



Módulo 3

JUDICIALES Y POLICIALES

Paquete de servicios esenciales para
mujeres y niñas que sufren violencia

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







MÓDULO 3

Servicios Judiciales y
Policiales

El Paquete de Servicios Esenciales consta de cinco módulos:

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

AGRADECIMIENTOS

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

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

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

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

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

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

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

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



ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL		6
1.1	INTRODUCCIÓN	6
1.2	OBJETO Y ALCANCE	6
1.3	TERMINOLOGÍA	8
CAPÍTULO 2: MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES		12
2.1	MARCO GENERAL	12
2.2	CARACTERÍSTICAS ÚNICAS DEL MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL	14
CAPÍTULO 3: DIRECTRICES RELATIVAS A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL		15
CAPÍTULO 4: HERRAMIENTAS Y RECURSOS		41

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS ESENCIALES EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y POLICIAL

1.1 INTRODUCCIÓN

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

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

1.2 OBJETO Y ALCANCE

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

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

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

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

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

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

de los casos terminan con una condena.² En los casos en que las mujeres optan por no emprender acciones judiciales a través del sistema penal, sino que deciden actuar por la vía civil, administrativa o amparándose en el derecho de familia, pueden enfrentarse a procesos legales costosos, complicados y prolongados, con poca o ninguna asistencia jurídica, y sin que los tribunales civiles y de familia tengan en cuenta el historial de violencia de las mujeres a la hora de resolver sobre la custodia infantil y el contacto con sus hijas e hijos³.

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

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

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

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

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

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

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

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

DIAGRAMA 1:
El continuo de la justicia



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

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

1.3
TERMINOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 2:

MARCO DEL PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES

2.1 MARCO GENERAL

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

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

Paquete de Servicios Esenciales: Diagrama del marco general

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

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

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

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

2.2

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

Principios

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

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

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

Características comunes

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

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

Elementos fundamentales

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

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

CAPÍTULO 3:

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

SERVICIO ESENCIAL: 1. PREVENCIÓN	
Es importante que las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia apoyen firmemente las iniciativas y las organizaciones que persigan la igualdad de las mujeres; que generen conciencia en la población acerca de la violencia contra las mujeres, sus causas y las consecuencias que acarrea para las mujeres, sus familias y comunidades, así como sobre los castigos a los que se enfrentarán los agresores; y que garanticen que la información acerca de los servicios y cómo acceder a ellos, esté disponible de forma inmediata para cualquier persona interesada. El desarrollo y la promoción de culturas institucionales fundamentadas en la igualdad de género, la perspectiva de género y la prestación de servicios son cruciales para la prevención.¹	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
1.1 Promoción y apoyo a organizaciones e iniciativas que busquen poner fin a la violencia e incrementar la igualdad de las mujeres.	• Explorar, entablar relaciones y colaborar con organizaciones en el desarrollo de estrategias a largo plazo dirigidas a eliminar la violencia y aumentar la igualdad de las mujeres: • involucrar a las organizaciones clave (como las instituciones educativas), grupos específicos (por ejemplo, grupos de mujeres, hombres y niños, padres y madres, hijas e hijos, y jóvenes) y a los medios de comunicación para promover y actuar en favor de la reducción de la violencia contra las mujeres y las niñas. • Demostrar sensibilidad hacia las cuestiones de género: • tener en cuenta los efectos y las implicaciones de las políticas, procedimientos y prácticas sobre las mujeres y los hombres en la organización, y sobre las mujeres, los hombres y los niños y niñas en la comunidad; • reafirmar los beneficios que aporta la sensibilidad de género a la organización y a la comunidad a la que sirve; • demostrar que las mujeres son empleadas valiosas del sistema de justicia y que realizan contribuciones importantes a la organización para la prestación de servicios de calidad. • Garantizar y hacer que todas las personas que trabajan en la organización cumplan una política de tolerancia cero frente a la violencia cometida contra cualquier persona, incluidas las víctimas/sobrevivientes de violencia contra las mujeres: • definir las sanciones por el incumplimiento de esta política, ofrecer capacitación y establecer procesos que garanticen la aplicación de la política.

