

PRIMERO/SGIVG+ GUÍA COMPLEMENTARIA DE GESTIÓN DE CASOS DE VG



Primero™



GBVIMS+™

VG
SGI

Sistema de Gestión de la
Información sobre la Violencia de



Humanitarian
innovation fund

elrha



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DE LA GUÍA COMPLEMENTARIA DE SIGVG+	5
PARTE I: CÓMO UTILIZAR EL SIGVG+ PARA APOYAR SU SU PROGRAMACIÓN DE GESTIÓN DE CASOS DE VG	8
I. Paso 1: Presentación y compromiso	10
A. Formulario de consentimiento para servicios	11
B. Formulario de información sobre la persona sobreviviente	14
II. Paso 2: Valoración	15
A. Formulario de valoración de la persona sobreviviente	15
B. Escalas de resultados de gestión de casos de VG: Funcionalidad psicosocial y estigma sentido	17
III. Paso 3: Planificación de la acción del caso	20
A. Formulario de Plan de Acción	21
B. Formulario del plan de seguridad	23
IV. Paso 4: Aplicar el Plan de acción del caso	26
A. Ver el caso	26
V. Paso 5: Supervisión	27
A. Formulario de supervisión	28
VI. Paso 6: Cierre del caso	29
A. Formulario de cierre del caso	30
B. Formulario de comentarios de clientes	32
PARTE 2: CÓMO UTILIZAR SIGVG+ PARA LA SUPERVISIÓN A DISTANCIA	34
I. Finalidad de la supervisión y métodos prácticos	36
A. Supervisión individual	36
B. Supervisión entre pares	37
C. Revisiones de expedientes de casos	38
II. Supervisión en SIGVG+: características y funcionalidades	40
A. Revisión de expedientes de casos	40
B. Asignar casos	41
C. Aprobar planes de acción y cierres de casos	42
D. Señalar	44
E. Exportaciones personalizadas	45
PARTE 3: CÓMO UTILIZAR SIGVG+ PARA MONITOREAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE CASOS de VG	48
I. Toma de decisiones basada en datos	48
A. Escalas de gestión de casos de VG	49
B. Pulse (Indicadores clave de rendimiento)	56
C. Encuestas de opinión/satisfacción de clientes	61
ANEXO A: FORMULARIOS DE GESTIÓN DE CASOS DE SIGVG+	67
ANEXO B: ESCALAS VISUALES DE RESULTADOS DE GESTIÓN DE CASOS DE VG ESCALA	90
ANEXO C: TABLAS CLAVE DE INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO	93
ANEXO D: TABLAS DE COMENTARIOS DE CLIENTES	132

AGRADECIMIENTOS

La Guía complementaria del SGIVG+ ha sido diseñada como complemento de la Guía del usuario del SGIVG+ y para destacar los formularios, las características y las funcionalidades de SGIVG+ que facilitan prestación de servicios de gestión de casos de VG y la supervisión, incluidas la supervisión a distancia y la supervisión de la calidad de los servicios de gestión de casos de VG.

El Comité Directivo del SGIVG¹ desea agradecer a las siguientes personas su aportación a este documento: Kristy Crabtree (Comité Internacional de Rescate) y Virginia Zuco, quien dirigió el proceso de redacción y revisión de este recurso, y el grupo de revisión interinstitucional formado por UNICEF (Catherine Poulton, Caroline Masboungi y Elfriede Kormawa), el Comité Internacional de Rescate (Megan O'Brien, Indu Chelliah, Joanne Creighton, Patricia Gray, Betsy Laird y Michelle Wong) y UNFPA (Kate Rougvie e Iman Qassis).

Este recurso no habría sido posible sin el generoso apoyo de la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA, «Bureau for Humanitarian Assistance») de los Estados Unidos. La BHA se creó en 2020 para racionalizar las respuestas humanitarias de la USAID (Agencia de los EE. UU. para el Desarrollo Internacional), reuniendo los vastos conocimientos y recursos de las antiguas Oficinas de la USAID Asistencia para Desastres en el Extranjero (OFDA, «Offices of Foreign Disaster Assistance») y Alimentos para la Paz (FFP, «Food for Peace»). Visite <https://www.usaid.gov/humanitarian-assistance> para obtener más información.

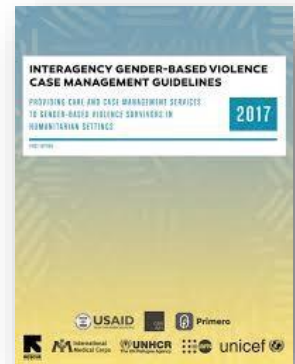
Estas directrices también fueron financiadas y apoyadas por el Fondo de Innovación Humanitaria (HIF, Humanitarian Innovation Fund) de Elrha, una subvención que mejora los resultados para las personas afectadas por las crisis humanitarias identificando, nutriendo y compartiendo soluciones más eficaces y escalables. El HIF de Elrha cuenta con el apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores de Noruega. Elrha es una organización benéfica mundial que encuentra soluciones a problemas humanitarios complejos, a través de la investigación y la innovación. Visite www.elrha.org para obtener más información.



¹ El Comité Directivo del SGIVG está integrado por expertos mundiales de VG del Cuerpo Médico Internacional, del Comité Internacional de Rescate, así como de UNFPA, ACNUR y UNICEF.

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Información sobre la VG (SGIVG)² se creó en 2007 para mejorar la programación y la promoción en favor de las personas sobrevivientes de VG mediante la recopilación, la gestión, el intercambio y el análisis seguros y éticos de los datos sobre la prestación de servicios. Esta iniciativa interinstitucional³ se desarrolló inicialmente para asegurar que se compartiera el incidente de VG con el consentimiento informado de las personas sobrevivientes, en consonancia con las *recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la investigación, documentación y monitoreo de la violencia sexual en contextos de emergencia*.⁴ El SGIVG no es solo un conjunto de herramientas estadísticas, sino una iniciativa holística que establece estándares que busca fortalecer la respuesta de VG centrada en las personas sobrevivientes, tanto en términos de cómo se gestiona la información sobre VG, como de cómo los proveedores de servicios prestan atención a las personas sobrevivientes.



En 2014, el Equipo Internacional del SGIVG llevó a cabo una valoración⁵ del SGIVG, la cual identificó la necesidad de crear capacidad en la gestión de casos de VG, ya sea antes o durante la implantación del SGIVG. Esta valoración dio lugar a que los proveedores de servicios pidieron una herramienta que fuera más allá de la recopilación de datos, a fin de guiar paso a paso y apoyar a los/as trabajadores/as sociales a lo largo de los pasos del proceso de gestión de casos de VG. La gestión de casos de VG es la base del trabajo del SGIVG, ya que los datos se recopilan, comparten y gestionan como parte de la prestación de servicios de gestión de casos para aportar información a la programación y mejorar la prestación de servicios para las personas sobrevivientes de VG.

Como resultado de la valoración, el Equipo Internacional de SGIVG encabezó un proyecto de 2014 a 2016 en seis países gracias a la financiación del Departamento de Asuntos Exteriores, Comercio y Desarrollo del Gobierno de Canadá. La financiación del Gobierno de Canadá se utilizó para llevar a cabo valoraciones más exhaustivas de las deficiencias específicas en la prestación de servicios y la recopilación de datos, y para desarrollar estrategias específicas para abordar esas necesidades. Las valoraciones pusieron de manifiesto una importante carencia: la necesidad de una orientación global sobre cómo prestar servicios de gestión de casos de VG en contextos humanitarios.

