos que impiden disfrutar de seguridad y acceder a los servicios, así como las necesidades no satisfechas, con base en los comentarios de las víctimas/sobrevivientes</li> <li>• Supervisar la coordinación de las respuestas del sector policial y judicial, de los servicios sociales y del sector de atención sanitaria</li> <li>• Hacer un seguimiento de los casos para obtener información sobre los resultados y mejorar las respuestas (incluido un examen de los que terminaron con el fallecimiento de la víctima a fin de reducir el riesgo de que se produzcan homicidios en el futuro)</li> <li>• Crear un sistema de seguimiento interinstitucional para facilitar el intercambio de información entre los diferentes organismos y hacer un seguimiento del progreso de las víctimas/sobrevivientes mientras se encuentran dentro del sistema</li> <li>• Adoptar códigos éticos de conducta y hacer que el personal y las voluntarias y los voluntarios de los organismos participantes los cumplan</li> </ul>

<b>3.3</b> <b>Sistemas de registro de datos y elaboración de informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordar la terminología común para cualquier registro e informe</li> <li>• Obligar a todos los organismos a que mantengan datos referentes al seguimiento y la evaluación</li> <li>• Obtener el consentimiento de las víctimas y sobrevivientes antes de registrar información que pueda permitir identificarlas personalmente</li> <li>• Proteger la confidencialidad y la privacidad de las víctimas y sobrevivientes a la hora de recabar, registrar y elaborar informes que contengan información personalmente identificable</li> <li>• Permitir el acceso a la información personalmente identificable únicamente a las personas y entidades que realmente necesiten conocerla</li> <li>• Proteger la información personalmente identificable</li> <li>• Anonimizar los datos utilizados con fines de seguimiento y evaluación</li> </ul>
--	--

**MEDIDA ESENCIAL: 4. ENFOQUES INCLUSIVOS PARA COORDINAR LAS RESPUESTAS**

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

<b>ELEMENTOS FUNDAMENTALES</b>	<b>DIRECTRICES</b>
<b>4.1</b> <b>Mecanismos de participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender cómo afecta la violencia contra las mujeres y las niñas a las diferentes comunidades (sobre todo en el caso de las mujeres y niñas que sufren múltiples formas de discriminación) en todos los niveles de coordinación y formulación de políticas</li> <li>• Desarrollar modelos cartográficos o de inventario capaces de identificar a los grupos marginados y vulnerables</li> <li>• Incluir una representación de los grupos marginados y vulnerables en todas las fases de la formulación de políticas y la coordinación (planificación, diseño de políticas, aplicación, seguimiento y evaluación)</li> <li>• Garantizar que se escuche a las mujeres y las niñas y que se preste atención a las vulnerabilidades que presentan</li> <li>• Diseñar estrategias adaptadas específicamente a los problemas que experimenten los diferentes grupos</li> <li>• Reconocer y abordar el riesgo potencial que entraña la participación de las víctimas/ sobrevivientes</li> <li>• Analizar los datos disponibles para identificar las vulnerabilidades de determinados grupos</li> <li>• Adoptar procesos dirigidos a conocer las consecuencias no intencionadas de las intervenciones a fin de garantizar una adecuada definición de las hipótesis y un correcto desarrollo del proceso</li> </ul>



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

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

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
<p><b>5.1</b> Desarrollo de capacidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar recursos y orientaciones en relación con la estabilidad financiera y organizacional, la calidad de los programas y el crecimiento</li> <li>• Impartir capacitación a las personas encargadas de la formulación de políticas a escala regional sobre respuestas coordinadas a la violencia contra las mujeres y las niñas</li> <li>• Incluir o combinar el fomento de la capacidad en materia de coordinación con otras iniciativas de capacitación en curso, incluso de carácter intersectorial</li> </ul>
<p><b>5.2</b> Normas relativas a la capacitación multidisciplinaria y la formación intersectorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando resulte factible, asignar a las víctimas/sobrevivientes una función de liderazgo en el desarrollo y la impartición de la capacitación dirigida a agentes del sistema y proveedoras y proveedores de servicios</li> <li>• Sustentar la capacitación en una visión común acerca de la violencia contra las mujeres y las niñas, en definiciones comunes y en una comprensión compartida del modo en que la intervención que lleve a cabo cada sector contribuye a mejorar la seguridad de las víctimas/sobrevivientes</li> <li>• Enseñar técnicas de coordinación eficaz</li> <li>• Exigir que la capacitación sea periódica y continua a fin de garantizar la incorporación de los nuevos conocimientos y las mejoras prácticas a las respuestas ante la violencia contra las mujeres y las niñas</li> </ul>

