**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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **JUDICIAL Y POLICIAL** | | | | | | |
|  | DOCUMENTOS ONU | | | DIAGNÓSTICO CAPV | | |
| Directrices consideradas por la ONU | SI | NO | Sugerencias | SI | NO | Estrategias de mejora |
| **1.1** El ámbito policial y judicial explora, entabla relaciones y colaboraciones en el desarrollo de estrategias a largo plazo dirigidas a eliminar la violencia involucrando a las organizaciones clave (como instituciones educativas) , grupos específicos (grupos de mujeres, jóvenes…) y medios de comunicación |  |  |  |  |  |  |
| **1.1** El ámbito policial y judicial demuestra sensibilidad hacia cuestiones de género |  |  |  |  |  |  |
| **1.1** Desde el ámbito policial y judicial se garantiza que todas las personas que trabajan en la organización cumplan una política de tolerancia cero frente a la violencia de género así como se definen las sanciones por el incumplimiento de esta política. |  |  |  |  |  |  |
| **1.2** Se contribuye al diseño y a aplicación de estrategias para cuestionar normas, actitudes y conductas sociales y culturales que contribuyen a que se acepte la violencia contra las mujeres y las niñas. |  |  |  |  |  |  |
| **1.2** Se afirma que los hombres y niños son una parte muy importante de la solución del problema de la violencia contra las mujeres |  |  |  |  |  |  |
| **1.2** Desde el ámbito policial y judicial se trabaja con otras personas y entidades para mejorar la confianza de la población en la capacidad del sistema judicial para responder de manera eficaz a la violencia. |  |  |  |  |  |  |
| **1.3** Se mantienen registros precisos y se analizan los registros de las denuncias presentadas por violencia a fin de detectar tendencias de denuncia ante los servicios policiales |  |  |  |  |  |  |
| **1.3** Se fomenta la recogida de datos para ayudar a estudiar los tipos de violencia |  |  |  |  |  |  |
| **1.3** Se analizan los datos representativos a escala nacional con objetivo de entender los niveles de la violencia. |  |  |  |  |  |  |
| **1.3** En base a los análisis realizados, se adoptan medidas para evitar nuevos casos a través de la intervención temprana, la respuesta rápida, la detención del agresor |  |  |  |  |  |  |
| **1.4** Desde el s. judicial y policial se anima activamente a denunciar a las mujeres mediante:   * Provisión de información a la comunidad a cerca del compromiso y respuesta de la policía ante un caso. * Garantizando que exista la posibilidad de contactar con la policía durante las 24h * Trabajando de manera coordinada con otros agentes. |  |  |  |  |  |  |
| **1.4** Se muestra un esfuerzo para mejorar la confianza de las mujeres que presentan denuncias, respondiendo de manera rápida y adecuada |  |  |  |  |  |  |
| **1.4** Se garantiza que la política y la práctica reflejan que la mujer sobreviviente puede participar en la decisión sobre si se procede o no con una investigación o proceso judicial. |  |  |  |  |  |  |
| **2.1** Se garantiza que los servicios judiciales y policiales estén disponibles para todas las víctimas con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, casta, clase, edad, religión, lengua, nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, discapacidad u otras características. |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza que el acceso al servicio policial está disponible 24h |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza que ofrezca accesibilidad geográfica (en el caso de que no sea posible existan mecanismos que permita a la mujer contactar o acceder de manera segura) |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza que responda a las necesidades de las usuarias y de los grupos destinatarios. |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza que la señalización satisface las necesidades de las personas usuarias |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza en la medida de lo posible el disponer de recursos lingüísticos para atender a las personas usuarias. |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se garantiza la seguridad de todas las dependencias teniendo espacios adecuados. |  |  |  |  |  |  |
| **2.2** Se asegura la gratuidad de los servicios policiales. |  |  |  |  |  |  |