A partir de esa constatación, un proyecto de dos años culminó en junio de 2017, cuando el Comité Directivo del SGIVG⁶, gracias a la financiación de la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), publicó ***las Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de violencia de género: Prestación de servicios de atención y gestión de casos a las personas sobrevivientes de violencia de género en contextos humanitarios*** (denominadas en este documento Directrices Interinstitucionales GC de VG).⁷ La nueva Guía interinstitucional de gestión de casos de VG establece normas interinstitucionales para proporcionar atención, apoyo y protección a las personas sobrevivientes de VG, centrándose

² Sistema de Gestión de la Información sobre la Violencia de Género [sitio web](#).

³ Con la participación de IMC, IRC, UNFPA, ACNUR y UNICEF

⁴ https://www.who.int/gender/documents/OMS_Ethics&Safety10Aug07.pdf

⁵ El informe de valoración del SGIVG de septiembre de 2014 está disponible [aquí](#).

⁶ El Comité Directivo del SGIVG está formado por expertos mundiales en VG del Cuerpo Médico Internacional, el Comité Internacional de Rescate, el Fondo de Población de las Naciones Unidas, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

⁷ Las Directrices para la gestión de casos de violencia de género entre organismos, 2017 se pueden encontrar [aquí](#).

en la gestión de casos de VG (GC de VG), y van acompañadas de herramientas prácticas y materiales de formación. Las *Directrices Interinstitucionales de Gestión de Casos de VG* eran esperadas desde hacía tiempo por la comunidad de lucha contra la VG a nivel mundial, y son esenciales para establecer normas y proporcionar orientación para la prestación de servicios de gestión de casos de VG, con el fin de satisfacer mejor las necesidades de las personas sobrevivientes de VG en contextos humanitarios.

Paralelamente, el Equipo Directivo del SGIVG también invirtió en el desarrollo de una innovadora aplicación web que permite a los participantes humanitarios recopilar, almacenar, gestionar y compartir de forma segura los datos para el seguimiento de incidentes, así como documentar todo el proceso de gestión de casos de VG: SGIVG+. SGIVG+ es la última edición del Sistema de Gestión de Información sobre Violencia de Género. Es un módulo dentro de Primero, el único sistema interinstitucional y avalado a nivel mundial⁸ de gestión de información digital que garantiza la documentación segura y ética del proceso de gestión de casos de VG y el monitoreo de incidentes de VG.⁹

SGIVG+ también incluye una funcionalidad de introducción de datos offline, para facilitar al personal de primera línea acceso a una manera más segura de rastrear incidentes y el progreso individual de la persona sobreviviente a medida que esta avanza en el proceso de gestión de casos de VG. SGIVG+ combina herramientas de campo probadas, las mejores prácticas globales y la última tecnología de código abierto para ofrecer una solución fácil y escalable para la gestión de datos. El sistema utiliza mejoras tecnológicas con una plataforma de recopilación de datos online/offline. También tiene compatibilidad lingüística y se basa en un marco seguro con procesos de seguimiento de incidentes basados en roles, de modo que los trabajadores sociales pueden gestionar su trabajo sobre la marcha, dondequiera que estén.

OBJETIVO DE LA GUÍA COMPLEMENTARIA DE SIGVG+

Esta Guía complementaria está destinada a profesionales, a saber, trabajadores/as sociales, supervisores, directores de programas y coordinadores, personal de los centros de coordinación de SGIVG y personal de supervisión y valoración de VG que utilizan el SIGVG+, y está destinada a acompañar la guía de usuario SIGVG+.¹⁰ La Guía complementaria de SIGVG+ incluye tres partes:

Parte 1: Cómo utilizar SIGVG+ para apoyar su programación de gestión de casos de VG, esboza las formas de gestión de casos de VG incluidas en SIGVG+. Guía a los/as trabajadores/as sociales en todo el proceso de gestión de casos de VG, desde que una persona sobreviviente se presenta por primera vez buscando servicios hasta el cierre del caso. La parte 1 tiene como objetivo:

1. Introducir formas estándar de gestión de casos de VG, desarrolladas de conformidad con las directrices globales;
2. Explicar qué paso de la gestión de casos de VG apoya cada formulario del SIGVG+, incluido quién debe completarlo, cuándo debe completarse y el propósito principal del formulario;
3. Fortalecer la calidad general de la gestión de casos de VG destacando cómo SIGVG+ permite buenas prácticas para cada paso del proceso de gestión de casos de VG.

Parte 2: Cómo utilizar SIGVG+ para la supervisión a distancia, se dirige a los supervisores y destaca las características y funcionalidades disponibles en SIGVG+ que permiten a los supervisores comunicarse y supervisar a sus trabajadores/as sociales de forma remota. La parte 2 tiene como objetivo:

1. Revisar la finalidad de la supervisión y los métodos prácticos para supervisar a los/as trabajadores/as sociales de VG;
2. Presentar las características y funcionalidades de SIGVG+ que mejoran la supervisión de los/as trabajadores/as sociales de VG y destacar las características del sistema que permiten la supervisión y la comunicación a distancia.

⁸ Está respaldado por el Comité Directivo interinstitucional del SIGVG (UNICEF, ACNUR, UNFPA, CCI e IMC).

⁹ Para obtener más información sobre Primero/SGIVG+ puede ver el siguiente [vídeo](#) o visite <https://www.gbvim.com/primero/>.

¹⁰ La Guía de usuario sirve como manual de instrucciones para SIGVG+. Informa a los lectores sobre el uso del sistema. La Guía complementaria ha sido diseñada para completar la Guía de usuario y centrarse más en cómo SIGVG+ apoya la prestación de servicios de gestión de casos de VG, la supervisión remota y la supervisión de la calidad de la atención.

Parte 3: Cómo utilizar SIGVG+ para monitorear la calidad de la prestación de servicios de gestión de casos de VG, es la más relevante para los directores de programas, coordinadores de programas o el personal de monitoreo y valoración¹¹ ya que proporciona guía sobre cómo utilizar tres herramientas clave para la medición del programa de gestión de casos de VG: Escalas de resultados de gestión de casos de VG, indicadores clave de rendimiento/Pulse del SIGVG+ y encuestas de opinión de clientes. La parte 3 tiene como objetivo:

1. Explicar cómo las escalas de resultados pueden informar y mejorar la programación de la gestión de casos de VG;
2. Presentar los indicadores clave de rendimiento/Pulse de SIGVG+ y proporcionar orientación sobre cómo deben interpretarse;
3. Presentar el formulario de opiniones de clientes, incluido quién debe administrarlo, cómo debe administrarse y cómo debe interpretarse.

¹¹ También puede ser relevante para los/as trabajadores/as sociales y los supervisores en función de los roles y la estructura de la organización.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG

Antes de implementar Primero/SIGVG+, es necesario disponer de Procedimientos Operativos Estándar (POE) para la gestión de casos de VG dentro de su organización. Un POE es un documento que incluye políticas y protocolos que enmarcan el programa de gestión de casos de VG de una organización. Los POE a menudo van más allá de la gestión de casos de VG e incluyen políticas y protocolos de organización más amplios. Resulta especialmente importante que los proveedores de servicios para la gestión de casos de VG se aseguren de que se incluyan en su POE las políticas específicas en torno a la gestión de casos de VG.