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

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

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
<p><b>6.1</b> Normas relativas al seguimiento y la evaluación a escala nacional y local</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer objetivos realistas a corto, medio y largo plazo</li> <li>• Utilizar indicadores cualitativos y cuantitativos sobre la eficacia de la coordinación</li> <li>• Instaurar sistemas para evaluar el logro de los objetivos definidos</li> <li>• Incluir datos iniciales de referencia en los sistemas de evaluación, cuando resulte posible</li> <li>• Analizar los resultados de las respuestas coordinadas</li> <li>• Identificar los obstáculos que puedan estar impidiendo una coordinación adecuada, así como las posibles soluciones</li> <li>• Incorporar las lecciones aprendidas en futuras políticas y prácticas</li> </ul>

<p><b>6.2</b> Poner en común y elaborar informes sobre buenas prácticas y sobre las conclusiones del seguimiento y la evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las prácticas recomendadas y las lecciones aprendidas</li> <li>• Identificar los problemas existentes y las posibles soluciones</li> <li>• Utilizar la información obtenida a través del seguimiento y la evaluación locales para aportar información a la agenda nacional</li> </ul>
<p><b>6.3</b> Transparencia, respeto de la confidencialidad y minimización de los riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir ampliamente las directrices, las normas y las políticas</li> <li>• Utilizar un lenguaje sencillo en las directrices, las normas y las políticas</li> <li>• Poner a disposición de las personas interesadas las directrices, las normas y las políticas en todos los idiomas utilizados en la comunidad</li> <li>• Poner a disposición de la población los resultados del seguimiento y la evaluación del proceso de coordinación</li> <li>• Hacer públicas las conclusiones sobre la incidencia que tiene la coordinación en los grupos marginados y vulnerables en un formato accesible para dichos grupos</li> <li>• Identificar el alcance del problema en los informes que se publiquen periódicamente, por ejemplo: disponibilidad de servicios para las víctimas y sobrevivientes, uso de los servicios por parte de las víctimas y sobrevivientes, o mecanismos utilizados para la rendición de cuentas de los agresores</li> </ul>

### 3.2 SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO LOCAL: DIRECTRICES RELATIVAS A LA COORDINACIÓN Y SU GOBERNANZA

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

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

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
<p><b>1.1</b> Normas relativas a la coordinación</p>	<p>Las estructuras formales deben incluir normas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sean coherentes con las normas internacionales de derechos humanos,</li> <li>• adopten un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes y sustentado en el derecho humano de las mujeres y las niñas a vivir sin violencia,</li> <li>• incluyan la rendición de cuentas de los agresores.</li> </ul>

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

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

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
<b>2.1</b> <b>Plan de acción</b>	Los planes de acción a escala local deberían: <ul style="list-style-type: none"><li>• cumplir las leyes y políticas y ser congruentes con la estrategia nacional y con las normas relativas a la coordinación y su gobernanza,</li><li>• identificar las necesidades y carencias existentes en el ámbito local,</li><li>• elaborarse a través de procesos consultivos en los que participen las partes interesadas clave, especialmente las víctimas/sobrevivientes y sus representantes,</li><li>• identificar las prioridades,</li><li>• definir las actividades específicas que sea necesario llevar a cabo, con inclusión de cronogramas, responsabilidades de cada organismo implicado, recursos necesarios e indicadores para medir los progresos,</li><li>• identificar los posibles recursos y adoptar medidas para acceder a ellos,</li><li>• establecer vínculos con otras respuestas locales frente a la violencia contra las mujeres y las niñas,</li><li>• informar a todas las partes interesadas pertinentes que no hayan participado en la elaboración del plan de acción.</li></ul>
<b>2.2</b> <b>Acuerdos sobre la composición de los organismos y la participación en los mecanismos de coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir la misión y la visión común del mecanismo de coordinación en lo que concierne a la violencia contra las mujeres y las niñas</li><li>• Definir la composición del mecanismo de coordinación (que debe incluir representantes del sector judicial, de los servicios sociales y del sector de atención de la salud, así como de la sociedad civil, incluidos los grupos marginados y otros colectivos pertinentes)</li><li>• Exigir que las personas que representan a los diferentes organismos dispongan de autoridad para tomar decisiones en nombre de sus respectivos organismos</li><li>• Definir las funciones y responsabilidades de las y los representantes</li><li>• Definir los acuerdos relativos a la presidencia del mecanismo y el mandato de esta</li><li>• Establecer el calendario de reuniones</li><li>• Definir el proceso de adopción de decisiones</li><li>• Adoptar un proceso de rendición de cuentas y resolución de reclamaciones</li><li>• Definir un proceso de examen del funcionamiento del mecanismo de coordinación, con plazos para la finalización de los trabajos</li><li>• Definir las normas de funcionamiento del grupo (reglas de confidencialidad, por ejemplo)</li><li>• Adquirir el compromiso de poner en común información con las partes interesadas pertinentes específicamente identificadas</li></ul>