| **2.3** Las mujeres tiene la oportunidad de decidir si quieren o no involucrarse en el proceso judicial. Deben recibir información para poder tomar decisiones. No deben ser objeto de sanciones por no cooperar cuando no sea posible garantizar su seguridad o evitar la victimización secundaria. |  |  |  |  |  |  |
| **2.3**  Se garantiza la disponibilidad de proveedoras de servicios capacitadas para prestar asistencia a la mujer y ayudarle a rellenar la denuncia. |  |  |  |  |  |  |
| **2.3** Se asegura que todos los incidentes de violencia contra las mujeres denunciados quedan documentados, sean o no delito. |  |  |  |  |  |  |
| **2.4** Se garantiza que una mujer sobreviviente pueda presentar una denuncia en cualquier momento, en un lugar seguro, privado y agradable limitándose el número de personas con las que tiene trato y minimizando el número de veces que tiene que relatar su historia |  |  |  |  |  |  |
| **2.4** Se garantiza que las proveedoras de servicios de justicia que se reúnen con la víctima no la juzgan y se caracterizan por tener empatía, evitan la victimización secundaria, responden a sus preocupaciones, aseguran el respeto de la privacidad |  |  |  |  |  |  |
| **2.4**  Se garantiza que las mujeres tienen oportunidad de narrar su historia, son escuchadas y su relato queda adecuadamente registrado, exponiendo cómo le ha afectado la situación |  |  |  |  |  |  |
| **2.4** Se asegura que las niñas víctimas puedan expresar sus puntos de vista y preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, edad, madurez intelectual y desarrollo evolutivo |  |  |  |  |  |  |
| **3.1**  Se garantiza que se explica a las sobrevivientes el proceso de investigación y el proceso judicial, sus derechos y los servicios que tienen a su disposición a lo largo del proceso judicial. |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se garantiza que se inicia una investigación sensible con la víctima |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se garantiza una investigación y un seguimiento inmediatos de las denuncias presentadas |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se asegura que las acciones judiciales emprendidas no provocan más daños a las mujeres. |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se asegura que se atiende a las mujeres con prontitud, no se les pide que esperen a presentar la denuncia. |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se garantiza que los sospechosos son detenidos lo antes posible |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** Se garantiza que se exija a los sospechosos el acatamiento de las medidas adoptadas |  |  |  |  |  |  |
| **3.2**  Se garantiza que la respuesta judicial durante la investigación se centra en las necesidades de la víctima/sobreviviente, teniendo presente su contexto, su trauma físico, mental y sus necesidades médicas y sociales. |  |  |  |  |  |  |
| **3.3** Se garantiza que se toma declaración a la víctima con prontitud y de manera profesional, quedando su declaración adecuadamente registrada y en una única vez. |  |  |  |  |  |  |
| **3.3** Está disponible la posibilidad de hacer un examen médico-jurídico con sensibilidad de género, cuando sea posible, acompañando a la víctima al centro médico correspondiente. |  |  |  |  |  |  |
| **3.3**  Se garantiza la recogida de todas las pruebas disponibles que pueden sustentar la acusación de manera respetuosa. |  |  |  |  |  |  |
| **3.3** Se garantiza que el escenario de los hechos se visita y se examina minuciosamente el espacio. |  |  |  |  |  |  |
| **3.3** En relación a los hallazgos, se llevan a cabo las investigaciones oportunas para adoptar medidas y cerrar el caso. |  |  |  |  |  |  |
| **3.4** Cuando se interviene con menores víctimas, se garantiza que los servicios respondan a las necesidades únicas de la edad asegurando que las salas sean adecuadas, que los procedimientos sean adecuados, que el progenitor o progenitora que no la haya agredido o en su caso tutor o tutora se involucre en las medidas, que los servicios de asistencia médica y psicosocial sena adecuados a su edad, que se mantenga la confidencialidad y se limite la revelación de información relacionada con la menor. |  |  |  |  |  |  |
| **3.4** Se garantiza que las y los testigos sean identificadas y entrevistadas lo antes posible. |  |  |  |  |  |  |
| **3.5** Se asegura que la persona sospechosa sea identificada, interrogada y si procede, arrestada |  |  |  |  |  |  |