Los POE pueden desarrollarse a nivel de organización o, al igual que la práctica en muchos contextos humanitarios, pueden desarrollarse a nivel interinstitucional a través de un mecanismo de coordinación (es decir, Sub-Clúster de VG o Grupo de Trabajo sobre Gestión de Casos de VG), y a continuación adoptados o aprobados por organizaciones miembros. Las consideraciones de gestión de casos de VG incluidas en un POE aseguran que las estructuras, las políticas y los protocolos de personal estén en consonancia con los principios rectores y las normas mundiales. Al decidir convertirse en una organización usuaria de Primero/SIGVG+, es necesario incluir consideraciones sobre cómo usar Primero/SIGVG+ en sus POE, a fin de mantener dichos estándares y asegurar la prestación de servicios de gestión de casos de VG de calidad.

Los POE deben incluir, como mínimo, consideraciones relacionadas con la gestión de casos de VG:

- cómo se reciben los casos;
- cómo se asignan los casos;
- cómo se tratan y definen los casos de alto riesgo;
- proceso de aprobación de planes de acción de casos y cierre de casos;
- la carga máxima de trabajo por asistente social;
- el número máximo de casos de alto riesgo por asistente social;
- cómo y cuándo cerrar los casos; consideraciones para la supervisión, incluidas ratios de supervisor-trabajadores/as sociales y cómo se supervisa a los/as trabajadores/as sociales (frecuencia, métodos utilizados, etc.);

También puede incluir políticas y protocolos para el uso de SIGVG+ tales como:

- cuándo utilizar el plan de acción de casos y la función de aprobación del cierre de caso;
- procedimientos para la auditoría de archivos de casos (frecuencia y cuántos casos);
- cómo usará el supervisor las funciones de supervisión en SIGVG+ (por ejemplo, señalización, exportación personalizada, etc.);
- cómo se monitoreará la atención de calidad usando SIGVG+; cómo se analizarán los indicadores clave de rendimiento/Pulse y las escalas de resultados de gestión de casos de VG, por quién y con qué frecuencia.

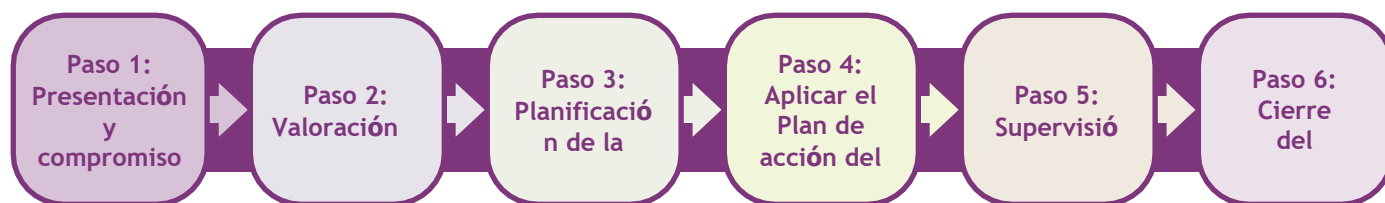
Uno de los criterios del Comité Directivo de SIGVG para poder recibir la aprobación para un Primero/SIGVG+ es un POE que incluye consideraciones para la gestión de casos de VG.

PARTE I: CÓMO UTILIZAR SIGVG+ PARA APOYAR SU PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE CASOS DE VG

En situaciones humanitarias, la prestación de servicios contra la VG a través de la gestión de casos de VG es el principal elemento para que las personas sobrevivientes reciban apoyo psicosocial en situaciones de crisis y a largo plazo, especialmente debido a que en las situaciones de emergencia suelen faltar servicios sanitarios y sociales establecidos. La gestión de casos de VG es un proceso colaborativo y multisectorial que valora, planifica, aplica, coordina, supervisa y evalúa los recursos, las opciones y los servicios disponibles para satisfacer las necesidades de cada persona sobreviviente y promover resultados eficaces y de calidad. **Esta sección de la guía está dirigida a los/as trabajadores/as sociales de VG de primera línea que prestan servicios directos a las personas sobrevivientes.**

Tal como se define en las *Directrices interinstitucionales sobre GC de VG*, la gestión de casos de VG se define como un método estructurado para proporcionar ayuda a una persona sobreviviente. Implica una organización, por lo general un actor de apoyo psicosocial o de servicios sociales, que asume la responsabilidad de asegurarse de que las personas sobrevivientes estén informadas de todas las opciones disponibles y de que los problemas a que se enfrentan una persona sobreviviente y su familia sean identificados y seguidos de una manera coordinada, a la vez que proporciona a las personas sobrevivientes apoyo emocional durante todo el proceso.¹² El consentimiento informado tiene como objetivo asegurar que una persona sobreviviente tiene el control y se siente cómoda en todo el proceso de gestión de casos de VG.

La gestión de casos VG consta de seis pasos:



Es importante recordar que la gestión de casos de VG es un proceso. Si bien hay pasos, y cada paso contiene tareas clave que realizar, los pasos no siempre se implementan de forma lineal. Por ejemplo, para satisfacer las necesidades de una persona sobreviviente, antes de cerrar un caso los/as trabajadores/as sociales de VG a menudo deben volver a realizar varios pasos como la valoración, la planificación de las acciones de casos y la implementación como parte de su supervisión. Los formularios de gestión del caso de VG en SIGVG+ se correlacionan cada uno con un paso específico del proceso de gestión de casos VG (algunos son relevantes para dos pasos).

En el módulo SIGVG+ de Primero, el menú de navegación muestra que existe una sección «Casos». Los formularios de gestión de casos de VG pueden encontrarse en «Casos». «Casos» se refiere a casos individuales para la gestión de casos de VG. Cada persona sobreviviente individual que vea será representada por un registro de casos individuales en SIGVG+. Cuando una persona sobreviviente solicita servicios de VG y da su consentimiento para compartir su historia y avanza en los servicios de gestión de casos de VG, usted creará un registro de casos en SIGVG+. Los trabajadores sociales de VG siempre comenzarán creando un registro de casos primero en SIGVG+, ya que (1) algunos datos (por ejemplo, información sobre personas sobrevivientes) transferirán automáticamente desde los formularios de caso a los formularios de incidente,¹³ lo que reduce la entrada de datos, y (2) para asegurar que los registros de incidentes estén vinculados al caso y se puedan recuperar fácilmente.

Importante: Usted NO debe completar los formularios mientras esté en persona con una persona sobreviviente.

¹² Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG, p. 8.

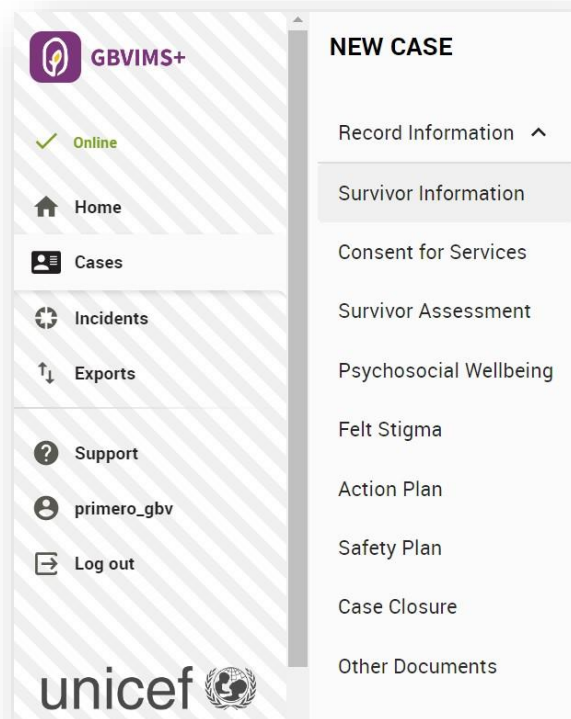
¹³ Los incidentes de SIGVG+ se basan en una versión digital del formulario de admisión de SIGVG estandarizado.

