**LEYENDA**

* Estoy de acuerdo, me parece importante el que se considere este estándar mínimo de calidad propuesto por la ONU.
* No estoy de acuerdo con este estándar mínimo de calidad propuesto por la ONU.
* Tengo una aportación, sugerencia o comentario a realizar.
* Creo que en la CAPV sí se está dando esta directriz.
* Creo que en la CAPV no se está dando esta directriz.
* Tengo una propuesta o estrategia de mejora en relación a esta directriz.

|  |
| --- |
| **SERVICIOS SOCIALES** |
|  | DOCUMENTOS ONU | DIAGNÓSTICO CAPV |
| Directrices consideradas por la ONU | SI | NO | Sugerencias | SI | NO | Estrategias de mejora |
| **1.1** Se garantiza que la información que se proporciona en situaciones de crisis es clara y hace referencia a todos los servicios existentes tanto para mujeres como para sus criaturas. |  |  |  |  |  |  |
| **1.2** Se garantiza disponibilidad y accesibilidad amplia de la información (información en diferentes formatos, siendo sensible a las culturas, a todas las circunstancias o problemáticas que pueden vivir las personas). |  |  |  |  |  |  |
| **2.1** Se proporciona asesoramiento gratuito en situaciones de crisis. |  |  |  |  |  |  |
| **2.1** Se asegura que se escucha a las mujeres y a las niñas y se las cree. |  |  |  |  |  |  |
| **2.1** Se garantiza que se ofrezcan opciones como acceso inmediato a un alojamiento seguro, acceso inmediato a servicios médicos y de emergencia o la posibilidad de volver a ponerse en contacto con un servicio, incluso si la mujer opta por no acogerse a ninguna de las opciones que se le ofrece. Se garantiza que se ayuda a las mujeres a adoptar decisiones con conocimiento de causa. |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza que el asesoramiento prestado en situaciones de crisis es el adecuado a las diversas formas de violencia experimentadas. |  |  |  |  |  |  |
| **2.3** Se garantiza que se presta asesoramiento en situaciones de crisis en persona, telefónicamente, por correo electrónico y en lugares/contextos diversos |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se proporcionan líneas de asistencia telefónica gratuitas, las 24 horas del día, con personal que cuente con conocimientos y aptitudes adecuadas, con protocolos de conexión con los servicios sociales, judiciales y de salud.  |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se garantiza que el personal de las líneas de asistencia telefónica tienen acceso a los recursos necesarios para garantizar la seguridad de las mujeres (servicio de transporte de emergencia a un alojamiento seguro, provisión inmediata de productos sanitarios y artículos personales básicos, vínculo inmediato con los servicios de respuesta policial y judicial pertinentes). |  |  |  |  |  |  |
| **3.2** Se facilita información clara y precisa acerca del servicio, de sus horarios de atención, de los canales adecuados y del acceso a través del móvil.  |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** Se proporciona alojamiento seguro hasta que desaparezcan las amenazas inmediatas. |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** Se garantiza el que se adopten medidas de seguridad como alojamiento gratuito, seguro en un lugar secreto, personal de seguridad, sistema de seguridad, con protocolo de las personas que entran y salen de la casa. |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** Se garantiza la existencia de un protocolo para las y los menores no acompañadas(os) y un acceso adecuado para las personas con discapacidad. |  |  |  |  |  |  |
| **4.2** Se proporciona espacios dentro del alojamiento respondan a las necesidades, en los que las mujeres y criaturas disfrutan de la confidencialidad/privacidad así como respondan a las necesidades de las mujeres y las niñas/os.  |  |  |  |  |  |  |
| **4.2** Se desarrolla un plan de apoyo individualizado para las mujeres y sus criaturas en consulta con ellas. |  |  |  |  |  |  |
| **5.1** Se proporciona ayuda para dar respuesta a las necesidades básicas e inmediatas de mujeres y sus hijas, incluso el acceso al servicio de transporte de emergencia, comida y alojamiento seguro gratuito. Se facilita ayuda en especie. |  |  |  |  |  |  |