| **3.5** Se garantiza la elaboración y examen de un informe pormenorizado y documentado en el que se detallen las investigaciones realizadas y las medidas adoptadas. Este informe debe ser examinado por personal funcionario con cargo o mando para garantizar que se han seguido y registrado todos los pasos. Se facilita una copia del informe para su utilización ulterior y se comparte una copia del informe con otras personas encargadas de proveer los servicios. |  |  |  |  |  |  |
| **3.6** Se garantiza que se establece y se mantiene un mecanismo de rendición de cuentas en la organización a lo largo de todo el proceso de investigación. |  |  |  |  |  |  |
| **3.6** La organización policial garantiza que se designe una persona responsable de analizar 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 así como garantizar que los servicios prestado responda a las necesidades de las víctimas |  |  |  |  |  |  |
| **3.6** Existe un sistema de gestión de reclamaciones transparente y fiable para gestionar las quejas sobre el servicio. |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** Se busca información sobre cualquier procedimiento en curso que resulte pertinente. |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** Se verifica la existencia de cualquier orden de protección y asistencia pendiente con el fin de proporcionar información a los tribunales |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** Se comparte y se utiliza la información de otros procedimientos según resulte apropiado en el seno del sistema judicial |  |  |  |  |  |  |
| **4.2**  Se garantiza que la principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento recae en la persona que provee los servicios de justicia, no en la mujer. |  |  |  |  |  |  |
| **4.3**  SE asegura que se adopte 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. |  |  |  |  |  |  |
| **4.3** Se considera 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**  Se garantiza la accesibilidad de los procedimientos civiles, administrativos y de familia de manera sencilla, desde una perspectiva de género, mediante una interpretación amplia de los criterios exigidos para que la persona pueda disfrutar de una asistencia legal (verificación de los recursos para poder acceder a esta atención de manera gratuita). |  |  |  |  |  |  |
| **4.4** Se garantiza que todos los asuntos correspondientes al ámbito del derecho de familia se analizan para detectar posibles casos de violencia doméstica y son objeto de tratamiento diferenciado |  |  |  |  |  |  |
| **4.5** En los asuntos de justicia penal se desarrollan procedimientos de vía rápida capaces de detectar casos de violencia y priorizarlos en los expedientes judiciales y por vía rápida. |  |  |  |  |  |  |
| **4.5** En los casos en los que haya menores víctimas, los juicios deben celebrarse lo antes posible. |  |  |  |  |  |  |
| **4.6**  En los asuntos de justicia penal se aplican normas probatorias justas, se recaban todas las pruebas antes de adoptar cualquier decisión, se reducen demoras en todas las etapas del proceso. |  |  |  |  |  |  |
| **4.6**  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. |  |  |  |  |  |  |
| **4.7** Se garantiza que todas las proveedoras de servicios se abstienen de emitir juicios y son comprensivos, respetuosos, ofrecen un entorno seguro para las mujeres, dan la oportunidad a las mujeres sobrevivientes de participar de forma plena en el proceso, validan lo sucedido con ellas, se las escucha y tienen en cuenta sus necesidades en los procesos previos al juicio. |  |  |  |  |  |  |
| **4.7**  Se asegura que la sobreviviente pueda decidir si desea emprender una acción judicial y se le propone información para que pueda tomar sus decisiones con conocimiento de causa, retirándose del procedimiento judicial si lo desea. |  |  |  |  |  |  |
| **4.7** Se tiene en cuenta que la orden de libertad provisional o las audiencias de fianza deben tener en cuenta el riesgo existente para la sobreviviente. |  |  |  |  |  |  |
| **4.8** Se garantiza la coordinación de todas las proveedoras de servicios clave (policía, servicios sociales, salud…) para la preparación del juicio. |  |  |  |  |  |  |
| **4.8** En la preparación del juicio se asegura la participación de testigos fundamentales. |  |  |  |  |  |  |