Incluso al introducir datos en dispositivos portátiles (por ejemplo, teléfonos móviles o tablets), nunca debe completar los formularios digitales frente a las personas sobrevivientes¹⁴. Debe introducir datos en SIGVG+ después de que se vaya la persona sobreviviente, y lo hará basándose en la información compartida durante su sesión. Esperar a introducir datos en el sistema asegura que usted está centrado/a en la persona sobreviviente, escuchando su historia y creando un ambiente en el que la persona sobreviviente se sienta cómoda compartiendo su historia. El objetivo es crear más un espacio atractivo donde usted y la persona sobreviviente establezcan una relación basada en la confianza. Por ejemplo, estar sentado/a detrás de un ordenador portátil introduciendo datos mientras una persona sobreviviente revela la violencia sufrida no facilita ese vínculo y podría ser un elemento disuasorio para las personas sobrevivientes. Completar toda la información incluida en los formularios SIGVG+ no debe ser nunca una prioridad. La documentación de la historia y la atención a la persona sobreviviente debe basarse solo en lo que esa persona desee compartir.

Hay nueve formularios de gestión de casos de VG en SIGVG+:

4. Información sobre la persona sobreviviente
5. Consentimiento para los Servicios
6. Valoración de la persona sobreviviente
7. Escala de funcionalidad psicosocial
8. Escala de estigma sentido
9. Plan de acción
10. Plan de Seguridad
11. Supervisión (elaborada en el marco del Plan de Acción)
12. Cierre del caso

Las secciones siguientes descomponen el proceso de gestión de casos de VG y presentan los formularios de SIGVG+ asociados con ese paso.¹⁵ Para cada caso, se creará al menos un registro de incidentes para proporcionar más detalles sobre los incidentes específicos de la violencia sufrida. Una persona sobreviviente puede tener múltiples incidentes de VG vinculados a su caso, si ha sufrido varios incidentes de violencia a lo largo del tiempo, pero cada uno de ellos se registrará en un archivo de caso (el archivo de caso digital).¹⁶



¹⁴ Las únicas excepciones son las escalas de resultados de gestión de casos de VG (Escala de la funcionalidad social y el estigma del estigma) que se explicarán en el Paso 2: Valoración. Muchos/as trabajadores/as sociales escriben algunas notas para recordar los detalles importantes. Es importante garantizar que las notas escritas no contengan información de identificación y deben destruirse inmediatamente una vez introducida la información en SIGVG+.

¹⁵ Vídeo tutorial sobre cómo iniciar un nuevo caso en SIGVG+ disponible [aquí](#).

¹⁶ Una vez que haya creado un caso en SIGVG+ puede crear un incidente directamente desde el archivo de caso para que cada incidente esté vinculado a un archivo de caso. Para el tutorial sobre cómo crear un incidente en SIGVG+ vea este [vídeo](#).

CASOS FRENTE A INCIDENTES

Recuerde que un caso se refiere al registro de la persona sobreviviente, y la ayuda que está recibiendo a lo largo del proceso de gestión de casos de VG. En SIGVG+, los detalles del caso se documentan en los formularios pertinentes en la sección Casos y pueden revisarse a lo largo del tiempo para seguir el progreso de las personas sobrevivientes. Un/a trabajador/a social creará un registro de caso para cada persona sobreviviente.

Por otra parte, un incidente con VG es un acto específico de violencia que ha sufrido la persona sobreviviente. Se dan situaciones en las que una persona sobreviviente puede sufrir más de un tipo de violencia durante un período determinado. En SIGVG+, los detalles de cada uno de estos actos de violencia se documentan en un incidente vinculado al archivo de caso (en la sección Incidentes). A diferencia de la información introducida en la sección Casos, la información que se introduce en la sección Incidentes se registra en un momento determinado y no se actualiza, ya que se trata de una instantánea de la información obtenida sobre la violencia en el momento de la generación de informes. Cuando se consolidan, el análisis de los datos sobre incidentes de VG notificados puede informar y mejorar la calidad del servicio y apoyar los esfuerzos generales para prevenir y responder a la VG.

I. PASO 1: PRESENTACIÓN Y COMPROMISO

El objetivo de la presentación y del compromiso¹⁷ es desarrollar una relación con la persona sobreviviente y sentar las bases para una relación curativa. En este paso, usted deberá:

- Saludar y confortar a las personas sobrevivientes.
- Comenzar a establecer una relación con la persona sobreviviente; comunicarse de una manera cálida y abierta.
- Solicitar el consentimiento informado de la persona sobreviviente para prestar servicios de gestión de casos de VG.
- Y explicar el proceso de gestión de casos de VG, incluido explicar la confidencialidad y las excepciones (descritas en la sección 1 a continuación); destacar los derechos de las personas sobrevivientes;¹⁸ y hacer y responder a preguntas.

Saludar y tranquilizar a la persona sobreviviente es la primera parte del proceso de gestión de casos de VG. Es una parte esencial de la relación-construcción. Usted puede crear un ambiente cómodo, seguro y privado asegurándose de que el espacio físico sea privado y de que la persona sobreviviente se sienta cómoda hablando en ese espacio. Los/as trabajadores/as sociales de VG deben ser cálidos/as, tranquilos/as y abiertos/as frente al/a la cliente, permanecer atentos/as durante la reunión, mantener expresiones faciales apropiadas y utilizar la comunicación no verbal para mostrar interés y atención. Es importante que recuerde explicar claramente su papel y usar términos sencillos.

Hay dos formularios SIGVG+ que se aplican al paso 1: Presentación y compromiso:

¹⁷ Para saber más: Capítulo 2, p. 49 en las directrices y el módulo 11 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

¹⁸ La persona sobreviviente tiene derecho a pararse en cualquier momento si lo desea. También tiene el derecho de hacer preguntas y de negarse a responder a cualquier pregunta con la que no se sienta cómoda o que no desee responder.

A. Formulario de consentimiento para servicios

Nombre de formulario	Cuando proceda	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Consentimiento para los Servicios. Vídeo tutorial disponible aquí .	<p>Antes de que la persona sobreviviente comience a contar su historia, al comienzo del servicio de gestión de casos de VG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar permiso para participar en el proceso de gestión de casos de VG. • Proporcionar permiso para que el/la trabajador/a social recopile y almacene información sobre su caso. 	El/la trabajador/a social de VG asignado/a al caso, junto con la persona sobreviviente o el/la cuidador/a/tutor/a (en caso de menores de edad o de personas con discapacidad que no puedan dar su consentimiento directamente). ¹⁹	Registrar el permiso de la persona sobrevivientes para participar en el proceso de gestión de casos de VG, y para recopilar y almacenar información sobre su caso.

Obtener el consentimiento informado para prestar servicios de gestión de casos de VG es el primer paso y el más importante para poner en práctica los principios rectores de un enfoque centrado en la persona sobreviviente, ya que ayuda a establecer el control explícito de una persona sobreviviente durante el proceso de gestión de casos de VG. Sin establecer un consentimiento informado, usted corre el riesgo de poner en peligro su relación con la persona sobreviviente.