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

SERVICIO ESENCIAL: 2. CONTACTO INICIAL	
Es fundamental que durante el contacto inicial con el sistema judicial, las víctimas/sobrevivientes de violencia tengan una experiencia positiva. Los servicios deben estar disponibles y accesibles para todas las mujeres. Sin embargo, lo más importante es que el contacto inicial demuestre a la víctima/sobreviviente que el sistema judicial y el personal encargado de proveer los servicios de justicia que operan en dicho sistema tienen el compromiso de proteger a la mujer y su seguridad, tomarse en serio su demanda y garantizar que cuente con una asistencia adecuada a lo largo de su itinerario dentro del sistema.²	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
2.1 Disponibilidad	Garantizar que los servicios judiciales y policiales estén disponibles para todas las víctimas/sobrevivientes con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, casta, clase social, condición de persona migrante o refugiada, condición indígena, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica que sea necesario considerar.
2.2 Accesibilidad	- Garantizar que el acceso a los servicios policiales: - esté disponible las 24 horas del día, todos los días del año; - ofrezca accesibilidad geográfica, y que, cuando esto no sea posible, exista un mecanismo que permita a las víctimas/sobrevivientes contactar o acceder de forma segura a los servicios policiales a través de otros medios disponibles; - responda a las necesidades de las y los usuarios y de los diversos grupos destinatarios, por ejemplo, pero con carácter no limitativo, de las personas analfabetas, con discapacidad visual o que carezcan de la condición de ciudadanas o residentes; - disponibilidad de los procedimientos y las instrucciones en múltiples formatos para maximizar el acceso (por ejemplo, por escrito, en formato electrónico, oral, a través de los medios de comunicación y por teléfono); - la señalización debe satisfacer las necesidades de los diferentes grupos destinatarios; - en la medida de lo posible, deben tenerse en cuenta las necesidades lingüísticas de las personas usuarias. - Garantizar la seguridad en las dependencias judiciales y que las mujeres y los niños y niñas dispongan de espacios adecuados. - Asegurar la gratuidad de los servicios policiales y que: - el acceso a estos servicios no imponga una carga económica o administrativa indebida a la víctima/sobreviviente; - se adopten todas las medidas necesarias para garantizar que las víctimas/sobrevivientes tengan acceso a los servicios de pago que necesiten (como exámenes médicos o servicios de asistencia psicológica).
2.3 Capacidad de respuesta	- la víctima/sobreviviente (y/o la madre/el padre/tutor(a)/representante legal, en el caso de una niña): - debe tener la oportunidad de decidir si desea involucrarse o no en el proceso judicial; - debe recibir información para poder tomar decisiones adecuadamente informadas; - no debe ser objeto de sanciones por no cooperar cuando no sea posible garantizar su seguridad o evitar la victimización secundaria. - Garantizar la disponibilidad de proveedoras y proveedores de servicios convenientemente capacitadas y capacitados para prestar asistencia a la víctima y ayudarle a rellenar su denuncia. - Asegurar que todos los incidentes de violencia denunciados contra mujeres queden documentados, sean o no constitutivos de delito: - toda la información obtenida y los informes elaborados deben guardarse en lugar seguro y ser confidenciales. - Garantizar la adopción de medidas inmediatas cuando una víctima/sobreviviente denuncie haber sufrido violencia.