<p><b>2.3</b> <b>Proceso de gestión y examen de casos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar la seguridad de las víctimas/sobrevivientes sobre la preservación de la familia u otros objetivos</li> <li>• Potenciar la participación de las víctimas y sobrevivientes a través de decisiones informadas (por ejemplo, el derecho a decidir los servicios a los que desean acceder, o si participar o no en un procedimiento judicial)</li> <li>• Proporcionar servicios accesibles a las víctimas/sobrevivientes teniendo en cuenta la accesibilidad geográfica, la asequibilidad, la disponibilidad de proveedoras y proveedores, la claridad de la información, etc.</li> <li>• Asegurar que se lleve a cabo una evaluación de los riesgos y una planificación de la seguridad</li> <li>• Alcanzar un acuerdo sobre la respuesta que debe darse en caso de que aumente el nivel de riesgo</li> <li>• Garantizar la creación de procesos que reconozcan las necesidades de las niñas y los niños que son víctimas de violencia, de manera directa o como resultado de la violencia infligida a uno de sus progenitores</li> <li>• Garantizar que las proveedoras y los proveedores de servicios cuenten con la capacitación y las aptitudes adecuadas</li> <li>• Ofrecer oportunidades de capacitación intersectorial</li> <li>• Garantizar una respuesta rápida y adecuada a la violencia por parte de los servicios, así como en caso de vulneración de una orden judicial</li> </ul>
<p><b>2.4</b> <b>Procedimientos operativos estándares para los mecanismos de coordinación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a las personas que proveen los servicios locales</li> <li>• Definir una visión y unos principios comunes entre las proveedoras y los proveedores en lo que atañe a la prestación de servicios</li> <li>• Elaborar un protocolo para las remisiones y la interacción entre la diversidad de las personas encargadas de proveer los servicios</li> <li>• Impartir capacitación intersectorial de acuerdo con las normas acordadas</li> <li>• Establecer vínculos con terceros (por ejemplo, centros escolares)</li> <li>• Practicar la transparencia, con sujeción a los requisitos de confidencialidad</li> </ul>
<p><b>2.5</b> <b>Concienciación de la comunidad acerca de la violencia contra las mujeres y las niñas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la realización de actividades de concienciación (por ejemplo, emisión de anuncios a través de los servicios públicos de radiotelevisión, publicación de mensajes en las redes sociales, anuncios en vallas publicitarias, publicación de informes, etc.)</li> </ul>
<p><b>2.6</b> <b>Seguimiento y evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el propósito, alcance y cronograma del seguimiento y la evaluación</li> <li>• El seguimiento y la evaluación deben centrarse en el funcionamiento de la respuesta coordinada a la violencia contra las mujeres y las niñas</li> <li>• Armonizar el seguimiento y la evaluación con el correspondiente marco nacional</li> <li>• Definir las referencias iniciales y los indicadores que se utilizarán para evaluar los progresos realizados</li> <li>• Exigir a los diferentes organismos que recojan y compartan los datos acordados</li> <li>• Desarrollar la capacidad y los recursos para llevar a cabo el seguimiento y la evaluación</li> <li>• Incluir a las víctimas/sobrevivientes en el proceso de seguimiento y evaluación</li> <li>• Realizar un seguimiento de la financiación</li> <li>• Presentar las conclusiones del seguimiento y la evaluación al órgano de supervisión nacional o regional</li> <li>• Cumplir los requisitos de presentación de informes impuestos por la entidad de alto nivel</li> </ul>

## CAPÍTULO 4:

# HERRAMIENTAS Y RECURSOS

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

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

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

Programming Module on Coordinated Responses (de próxima publicación). Centro Virtual de Conocimientos para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas. Disponible en: <http://www.endevawnow.org> (disponible a partir de enero de 2016).