El consentimiento informado se define como el acuerdo voluntario de una persona que tenga la capacidad de dar su consentimiento. La persona sobreviviente debe tener la capacidad y la madurez para conocer y comprender los servicios que se ofrecen y debe poder dar legalmente su consentimiento. **Es imprescindible obtener el consentimiento informado antes de que comiencen los servicios de gestión de casos de VG, antes de escuchar la historia de una persona sobreviviente o de recabar cualquier información.**

Si una persona sobreviviente se presenta en crisis, en peligro inminente (por ejemplo, el autor o alguien potencialmente peligroso la ha seguido) o requiere atención médica urgente, no podrá realizar todo el proceso de consentimiento informado. En tales casos, si va a tomar acciones que requieran involucrar a otros, es importante y relevante obtener el consentimiento verbal de la persona sobreviviente antes de actuar.²⁰

Las denuncias obligatorias²¹ pueden variar enormemente en función del país y del contexto. Las denuncias obligatorias se refieren a la legislación aprobada por los países o estados que exigen que las personas designadas denuncien un incidente a la policía o al sistema jurídico. En muchos países, la denuncia obligatoria se aplica principalmente al abuso de menores y al maltrato de menores, pero puede extenderse a la violencia de la pareja íntima o a la violación. Es importante que los/as trabajadores/as sociales conozcan las leyes sobre denuncia obligatoria aplicables en los entornos en los que trabajan. En el ámbito humanitario, la denuncia obligatoria también incluye la denuncia de explotación y abuso sexual (EAS) perpetrados por agentes humanitarios. Las organizaciones que trabajan en contextos humanitarios están obligadas a tener protocolos para responder a la explotación y al abuso sexual por parte de trabajadores humanitarios.²² **Independientemente de las leyes de denuncia obligatoria, es su responsabilidad como trabajador/a social asegurar que las personas sobrevivientes sean conscientes de estas excepciones ANTES de poner en marcha cualquier servicio.**²³

Es responsabilidad de la organización asegurar que los/as trabajadores/as sociales estén al corriente de las leyes que se aplican a su trabajo, así como de las políticas organizativas en torno a los casos de denuncia obligatoria, a saber, la

¹⁹ Cuando se trabaja con menores de edad sobrevivientes, siga los procedimientos de consentimiento informado descritos en las [El cuidado de los niños sobrevivientes de abuso sexual](#), pp. 113-117

²⁰ Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG, pp. 54.

²¹ Puede encontrar más información sobre los tipos de denuncia obligatoria [aquí](#).

²² [IASC Protection against Sexual Exploitation and Abuse \(PSEA\) - Inter-agency cooperation in community-based complaint mechanisms.Procedimientos operativos estándar globales.](#)

²³ Puede encontrar más información sobre confidencialidad y denuncia obligatoria [aquí](#) e información sobre seguridad de la persona sobreviviente en denuncia obligatoria [aquí](#).

respuesta a la explotación y el abuso sexual por parte de los trabajadores humanitarios. Los procedimientos no son los mismos para todos los requisitos de denuncia obligatoria, por lo que es importante que su organización establezca sus procedimientos de presentación de denuncias obligatorias.²⁴

Recuerde que las leyes de denuncias obligatorias en determinados contextos, en los que no existen disposiciones adecuadas para la seguridad, pueden poner en riesgo a las personas sobrevivientes y a menudo no logran sus efectos previstos, ya que solo aquellas personas que estén dispuestas a informar a la policía buscarán servicios. A continuación, tendrá que abordar con la persona sobreviviente cualquier necesidad de protección asociada con la denuncia obligatoria y tratar la situación con su supervisor ANTES de la denuncia a las autoridades relevantes. Si existe obligación de denunciar, asegúrese de explicarle a la persona sobreviviente qué información debe compartirse, con quién y qué es probable que ocurra a continuación.

DENUNCIA OBLIGATORIA EN LOS ESTÁNDARES INTERINSTITUCIONALES MÍNIMOS SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS PROGRAMAS DE EMERGENCIA

Todos los actores de la respuesta deben conocer las leyes y las obligaciones relativas a la denuncia obligatoria en relación con los casos de VG y los requisitos específicos para menores de edad. A pesar de que la presentación de denuncias obligatoria suele pretender proteger a las personas sobrevivientes (en particular a los menores de edad), en algunas situaciones, cumplir los procedimientos de denuncia obligatoria entra en conflicto con los Principios Rectores de la VG, como la seguridad, la confidencialidad y el respeto de la autodeterminación. También puede resultar en acciones que no sean del mejor interés de las personas sobrevivientes. Por ejemplo, la denuncia obligatoria de casos de violencia sexual o violencia de la pareja íntima a la policía puede poner a las personas sobrevivientes en gran riesgo de sufrir daños por parte del autor, de familiares o de los miembros de la comunidad. Cada organización debe decidir cómo va a gestionar las denuncias obligatorias cuando presentar estas denuncias no es el mejor interés de las personas sobrevivientes.

Recuerde²⁵:

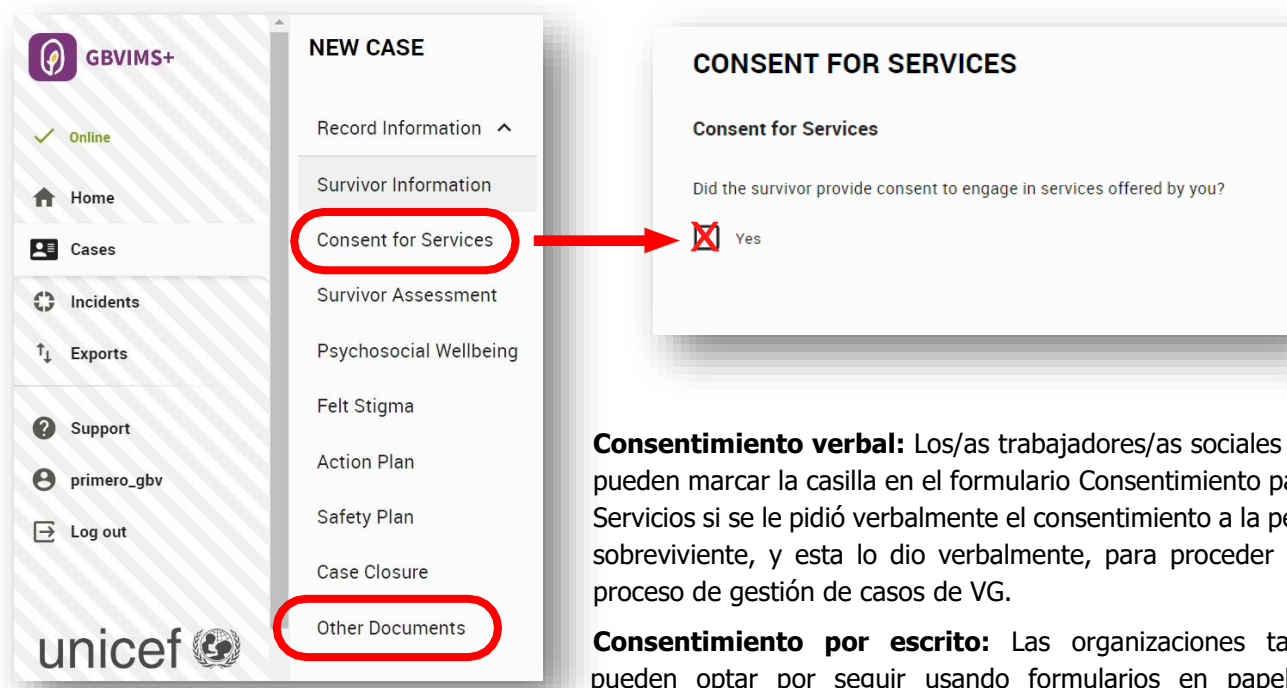
- Informe siempre a la persona sobreviviente de su obligación de denunciar antes de que cuente su historia.
- Si la persona sobreviviente comparte información que usted debe notificar, explique qué información debe compartir, con quién la compartirá y qué es probable que suceda a continuación.
- Aborde las necesidades de protección asociadas con la presentación obligatoria de denuncias.
- Hable con su supervisor antes de informar a las autoridades relevantes.