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

SERVICIO ESENCIAL: 3. INVESTIGACIÓN	
Es crucial que las investigaciones de delitos de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual contra las mujeres comiencen en el momento oportuno, se lleven a cabo de manera profesional, cumplan los requisitos relacionados con las pruebas y la investigación y que se utilicen todos los medios disponibles para identificar y detener al sospechoso. A lo largo de todo el proceso, debe tenerse en cuenta y protegerse cuidadosamente la seguridad y la dignidad de las mujeres. Estas directrices se complementan con la directriz número 6 relativa a los servicios esenciales en el ámbito de la salud, Documentación (médico-jurídica), detallada en el módulo dedicado a los servicios de salud, en particular las secciones 6.2 (Recogida y documentación de pruebas forenses) y 6.3 (Proporcionar pruebas por escrito y asistir a vistas judiciales).	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
3.1 La investigación de los casos de violencia contra las mujeres debe recibir una prioridad elevada	• Garantizar la existencia de una política que exija lo siguiente a las personas que proveen los servicios de justicia que reciban una denuncia por violencia: • explicar a la víctima/sobreviviente el proceso de investigación y el proceso judicial, sus derechos y los servicios que tiene a su disposición a lo largo de todo el proceso judicial; • iniciar de forma inmediata una investigación que sea sensible con la víctima; • garantizar una investigación y un seguimiento inmediatos de las denuncias presentadas. • Asegurar que las acciones judiciales emprendidas no provoquen más daños. Tener en cuenta: • el contexto de la víctima/sobreviviente; • el trauma físico y mental que haya experimentado; • las consecuencias que puede tener su denuncia para ella misma, su familia y otras personas pertinentes. • Garantizar que se atienda a las víctimas/sobrevivientes con prontitud, que no se les pida que esperen para presentar una denuncia o que se vean impedidas por cualquier otro motivo para presentar su caso ante las autoridades judiciales. • Asegurar que los sospechosos sean detenidos lo antes posible. • Garantizar que se exija a los sospechosos el acatamiento de las medidas adoptadas para proteger a las víctimas.

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

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

SERVICIO ESENCIAL: 4. PROCESOS PREVIOS AL JUICIO	
Para garantizar el acceso a la justicia por parte de las víctimas y sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja y de la violencia sexual es fundamental contar con procesos y audiencias previos al juicio en los ámbitos penal, civil, administrativo y de familia que sean imparciales y sensibles a las necesidades específicas de las víctimas/ sobrevivientes. Los servicios esenciales previos al juicio en la esfera de la justicia penal reflejan la obligación internacional que tienen el Estado y personas encargadas de proveer los servicios de justicia que actúan en su nombre de ejercer la responsabilidad crucial de investigar y activar el enjuiciamiento, ponderando al mismo tiempo de forma adecuada la importancia de empoderar a las sobrevivientes para que adopten decisiones con conocimiento de causa en cuanto a sus interacciones con el sistema de justicia penal. Los servicios esenciales previos al juicio o en el marco de la audiencia previa a este en el ámbito civil, administrativo y de familia destacan la importancia de la oportunidad, la asequibilidad y la disponibilidad de procedimientos simplificados y fáciles de utilizar.	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
4.1 Enfoques coordinados e integrados en relación con los asuntos de derecho penal, civil, administrativo y de familia.	• Buscar de manera proactiva información sobre cualquier otro procedimiento en curso (asuntos penales, civiles, administrativos o de familia) que resulte pertinente. • Verificar la existencia de cualquier orden de protección y asistencia pendiente y proporcionar dicha información a los tribunales. • Compartir y utilizar la información de otros procedimientos según resulte apropiado en el seno del sistema judicial.
4.2 Principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento	• Garantizar que la principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento recaiga en la persona que provee los servicios de justicia, y no en la víctima/sobreviviente. • Asegurar que las políticas de protección permitan la actuación de la víctima. Esto significa: • informar a la víctima/sobreviviente de cualquier decisión relativa al enjuiciamiento, a menos que indique que no desea recibir dicha información; • brindar a la víctima/sobreviviente una oportunidad para exponer su relato y ser escuchada antes de que se tome decisión alguna en relación con el enjuiciamiento. • Estudiar la posibilidad de adoptar políticas favorables al enjuiciamiento. • Garantizar la recolección de todas las pruebas disponibles al examinar el fondo del asunto de cara a adoptar la decisión de enjuiciar. Esto significa: • promover una recolección de pruebas centrada en la credibilidad de la denuncia, y no en la de la víctima/sobreviviente; • asegurar que la recogida de pruebas médico-jurídicas y forenses se realice oportunamente en los casos en que proceda; • garantizar que cualquier decisión de no pasar a la fase de instrucción no se base únicamente en el hecho de carecer de un informe médico-jurídico o de que este no sea concluyente; • consultar las directrices complementarias recogidas en el módulo dedicado a los servicios de salud (servicio esencial número 6). • Garantizar que cualquier decisión de no continuar con el procedimiento sea adoptada por fiscales o juezas o jueces experimentadas(os). • Reducir los obstáculos que imponen una presión indebida a la víctima/sobreviviente para que retire los cargos. Esto significa: • apreciar y responder al conflicto potencial entre los objetivos del sistema de justicia penal y los deseos de la víctima/sobreviviente; • otorgar un peso considerable al punto de vista de la víctima/sobreviviente en los procedimientos penales.