| **4.8** Se garantiza que el personal que provee los servicios son competentes para aportar pruebas ante el tribunal de manera ética, objetiva y profesional. Así mismo, se fomenta la reunión de pruebas que garanticen la credibilidad de la acusación en vez de centrarse en la credibilidad de la demandante. |  |  |  |  |  |  |
| **4.8** Se garantiza el acceso a la asistencia para las sobrevivientes, la familiarización con el tribunal y la prestación de servicios de preparación para enfrentarse a este. |  |  |  |  |  |  |
| **4.9** Se debe permitir la mediación o la justicia restitutiva únicamente cuando existan procedimientos que garanticen que no se haya recurrido a la fuerza o ejercicio de presión o intimidación. |  |  |  |  |  |  |
| **4.10** Cuando se aprecia después de reunir pruebas que la persona sospechosa puede ser sobreviviente de violencia contra las mujeres se garantiza que se reconoce la vulnerabilidad de la mujer acusada, se evalúa el contexto en el que se ha producido la violencia (tesis de que pudo actuar en defensa propia), se analiza el contexto. |  |  |  |  |  |  |
| **4.10** Se contempla la posibilidad de realizar un examen psicológico para determinar el estado de salud mental de la mujer y los factores que podrían guardar relación con su comportamiento violento. |  |  |  |  |  |  |
| **4.10** Se garantiza que en las audiencias de fianza se dispone por parte del tribunal de toda la información pertinente, se estudian las condiciones de fianza para no perjudicar a las sobrevivientes y se garantiza que estas condiciones no expondrán nuevos riesgos para las mujeres |  |  |  |  |  |  |
| **5.1** En la sala del tribunal se permite que la sobreviviente esté acompañada en todo momento por una persona que le apoye. En el caso de que sea una niña se adoptan medidas para designar especialistas y familiares que le acompañen, así como una tutora o tutor. Se dispone de entornos adecuados como salas de espera, se evita la presencia de cualquier persona que no sea necesaria (incluido el agresor), se adoptan medidas para garantizar que no se produzca ningún contacto entre sobreviviente/acusado, se notifica a las autoridades adecuadas si la sobreviviente puede estar sufriendo algún daño durante el proceso judicial. |  |  |  |  |  |  |
| **5.2** Se solicita la adopción de medidas que protejan la privacidad, la integridad y la dignidad de la sobreviviente como por ejemplo limitar o prohibir la presencia de público en el juicio, limitar o restringir la publicación de información personal por parte de los medios de comunicación. |  |  |  |  |  |  |
| **5.2** Se deniega cualquier aclaración falsa o intento de violar la seguridad de las personas que testifican |  |  |  |  |  |  |
| **5.2** Se elimina del registro público judicial cualquier dato que pueda identificar a la sobreviviente como su nombre y dirección. |  |  |  |  |  |  |
| **5.2** En el caso de las niñas, se adoptan medidas para preservar su confidencialidad y excluir al público y medios durante el testimonio de la menor en el juicio. |  |  |  |  |  |  |
| **5.3** En relación a la participación plena, se autoriza la adopción de medidas que puedan facilitar el testimonio de la mujer en el juicio, adoptando enfoques de gestión de casos que aseguren que la sobreviviente tenga la oportunidad de participar plenamente en el procedimiento, adoptando enfoques y medidas encaminadas a reducir el estrés. En el caso de las niñas, se utilizan procedimientos sensibles a las menores, como salas de entrevista adaptadas, por ejemplo. |  |  |  |  |  |  |
| **5.4** Se da oportunidad y diferentes opciones a la sobreviviente de que proporcione detalles sobre los efectos del delito. |  |  |  |  |  |  |
| **5.5** En los asuntos de justicia penal, se garantiza que se presenten ante el tribunal todas las pruebas pertinentes, se consideran creíbles y válidas las denuncias a menos que existan indicios de lo contrario, se adoptan medidas para mitigar los efectos que pueden tener las normas y procedimientos probatorios discriminatorios. |  |  |  |  |  |  |
| **5.6**  Cuando la defensa pida introducir pruebas altamente perjudiciales, se garantiza que la defensa haga la petición en la fase previa del juicio, sea por escrito y se dé a la sobreviviente la oportunidad de que a través de su representación legal, exponga sus preocupaciones o argumentos. |  |  |  |  |  |  |
| **5.6** Se garantiza que la aplicación de las normas y los principios de la defensa no discriminen a las mujeres |  |  |  |  |  |  |