²⁴ *ibid*, p.35.

²⁵ [Los Estándares Interinstitucionales Mínimos sobre la Violencia de Género en los Programas de Emergencia](#), Estándar 6, Gestión de casos de VG, p. 49.

En SIGVG+ hay tres lugares distintos donde usted registrará la obtención del consentimiento:

1. **Consentimiento para los servicios:** Utilizar el formulario **Consentimiento para Servicios**, solicitar su consentimiento para proceder con el proceso de gestión de casos de VG antes de que una persona sobreviviente comparta su historia. Corresponde a cada organización decidir si desea obtener el consentimiento de las personas sobrevivientes para los servicios por escrito o verbalmente. **El formulario Consentimiento para Servicios en SIGVG+ es un formulario sencillo en el que se marca una casilla. Actúa como un registro de obtención del consentimiento informado, y en ocasiones como recordatorio para que los/as trabajadores/as sociales lo hagan, para proceder a la prestación de servicios de gestión de caso de VG.**
2. **Consentimiento para compartir información para remisiones:** En el formulario del **Plan de Acción** para verificar que usted ha recibido el consentimiento de la persona sobreviviente para compartir su información para una remisión (más información al respecto en el Paso 3).
3. **Consentimiento para compartir información para la presentación de informes:** Consentimiento para compartir información para el monitoreo de incidentes, es decir, compartir la información no identificativa con el fin de agregar datos en las estadísticas que se utilizarán en los informes. Estos datos se registran en los registros de incidentes de VG vinculados a cada caso.



Consentimiento verbal: Los/as trabajadores/as sociales de VG pueden marcar la casilla en el formulario Consentimiento para los Servicios si se le pidió verbalmente el consentimiento a la persona sobreviviente, y esta lo dio verbalmente, para proceder con el proceso de gestión de casos de VG.

Consentimiento por escrito: Las organizaciones también pueden optar por seguir usando formularios en papel para registrar el consentimiento. El consentimiento para los servicios puede obtenerse verbalmente o en papel, con confirmación del mismo registrado en SIGVG+. Si su organización obtiene el

el consentimiento por escrito para los servicios, usted puede elegir (1) almacenar el formulario en papel en un armario cerrado con llave o (2) cargar el formulario de consentimiento firmado a SIGVG+ utilizando la pestaña «Otros documentos» y, a continuación, almacenar el formulario en un armario o destruir el papel (por ejemplo, triturar o quemar el papel). Este proceso debe aparecer detallado en su POE para gestión de casos de VG.

Antes de escuchar la historia de una persona sobreviviente no es la única vez que buscará el consentimiento informado de la persona sobreviviente. El proceso de obtención del consentimiento continúa a lo largo del proceso de gestión de casos de VG, y es importante que los/as trabajadores/as sociales obtengan el consentimiento:

- ✓ Antes de escuchar la historia de una persona sobreviviente, recabar o guardar cualquier información sobre su caso.
- ✓ Antes de proceder a remisiones o en cualquier momento en que se comparta información con otros proveedores de servicios que pueden ayudar a la persona sobreviviente a cubrir sus necesidades. Debe solicitar permiso para compartir información para cada nueva remisión.
- ✓ Antes de tomar cualquier otra acción en nombre de la persona sobreviviente. Por ejemplo, llevar a cabo actividades de promoción o coordinación de casos.
- ✓ Antes de compartir cualquier información estadística sobre el incidente(s) de la VG denunciada por una persona sobreviviente. Incluso la información «anonimizada» requiere el consentimiento informado.

B. Formulario Información de la persona sobreviviente

Nombre de formulario	Cuando proceda	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Vídeo Tutorial de información de la persona sobreviviente disponible aquí	Se obtiene directamente después del consentimiento/asentimiento.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.	Registrar información demográfica básica sobre la persona sobreviviente.

Este formulario ha sido diseñado para introducir información demográfica básica sobre la persona sobreviviente, incluido el nombre,²⁶ código de la persona sobreviviente, fecha de nacimiento, edad, sexo, país de origen, estado civil, estado de desplazamiento al momento del informe, discapacidad e información relevante en caso de menores de edad sobrevivientes. Al crear y vincular un incidente de un caso, este conjunto de información se transfiere automáticamente a uno de los formularios en el registro del incidente.²⁷

ACCESO BASADO EN ROLES EN SIGVG+

Una de las características clave de SIGVG+ es el acceso basado en roles. Este enfoque para restringir o reducir el acceso dentro del sistema a los usuarios autorizados responde al principio de «necesidad de conocer». Como consecuencia de esta característica, aquellos que tengan funciones supervisoras en el SIGVG+ solo podrán ver y leer los formularios de casos que fueron creados por los/as trabajadores/as sociales que supervisan. Aquellos que tengan funciones de supervisión en el SIGVG+ no podrán editar los campos o formularios de datos, y no

²⁶ El nombre se oculta automáticamente una vez que se guarda el formulario. Solo el/la trabajador/a social que creó el caso puede ver el nombre de la persona sobreviviente.

²⁷ Este formulario es el formulario Detalles individuales de la VG que se encuentra en la sección Incidentes de SIGVG+.

verán los nombres de las personas sobrevivientes individuales. Cuando un/a trabajador/a social hace clic en «Guardar» en el formulario Información de la persona sobreviviente, el nombre de la persona sobreviviente se oculta automáticamente y aparece como una serie de asteriscos (*****).²⁸ SIGVG+ ofrece varias funciones con diferentes grados de acceso. Para obtener más información sobre los diferentes roles de usuario de SIGVG+, consulte la Guía de usuario de SIGVG+.

II. PASO 2: Valoración

La gestión de casos de VG de calidad depende de llevar a cabo buenas valoraciones. Llevar a cabo una valoración²⁹ es el acto de reunir información de una persona y valorarla con el fin de apoyar a las personas sobrevivientes para tomar decisiones sobre atención. Una buena valoración evalúa de forma lenta y segura la situación de la persona sobreviviente y la experiencia de violencia con un enfoque en escuchar, no de preguntar. El objetivo del Paso 2 es entender el contexto de la persona sobreviviente, determinar si hay otros servicios implicados y escuchar la historia de la persona sobreviviente para entender sus necesidades y apoyarla.

Uno de los aspectos difíciles de la valoración puede estar hablar con las personas sobrevivientes sobre la violencia que han sufrido. A continuación se presentan algunas estrategias que le pueden ayudar a facilitar una conversación de apoyo y hacer que la persona sobreviviente se sienta más cómoda durante la valoración.

- ✓ Comience la conversación con preguntas básicas.
- ✓ Escuche cuidadosamente la historia como la cuenta la persona sobreviviente.
- ✓ Observe de cerca el lenguaje corporal de la persona sobreviviente para detectar cualquier signo de incomodidad.
- ✓ Alente y empátice a través de la comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Realice comprobaciones activas con la persona sobreviviente a lo largo del proceso.
- ✓ Respete el deseo de las personas sobrevivientes de dejar de compartir información.
- ✓ Haga preguntas aclaradoras una vez que la persona sobreviviente haya terminado o en esté haciendo una pausa.
- ✓ Evite preguntas e interrupciones innecesarias.
- ✓ Tome nota si es necesario, pero céntrese en la persona sobreviviente.