| **5.1** Se asegura que la asistencia satisfaga las necesidades de cada menor. |  |  |  |  |  |  |
| **5.1** Se facilita el acceso a la protección social, por ejemplo a transferencias monetarias cuando esté disponible y sea posible acceder a ellas en un plazo breve. |  |  |  |  |  |  |
| **5.2** Se garantiza que las mujeres y niñas puedan acceder a la asistencia material y económica a través de diversos medios. |  |  |  |  |  |  |
| **6.1** Se ayuda a las mujeres y niñas a establecer o recuperar su identidad de conformidad con la normativa legal local o con los protocolos internacionales, actuando a modo de enlace con los servicios consulares o diplomáticos.  |  |  |  |  |  |  |
| **6.1** Se presta atención de cada la expedición, recuperación o sustitución gratuita de documentos de identidad |  |  |  |  |  |  |
| **7.1** Se proporciona información a las mujeres a cerca de sus derechos de una manera clara, asegurando que la información y el asesoramiento incluya la remisión a servicios esenciales, si así lo autoriza la mujer. Se proporciona información legal y sobre derechos, representación y asesoramiento gratuito.  |  |  |  |  |  |  |
| **7.1** Se representa y defiende jurídicamente a las mujeres y las niñas cuando así lo instruyan. Se documenta cualquier asesoramiento jurídico con el fin de ayudar a las mujeres. |  |  |  |  |  |  |
| **7.2** Se proporciona información, asesoramiento y representación por escrito, oralmente o en un formato en el que la mujer se sienta familiarizada, acerca de las opciones de apoyo para proteger la seguridad inmediata de las mujeres. |  |  |  |  |  |  |
| **7.2** Se proporciona información y asesoramiento con arreglo a la disponibilidad de la mujer, en un momento y lugar adecuado para ella.  |  |  |  |  |  |  |
| **8.1** Se presta asesoramiento individual y grupal cuando proceda a través de profesionales especializadas en violencia, asegurando que el asesoramiento esté basado en los derechos humanos y sea sensible a la cultura de las mujeres y niñas atendidas.  |  |  |  |  |  |  |
| **8.1** Se garantiza que las mujeres tienen acceso a un número mínimo de sesiones de apoyo/asesoramiento. |  |  |  |  |  |  |
| **8.2** Se proporciona en el momento adecuado para la mujer un asesoramiento gratuito, así como transporte para poder ir a las sesiones. |  |  |  |  |  |  |
| **9.1** Se garantiza la disponibilidad de apoyo centrado en las mujeres y sus criaturas mientras permanezcan dentro del sistema. |  |  |  |  |  |  |
| **9.1** Se asegura que el personal está formado para trabajar en nombre de las mujeres y niñas. De tal manera que se respetan los deseos manifestados por las mujeres y tienen su consentimiento para ejercer su representación. |  |  |  |  |  |  |
| **10.1** Se presta asesoramiento centrado en las y los menores basado en los derechos y en el apoyo psicosocial, garantizando la elaboración de un plan de atención individualizada y gratuito.  |  |  |  |  |  |  |
| **10.1** Se facilita el acceso a los servicios de cuidado de emergencia y a largo plazo para los menores, si es necesario con o sin una progenitora.  |  |  |  |  |  |  |
| **10.2** Los servicios para la infancia son adecuados a la edad y tienen en cuenta las necesidades de las y los menores y están en consonancia con las normas internacionales.  |  |  |  |  |  |  |
| **10.2** Se garantiza que el personal recibe capacitación sobre procedimientos sensibles a la infancia y acordes con las necesidades de las menores |  |  |  |  |  |  |
| **11.1**  Se asegura que la información comunitaria incluye información sobre los derechos de las mujeres y las niñas y sobre los diferentes servicios de apoyo que tienen a su disposición.  |  |  |  |  |  |  |
| **11.1** La información comunitaria incluye información sobre dónde acudir para obtener ayuda, qué servicios están disponibles y cómo acceder a ellos, qué se puede esperar de los servicios. |  |  |  |  |  |  |
| **11.1** Se garantiza que la información se elabora y se difunde en varios formatos, en diferentes lugares y teniendo en cuenta la cultura de las destinatarias.  |  |  |  |  |  |  |