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

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

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

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

SERVICIO ESENCIAL: 5. PROCESOS/AUDIENCIAS JUDICIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SERVICIO ESENCIAL: 7. PROCESOS POSTERIORES AL JUICIO	
El sistema judicial puede desempeñar un papel muy importante en la prevención de la violencia futura, al enviar un poderoso mensaje a la comunidad de que no se tolerará la violencia contra las mujeres, pero también debido a que tiene la responsabilidad de garantizar la rendición de cuentas y la rehabilitación de los autores de violencia, así como de reducir los niveles de reincidencia. Las normas internacionales exhortan a los Estados a desarrollar y evaluar programas de tratamiento y reinserción/rehabilitación para los agresores; dichos programas deben dar prioridad a la seguridad de las víctimas y se debe garantizar la supervisión de su cumplimiento. Dichas normas instan asimismo a los Estados a asegurar la existencia de medidas adecuadas para eliminar la violencia contra las mujeres que permanecen detenidas por cualquier motivo.	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
7.1 Las intervenciones dirigidas a evitar nuevas agresiones deben centrarse en la seguridad de la víctima/sobreviviente.	• Al ordenar un tratamiento de rehabilitación para los agresores, debe garantizarse que el programa de tratamiento reduzca la reincidencia y fomente la seguridad de las víctimas/sobrevivientes.⁷ • Garantizar que se lleve a cabo un estudio de la aptitud de los agresores antes de autorizar su participación en un programa de rehabilitación, y que se realice una evaluación constante de los riesgos dando prioridad a la seguridad de la víctima/sobreviviente. Esto significa: • consultar a las víctimas/sobrevivientes en el momento en que se lleve a cabo la evaluación, cuando se estén examinando las diferentes opciones de rehabilitación, así como cuando se realicen las evaluaciones de los riesgos; • informar a las víctimas/sobrevivientes de cualquier resolución posterior al juicio. • Garantizar que la rehabilitación forme parte de la condena, en lugar de ser alternativa a ésta. • Garantizar la supervisión de los programas de rehabilitación. • Establecer consecuencias adecuadas para los agresores que no completan satisfactoriamente sus programas.