Escuchar a una persona sobreviviente contar su historia ayuda a comprender plenamente las necesidades de las personas sobrevivientes y sus preocupaciones principales. Los proveedores de servicios de VG a menudo priorizan la seguridad y la salud porque pueden salvar vidas, dependiendo de la urgencia del caso, pero la persona sobreviviente también puede tener otras necesidades que requieran atención.³⁰ Después de que una persona sobreviviente haya compartido su historia, es importante comunicar compasión, validación y consuelo.³¹

Hay tres formularios SIGVG+ aplicables en el Paso 2: Valoración:

A. Formulario valoración de la persona sobreviviente

Nombre de formulario	Cuando proceda	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Información de la persona sobreviviente Vídeo tutorial disponible aquí	Después de la presentación, cuando la persona sobreviviente comienza a revelar su valoración de la historia.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.	Registrar la información obtenida sobre el caso tanto sobre riesgos como necesidades, así como fortalezas y recursos. La información registrada se analizará y utilizará como base para elaborar el plan de acción del caso durante el Paso 3.

²⁸ La función de nombre oculta es automática cuando se crea un caso por primera vez. Si un/a trabajador/a social edita el formulario de Información de la persona sobreviviente y selecciona «Ver Nombre», tendrá que seleccionar «Ocultar nombre» antes de guardar los cambios para garantizar que el nombre se oculta de nuevo.

²⁹ Para saber más: Capítulo 3, p. 57 en las directrices y el módulo 12 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

³⁰ Algunas personas sobrevivientes pueden compartir pensamientos suicidas. Para obtener más información sobre la valoración y la respuesta a una persona sobreviviente con pensamientos suicidas, consulte la sección del Currículo mixto de VG en [valoración del Suicidio](#).

³¹ Para obtener más orientación, consulte las [Declaraciones curativas como estrategia de comunicación](#).

El formulario valoración de la persona sobreviviente ayuda a los/as trabajadores/as sociales a través de una valoración de las necesidades de una persona sobreviviente vinculadas a la violencia que ha sufrido. La valoración es crucial para entender el problema y los factores compuestos. El formulario de valoración ha sido diseñado a registrar información de la reunión inicial con una persona sobreviviente. Se pretende recopilar información sobre riesgos y necesidades, así como fortalezas y recursos. La información registrada en este formulario se utilizará para desarrollar el plan de acción de caso y el plan de seguridad para la persona sobreviviente. El formulario incluye:

- la situación familiar de la persona sobreviviente y su situación vital actual;
- el trabajo o la función de la persona sobreviviente;
- consideraciones específicas para los menores de edad sobrevivientes;
- el problema con que se presenta, incluida una sección para que los/as trabajadores/as sociales describan lo que sucedió usando las propias palabras de la persona sobreviviente;
- aspectos clave de la valoración;
- la situación actual de la persona sobreviviente, así como los riesgos inminentes; y, por último,
- la seguridad, salud, situación psicosocial, situación legal/justicia y necesidades prácticas/materiales de la persona sobreviviente.

Cada sección del formulario de valoración contiene un hipervínculo a «Directrices». Estos enlaces proporcionan la dirección sugerida y las preguntas para ofrecer al/a la trabajador/a social un marco de referencia. El objetivo **NO** es responder a TODAS las preguntas proporcionadas como Directrices, ni deben hacerse estas preguntas a las personas sobrevivientes. Más bien, las preguntas se incluyen para guiar a los/as trabajadores/as sociales y mostrar el tipo de información que podría incluirse en cada campo.

SURVIVOR ASSESSMENT

Survivor Profile
[Guidance](#)

Survivor's family situation (for adults)

[Guidance](#)

Survivor's current living situation

[Guidance](#)

Survivor's occupation or role

[Guidance](#)

Specific considerations for child survivors

[Guidance](#)

Reasons for seeking case management services

B. Escalas de resultados de gestión de casos de VG: Funcionalidad psicosocial y estigma sentido³²

Nombre del formulario	Cuándo proceda	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Escala de funcionalidad psicosocial y escala de estigma sentido Vídeo tutorial para ambas escalas disponible aquí	Las escalas se pueden rellenar iterativamente, por lo que se pueden utilizar durante la valoración, planificación de acciones, supervisión y cierre de casos. Las directrices de las escalas recomiendan esperar hasta la tercera visita con las personas sobrevivientes para presentar las escalas, a fin de permitir a los/as trabajadores/as sociales dar prioridad a las necesidades inminentes de las personas sobrevivientes.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso, como parte de la valoración psicosocial de la persona sobreviviente	La escala de funcionalidad psicosocial es un cuestionario de 10 ítems que mide la capacidad de las mujeres y de las adolescentes de llevar a cabo tareas importantes en su vida cotidiana. La Escala del estigma sentido es un cuestionario de 10 ítems que mide las experiencias de estigma percibidas e internalizadas de las mujeres y de las adolescentes de mayor edad. Estos formularios son opcionales.

Hay dos objetivos principales de las escalas de monitoreo de resultados de la gestión de casos de VG:

- ✓ Proporcionar a los/as trabajadores/as sociales de VG una herramienta para evaluar el bienestar psicosocial y el estigma sentido de las mujeres y adolescentes mayores individuales.
- ✓ Proporcionar a los proveedores de servicios de VG datos agregados de alta calidad sobre el funcionamiento psicosocial y el estigma en toda la carga de casos de clientes como información para mejoras de programación. (Este objetivo se explica y aborda en mayor profundidad de la Parte 3).

Las escalas de resultados de la gestión de casos de VG³³ miden la valoración de las personas sobrevivientes de su propio bienestar psicosocial antes, durante y después de recibir servicios de gestión de casos de VG.³⁴ Las escalas son cada una un cuestionario de 10 ítems basado en una escala de 5 puntos. La Escala de funcionalidad psicosocial mide la capacidad de las mujeres y de las adolescentes mayores para llevar a cabo tareas importantes en su vida cotidiana; y la Escala del estigma sentido mide las experiencias de estigma percibidas e internalizadas. Para obtener más información sobre las puntuaciones de interpretación, consulte la Parte 3 de este

³² Tenga en cuenta que estos formularios son opcionales y solo deben utilizarse si los/as trabajadores/as sociales han recibido formación sobre los mismos.
³³ Las escalas son opcionales y si estas se incluyen en el proceso estándar de gestión de casos de VG de una organización, deben describirse claramente en los POE de la organización.
³⁴ Estas escalas se desarrollaron utilizando escalas validadas que miden cambios relacionados con el bienestar psicosocial y el estigma experimentado por mujeres sobrevivientes de VG en la República Democrática del Congo. El Comité Internacional de Rescate ha adaptado estas escalas para su uso con las mujeres y las adolescentes mayores (a partir de 15 años) de las poblaciones somalíes y sirias que reciben apoyo en la gestión de casos de VG. En el