| **11.2**  Se garantiza la periodicidad y exactitud de la educación comunitaria, asegurando que la educación comunitaria incluye información a cerca de los derechos de las mujeres y las niñas.  |  |  |  |  |  |  |
| **11.2** La educación comunitaria va dirigida a grupos específicos como líderes comunitarias(os), religiosas(os), personas mayores con el fin de respaldar la prestación de los servicios. |  |  |  |  |  |  |
| **11.2** Se proporciona a hombres formación que promueva los derechos humanos de las mujeres.  |  |  |  |  |  |  |
| **11.2** Se trabaja con las familias para garantizar el apoyo y acceso a los servicios dirigidos a las mujeres y niñas. |  |  |  |  |  |  |
| **11.2** Se trabaja con las asociaciones, medios de comunicación, escuelas y clubes deportivos locales a fin de adaptar los mensajes de la educación comunitaria y estrategias de difusión. |  |  |  |  |  |  |
| **11.2** Se establecen protocolos para proteger la seguridad de las mujeres cuando los medios de comunicación se pongan en contacto con ellas para conocer sus experiencias. |  |  |  |  |  |  |
| **11.3** Los servicios identifican a los grupos vulnerables y a los que resulta más difícil llegar y comprender sus necesidades específicas. |  |  |  |  |  |  |
| **11.3** Se adapta la educación comunitaria a las necesidades concretas de los grupos vulnerables. |  |  |  |  |  |  |
| **12.1** Se presta un apoyo continuado durante un mínimo de seis meses con el fin de lograr una recuperación total de la persona. |  |  |  |  |  |  |
| **12.1** Se facilita el acceso a la protección social y a la asistencia económica cuando se es necesario. |  |  |  |  |  |  |
| **12.1** Se facilita el acceso a la formación profesional y se proporciona acceso a oportunidades de generación de ingresos, como financiación inicial en la puesta en marcha de un negocio. |  |  |  |  |  |  |
| **12.2** Se apoya la reintegración segura de las mujeres y niñas y niños en la comunidad, cuando proceda, de acuerdo con sus deseos expresos y sus necesidades.  |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS:** Los itinerarios de remisión deben ayudar a las mujeres y niñas a recibir unos servicios de apoyo oportunos y adecuados.  |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** Los procesos de remisión deben incluir normas referentes al consentimiento informado. |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** Las mujeres y las niñas se enfrentan a numerosos riesgos para su seguridad inmediata y a largo plazo. Estos riesgos dependerán de las circunstancias concretas de cada mujer/niña. |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** La evolución y gestión de los riesgos puede reducir el nivel de estos. Las prácticas recomendadas en materia de evaluación y gestión de los riesgos incluye la adopción de enfoques coherentes y coordinados tanto en el seno de los sistemas de servicios sociales, judiciales y de salud entre ellos.  |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** El persona, tanto el remunerado como el voluntario, requiere de conocimientos y aptitudes especializados para poder dar una respuesta adecuada a las mujeres y niñas que sufren violencia. |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** El personal necesita oportunidades para desarrollar sus aptitudes y su experiencia, así como para garantizar la actualización de sus conocimientos y capacidades.  |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** Un enfoque integrado multisectorial o sistémico con respecto a la prestación de servicios implica la reunión de diversos servicios y organizaciones que comparten una serie de objetivos comunes a fin de ofrecer respuestas más coordinadas a la violencia contra las mujeres y en el ámbito de la protección a la infancia. |  |  |  |  |  |  |
| **ESPECÍFICOS SS** Los servicios sociales deben trabajar con los servicios judiciales y de salud para proporcionar respuestas de calidad para las mujeres y niñas. Los servicios sociales son responsables y rinden cuentas ante este sistema global de servicios.  |  |  |  |  |  |  |