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

SERVICIO ESENCIAL: 8. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	
Las medidas de protección para las mujeres que han sufrido violencia dentro de la pareja y violencia sexual son cruciales para poner fin a la violencia y evitar que ésta se repita y se intensifique, así como para eliminar las amenazas de violencia. Las mujeres tienen derecho a vivir una vida sin violencia y sin temor a sufrirla. Esto significa que es necesario que haya medidas de protección disponibles con independencia de la incoación de cualquier asunto penal, civil o de derecho de familia; además, dichas medidas deben estar diseñadas para empoderar a las mujeres en su acceso a la justicia y permitirles implicarse en el proceso judicial de forma segura.	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
8.1 Acceso a medidas de protección inmediatas, urgentes y a largo plazo.	• Garantizar la accesibilidad de todas las víctimas/sobrevivientes a medidas de protección inmediatas y urgentes⁸: • de formas gratuita; • con procedimientos de solicitud sencillos y adaptados a las necesidades de las usuarias; • las personas que proveen los servicios de justicia deben prestar asistencia a las víctimas/sobrevivientes en la cumplimentación de su solicitud; • los tribunales deben estar accesibles fuera del horario habitual de atención al público; • deben admitirse las órdenes <i>ex parte</i>, cuando sea necesario; • el acceso a los tribunales adecuados debe ser rápido y ágil. • Garantizar que la protección responda específicamente a las necesidades de la víctima/sobreviviente, de su familia y de otras personas pertinentes: • las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia deben estudiar todas las medidas de protección disponibles. • Garantizar que las medidas de protección no dependan de la incoación de un procedimiento penal, civil o de derecho de familia. • Garantizar que en las audiencias de protección las normas probatorias no se interpreten de manera restrictiva o discriminatoria. • Garantizar una pronta entrega de las órdenes de protección. • Garantizar que cualquier modificación de las medidas de protección dé prioridad a la seguridad de la víctima/sobreviviente.
8.2 Ejecución de las medidas de protección	• Asegurar que las funciones y responsabilidades de la ejecución de las medidas de protección (como las órdenes de protección y otras órdenes judiciales conexas contra los agresores, o las condiciones para la puesta en libertad de estos, incluso bajo fianza) estén claramente definidas: • las medidas de protección deben entrar en vigor de manera inmediata; • los tribunales deben enviar a la policía copias de las medidas de protección; • deben compartirse las medidas de protección con el funcionariado encargado de atender al público y el personal de oficina, y han de ser conservadas por dicho personal de forma que puedan ser consultadas con facilidad. • Garantizar un seguimiento adecuado de las medidas de protección: • en las situaciones en que se detenga a la persona sospechosa, deberá informarse al personal del centro de detención sobre las medidas de protección dispuestas y solicitar a dicho personal que vigile de cerca cualquier comunicación externa para impedir cualquier vulneración de las citadas medidas (por ejemplo, las comunicaciones telefónicas o por correo electrónico).

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

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

SERVICIO ESENCIAL: 9. APOYO Y ASISTENCIA	
La prestación de servicios de apoyo y asistencia durante el proceso de administración de justicia es un elemento fundamental para garantizar el acceso de todas las mujeres a la justicia. Las normas internacionales hacen referencia a la importancia de la asistencia jurídica, de contar con información práctica, exhaustiva y precisa y de prestar servicios de a víctimas y testigos, así como la necesidad de contar con apoyo externo al sector judicial (por ejemplo, asistencia sanitaria, refugios, servicios sociales o asesoramiento)⁹. Estos servicios pueden empoderar a las mujeres y permitirles adoptar sus propias decisiones con base en el conocimiento de sus derechos y en las opciones que les ofrece la justicia.	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
9.1 Información práctica, precisa, accesible y exhaustiva	• Garantizar la disponibilidad de una amplia variedad de información, que incluya, como mínimo: • una descripción clara de los procesos judiciales en idiomas y formatos variados, a fin de responder a las necesidades de los diferentes grupos de mujeres; • las funciones y responsabilidad de las y los agentes pertinentes del sector de la justicia; • información pertinente sobre derechos y recursos, incluida la restitución y la compensación; • información sobre cómo y dónde acceder a asistencia y asesoramiento jurídico; • información acerca de los tipos de servicios de asistencia y proveedoras y proveedores de servicios disponibles, y sobre cómo acceder a ellos; • las medidas de protección disponibles. • Garantizar que la víctima/sobreviviente disponga oportunamente de la información relativa a su caso. Esto incluye: • la definición de su papel y de las oportunidades para participar en los procedimientos; • la programación, el progreso y la organización última de los procedimientos; • cualquier orden que se dicte contra el sospechoso u agresor. • Garantizar que la señalización de todas las oficinas del sector judicial respondan a las necesidades de los distintos grupos meta.
9.2 Servicios jurídicos	En los asuntos de justicia penal: • En las jurisdicciones en las que la víctima/sobreviviente carezca de capacidad legal para actuar en asuntos penales, los servicios jurídicos deben correr a cargo de la fiscalía. • En las jurisdicciones en las que la víctima/sobreviviente tenga capacidad legal para actuar en asuntos penales, los servicios jurídicos deben ser asequibles y, en el caso de quienes carezcan de medios suficientes o cuando así se requiera en interés de la justicia, se prestarán de forma gratuita (asistencia legal): • los servicios jurídicos pueden incluir información legal, asesoramiento jurídico, asistencia jurídica y representación legal; • los procesos administrativos conducentes a la obtención de asistencia legal han de ser sencillos y gratuitos; • si la verificación de los recursos para determinar la aptitud para recibir este tipo de asistencia se calcula sobre la base de los ingresos del hogar familiar, y el presunto agresor es un miembro de la familia o la víctima/sobreviviente no disfruta de igualdad de acceso a los ingresos familiares, únicamente deberá utilizarse el ingreso de esta última de cara a la verificación de recursos en el marco de la evaluación de la solicitud de asistencia letrada.