| **6.1** En los asuntos de justicia penal, se establecen políticas que garantizan la adopción de sentencias coherentes y proporcionales a la gravedad del delito cometido cumpliendo con el objetivo de denunciar la violencia contra las mujeres, poner fin a los comportamientos violentos, promover la seguridad de las víctimas y tener en cuenta los efectos sobre las mujeres y sus familias.  **6.1**  En las sentencias se tienen en cuenta los posibles factores agravantes como la reiteración de actos violentos, el abuso de una posición de confianza… |  |  |  |  |  |  |
| **6.1** Se informa a la víctima de cualquier puesta en libertad del agresor |  |  |  |  |  |  |
| **6.2** Se da la oportunidad a las sobrevivientes de exponer al tribunal el daño físico y psicológico causado. |  |  |  |  |  |  |
| **6.3** Cuando proceda, garantizar que se estudie la concesión de reparaciones en los asuntos penales. En las jurisdicciones que lo permitan, los asuntos civiles, administrativos o de familia, proporcionar compensaciones a cargo del Estado con independencia de cualquier proceso penal. Los mecanismos de composición deben ofrecer una compensación oportuna, mediante un procedimiento sencillo. |  |  |  |  |  |  |
| **6.4**  Se garantiza el cálculo de los daños y costos en que incurre la sobreviviente como consecuencia de la violencia con un propósito transformador, corrigiendo las desigualdades que provocaron que fuera vulnerable a esta. |  |  |  |  |  |  |
| **6.5** Se garantiza la ejecución efectiva de las resoluciones relativas a las reparaciones mediante medidas de supervisión. |  |  |  |  |  |  |
| **6.6** Se ofrece una variedad de reparaciones por la denegación, reducción o retraso no razonable de la justicia (indemnización por la pérdida de ingresos salariales, indemnizaciones por los daños y pérdidas emocionales y psicológicos, reembolso de los gastos reales que haya supuesto la reparación, incluidos el transporte. También se establecen indemnizaciones por la violencia adicional que sufra la sobreviviente como resultado de la denegación de la justicia o el retraso del Estado en su administración. |  |  |  |  |  |  |
| **6.7** El proceso de interposición de reclamaciones contra el Estado es sencillo, seguro y gratuito |  |  |  |  |  |  |
| **7.1** Cuando se ordena un tratamiento de rehabilitación para el agresor, se garantiza que el programa de tratamiento reduzca la reincidencia y fomenta la seguridad de la sobreviviente |  |  |  |  |  |  |
| **7.1** Se garantiza que la rehabilitación forma parte de la condena, en lugar de ser alternativa a ésta. Esta rehabilitación es supervisada y en el caso de no cumplirse, se establecen consecuencias adecuadas. |  |  |  |  |  |  |
| **7.2** Se garantiza la existencia de servicios para mujeres detenidas que han sufrido violencia antes de su detención, donde se adopten medidas especiales para proteger a las mujeres y a sus hijas e hijos |  |  |  |  |  |  |
| **7.2** Se garantiza la disponibilidad de servicios de prevención y respuesta frente a la violencia contra las mujeres que permanecen detenidas por cualquier motivo. |  |  |  |  |  |  |
| **7.3** Se garantiza la prestación de servicios durante la detención y posteriormente a fin de reducir su exposición a la violencia. Así mismo, se fomentan los programas de rehabilitación y reinserción donde se incluya la capacitación y formación para garantizar que las reclusas que hayan sido víctimas de violencia puedan evitar los entornos abusivos del pasado. |  |  |  |  |  |  |
| **7.3** Se garantiza que las proveedoras de servicios personalizados de libertad vigilada sean conscientes de las dinámicas de la violencia de género. |  |  |  |  |  |  |
| **8.1** Se garantiza el acceso a todas las sobrevivientes a medidas de protección inmediatas y urgentes, ofreciéndoles una protección que responda a sus necesidades específicas, a sus hijas e hijos y a su familia. |  |  |  |  |  |  |
| **8.2** Se asegura que las funciones y responsabilidades de la ejecución de las medidas de protección están claramente definidas y se hace un seguimiento. |  |  |  |  |  |  |
| **8.3** Se garantiza una respuesta rápida ante cualquier vulneración de las medidas de protección. |  |  |  |  |  |  |
| **8.4** Se garantiza que la evaluación de riesgos está respaldada por una recopilación de información adecuada. Son evaluaciones donde se detectan los posibles cambios en la vulnerabilidad de la sobreviviente. |  |  |  |  |  |  |