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

SERVICIO ESENCIAL: 10. COMUNICACIÓN	
La comunicación es un tema clave en todo el sistema de administración de justicia. La víctima/sobreviviente necesita saber que se le está escuchando y que se comprenden y abordan sus necesidades cambiantes en lo que respecta a la justicia. La información y el modo en que ésta se comunica pueden facultar a la víctima para adoptar decisiones con conocimiento de causa en lo que respecta a su participación en el sistema judicial. La gestión de la información y la comunicación entre los diferentes organismos encargados de la prestación de servicios de justicia y los sectores no judiciales, dando prioridad, en particular, a la confidencialidad y la privacidad, puede contribuir a minimizar los riesgos que afrontan las víctimas a la hora de buscar justicia.	
ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DIRECTRICES
10.1 Información sencilla y accesible acerca de los servicios de justicia.	• Garantizar la provisión de información adecuada y oportuna sobre los servicios disponibles, de un modo que tenga en cuenta las necesidades de los diferentes grupos destinatarios. Esta información puede incluir: • una descripción clara de los procesos judiciales; • una descripción clara de las funciones y responsabilidades de cada uno de las y los agentes pertinentes que intervienen en el sector judicial; • los mecanismos, procedimientos y recursos judiciales disponibles; • información acerca del caso específico de la víctima/sobreviviente. • Garantizar que la información facilitada satisfaga las necesidades de los diferentes grupos destinatarios: • la información debe proporcionarse, en la medida de lo posible, en el idioma de la persona usuaria; • debe estar disponible en múltiples formatos (por ejemplo oral, por escrito, en formato electrónico); • debe estar redactada en un lenguaje claro y sencillo de entender. • Garantizar que la señalización de todas las oficinas del sector judicial respondan a las necesidades de los distintos grupos objetivo.
10.2 Las comunicaciones deben promover la dignidad y el respeto de la víctima/sobreviviente	• Garantizar que todas las comunicaciones entre el personal de servicios judiciales y las víctimas/sobrevivientes y/o los progenitores, el tutor o tutora y el o la representante legal: • no juzguen a la víctima y se caractericen por su empatía y comprensión; • validen a lo largo de todo el proceso lo ocurrido a la víctima/sobreviviente. Es importante que: - la víctima/sobreviviente sienta que su denuncia de violencia se toma en serio; - su denuncia debe ser considerada creíble y válida a menos que existan indicios claros de lo contrario; - reciba un trato respetuoso y se le dé la mejor respuesta posible; • sean respetuosas; • no contribuyan a la victimización secundaria; • sean adecuadas a la edad de la víctima/sobreviviente. • Asegurar que la víctima/sobreviviente tenga la sensación de que su voz está siendo escuchada. Esto significa que se le debe dar la oportunidad de: • exponer su relato; • ser escuchada y que su relato quede adecuadamente registrado; • vivir una experiencia positiva durante su colaboración con la proveedora o el proveedor de servicios de justicia; • explicar cómo le afectó la violencia. • Garantizar que los responsables de comunicar los mensajes utilicen un lenguaje claro y lo expliquen de manera paciente. • Garantizar el respeto de la privacidad de la víctima/sobreviviente. • Garantizar la confidencialidad de toda la información suministrada y limitar la revelación de información con respecto a la identidad y la participación de la víctima en el proceso.

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

SERVICIO ESENCIAL: 11. COORDINACIÓN ENTRE LOS ORGANISMOS JUDICIALES

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

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

CAPÍTULO 4:

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

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

(Notas finales a las directrices)

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

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

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