| **8.5** Se garantiza un oportuno diseño, ejecución y evaluación de los planes de seguridad, trabajados previamente con la sobreviviente. Estos planes son revisados y actualizados. |  |  |  |  |  |  |
| **8.6** Se garantiza que toda la información necesaria incluida la evaluación de riesgos está disponible antes de adoptar cualquier decisión sobre el arresto, la detención o la puesta en libertad, incluso condicional o vigilada del agresor. |  |  |  |  |  |  |
| **8.7** En el caso de que se pongan en marcha otros procedimientos judiciales, las medidas de protección se coordinan entre los procedimientos. |  |  |  |  |  |  |
| **8.8** Se garantiza la disponibilidad de medidas de apoyo para ayudar a las sobrevivientes a rehacer su vida en condiciones de seguridad, como pensiones alimenticias para las hijas e hijos. |  |  |  |  |  |  |
| **9.1**  En relación al apoyo y asistencia, se garantiza la disponibilidad de una amplia variedad de información (relacionada con los procesos judiciales en diferentes idiomas, las funciones y responsabilidades de las y los agentes del sector judicial, información sobre derechos y recursos, información sobre cómo y dónde acceder a asistencia y asesoramiento jurídico, información acerca de tipos de servicio de asistencia y proveedoras…) también que disponga de información relativa a su caso. |  |  |  |  |  |  |
| **9.2 – 9.3** |  |  |  |  |  |  |
| **9.4** Se garantiza la disponibilidad de una amplia variedad de servicios de apoyo a las sobrevivientes, la disponibilidad y el acceso a los servicios. Así mismo, se garantiza la oportuna prestación de servicios de apoyo a lo largo del continuo de la justicia. |  |  |  |  |  |  |
| **9.4** Se garantiza que el personal de apoyo esté integrado por profesionales o por personas voluntarias adecuadamente capacitadas. |  |  |  |  |  |  |
| **9.5** Se trabaja con otras proveedoras de servicios para desarrollar y aplicar protocolos integrados y redes de remisión eficaces. |  |  |  |  |  |  |
| **10.1** Se garantiza la provisión de información adecuada y oportuna sobre los servicios disponibles, de un modelo que tenga en cuenta las necesidades los diferentes grupos destinatarios. |  |  |  |  |  |  |
| **10.1** Se garantiza que la información facilitada satisfaga las necesidades de los diferentes grupos destinatarios (en el idioma de la persona, en múltiples formatos, en un lenguaje claro y sencillo de entender) |  |  |  |  |  |  |
| **10.1** Se garantiza que la señalización de todas las oficinas del sector judicial responden a las necesidades de las diferentes personas |  |  |  |  |  |  |
| **10.2** Se garantiza que todas las comunicaciones entre el personal de los servicios judiciales y las personas usuarias hablan con un lenguaje claro, son respetuosas y se realizan desde la empatía, la comprensión y la confidencialidad. La mujer siente a lo largo de todo el proceso que se toman su denuncia en serio y que su denuncia es considerada creíble hasta que no se demuestra lo contrario. |  |  |  |  |  |  |
| **10.2** Se asegura que las víctimas tengan sensación de que su voz está siendo escuchada. |  |  |  |  |  |  |
| **10.3** Se garantiza una comunicación regular con la víctima a lo largo de todo el proceso judicial. |  |  |  |  |  |  |
| **10.3** Se garantía que se asigna una proveedora de servicios de justicia encargada de realizar un seguimiento de la víctima y que proporcione a esta información de contacto necesaria para obtener una respuesta inmediata en el caso de que sufra violencia, prevea que la puede sufrir o se viole la orden de protección. |  |  |  |  |  |  |
| **10.3** Se garantiza la existencia de un mecanismo que permita proporcionar informes policiales a la víctima o a su equipo jurídico con el fin de facilitar las actuaciones en los asuntos jurídicos conexos. |  |  |  |  |  |  |
| **10.4** Se garantiza el intercambio de información eficaz entre proveedoras de servicios, compartiendo la información desde la privacidad y la confidencialidad, y con el objetivo para el que se recopiló. Siempre que se pueda se pedirá consentimiento a la víctima o representantes legales. |  |  |  |  |  |  |
| **10.5** Se garantiza que la información se pone en común respetando las exigencias de privacidad y confidencialidad pidiendo, siempre que se pueda, consentimiento informado a la víctima para revelar la información. |  |  |  |  |  |  |