documento.³⁵

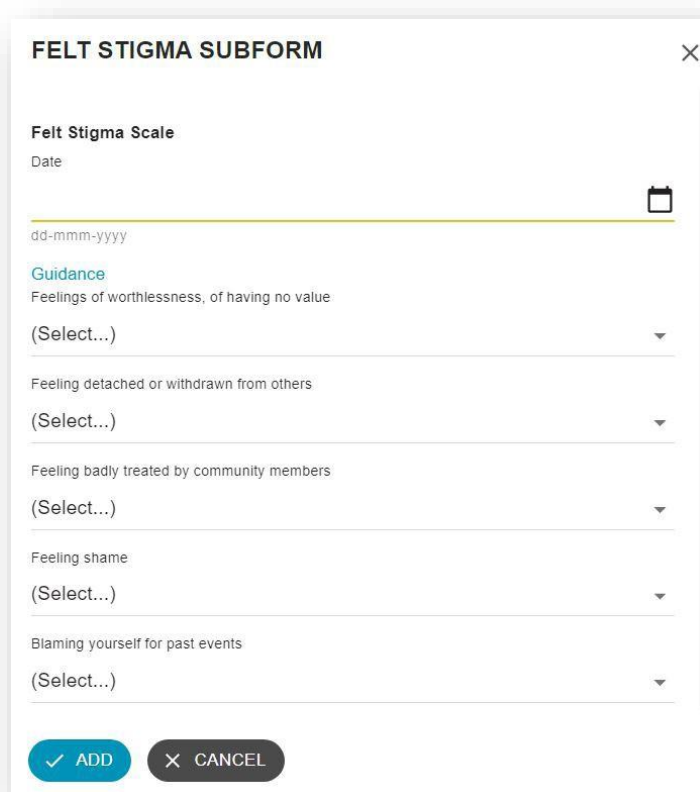
Estas escalas han sido probadas y validadas para su uso con mujeres sobrevivientes de 15 años o mayores. Estas escalas no son adecuadas para su uso con las niñas de 14 años o menos porque no ha sido validado para las poblaciones más jóvenes. **Las escalas son opcionales y si usted decide utilizarlas como parte de su proceso estándar de gestión de casos de VG debe describirse claramente en los POE de su organización.**

Se recomienda administrar ambas escalas, ya que así es como se utilizan en la práctica del trabajo social. Se dividen en dos escalas separadas para fines de medición, ya que un indicador de calidad solo puede medir un ítem a la vez. Sin embargo, en el trabajo social es importante trabajar en el bienestar psicosocial, así como reducir la vergüenza y la culpa que muchas personas sobrevivientes internalizan. Con cada persona sobreviviente, usted puede elegir administrar solo una escala o administrar ambas escalas (ya sea durante la misma sesión de gestión de casos de VG o dividirse en dos o varias sesiones), en función de los aspectos que usted y la persona sobreviviente acepten monitorear. Estas escalas se incluyen como subformas en SIGVG+ para que puedan ingresarse varias veces durante todo el proceso de gestión de casos.

Debe administrar las escalas como parte de la valoración de la persona sobreviviente. Se tardan aproximadamente 10-20 minutos en administrar cada escala.

Cada escala solo debe administrarse una vez, para una medida única del bienestar psicosocial y/o del estigma sentido. Las escalas también se pueden administrar dos o más veces para monitorear el cambio en el tiempo. Se recomienda administrar la herramienta por primera vez después de un mínimo de tres visitas, para permitirle primero abordar las necesidades más urgentes de la persona sobreviviente y dar tiempo para generar confianza. Las escalas también pueden medir la mejora de la recuperación de mujeres y adolescentes mayores a lo largo del tiempo durante el proceso de gestión de casos de VG. Para monitorear el cambio en el bienestar de las personas sobrevivientes a lo largo del tiempo, las escalas deben administrarse al inicio (después de un mínimo de tres visitas, normalmente en la sesión 4) y, otra vez, después tres sesiones adicionales (por lo general, en la sesión 7). Si resulta posible, puede administrar las escalas una última vez al final de la intervención de gestión de casos de VG si se superan las siete sesiones. La Parte 3 de la Guía complementaria de SIGVG+ proporciona información sobre cómo interpretar las puntuaciones y el nivel de cambio a lo largo del tiempo.

Las escalas de resultados de VG difieren de otras formas en SIGVG+, ya que estas herramientas pueden administrarse cara a cara con una persona sobreviviente. Debe asegurarse de tener acceso a un entorno confidencial donde pueda administrar las escalas con una persona sobreviviente de forma individual.³⁶ Las escalas no



momento de su redacción, las escalas estaban en uso en Sudán del Sur, Burundi, Mali, Jordania, Iraq, Líbano y Nigeria.

³⁵ Para interpretar la puntuación o calcular el cambio a lo largo del tiempo, también puede consultar la Parte 3 del CIR [Herramientas de monitoreo de resultados de gestión de casos de VG](#).

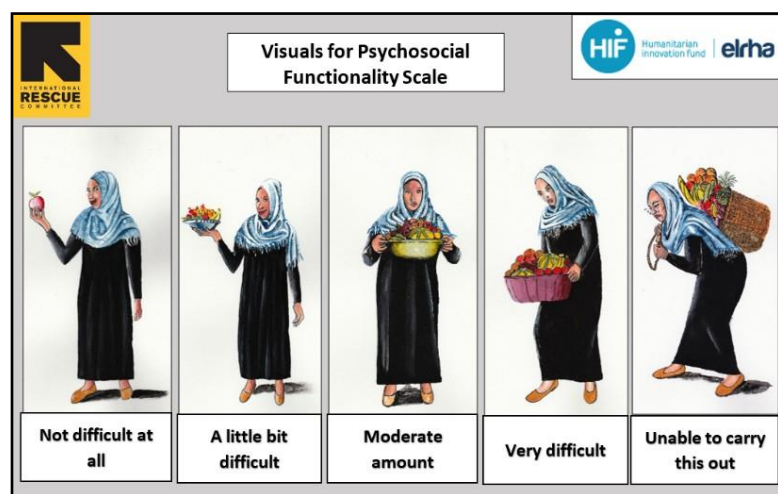
³⁶ Las escalas fueron desarrolladas y validadas para su uso en la gestión de casos individuales de VG, aunque podría estudiarse su uso con individuos en otras intervenciones.

deben administrarse en un entorno de grupo (por ejemplo, sesión de grupo de apoyo emocional).

En la configuración remota (por ejemplo, con la gestión de casos basada en el teléfono o línea directa), se dispone de algunas opciones para administrar las escalas:

- En entornos con alta conectividad a Internet y prevalencia del acceso con smartphone entre la población diana de mujeres y niñas, puede considerar utilizar una versión en línea para la administración de la escala y/o para mostrar ayuda visual.
- En entornos con conectividad a Internet baja o poco fiable y/o poco acceso a smartphones por parte de la población diana de mujeres y niñas, usted puede considerar cómo los centros de coordinación de la comunidad pueden administrar las escalas usando una versión fuera de línea de la encuesta en una tablet/smartphone, o copias físicas junto con las ayudas visuales impresas. A modo de recordatorio, las Escalas de resultados de gestión de casos de VG son las únicas formas digitales en SIGVG+ que usted puede completar frente a la persona sobreviviente, cuando usted administra el cuestionario.
- En entornos con conectividad a Internet baja o poco fiable y/o poco acceso a smartphones por parte de la población diana de mujeres y niñas y donde no se dispone de acceso restringido a espacios seguros o centros de coordinación comunitarios, puede considerar la posibilidad de adaptar las opciones de respuesta de las escalas (por ejemplo, utilizar un sistema de numeración para las respuestas de las personas sobrevivientes), ya que no se pueden utilizar ayudas visuales. En estos ajustes, los programas también pueden considerar la descripción de las opciones de respuesta. Por ejemplo, «si algo se siente muy pesado, como una carga pesada, puedes decirme “es muy difícil” y si se sientes que no puedes hacerlo, que no puedes llevar una carga porque es demasiado pesada, puedes decir “no puedo hacerlo”».

La utilización de las Escalas de monitoreo de resultados de gestión de casos de VG requiere comprender claramente las medidas que deben adoptarse al trabajar con una sobreviviente.³⁷ Más allá del simple conocimiento del proceso, estas medidas deben emplearse para garantizar que la persona sobreviviente se sienta cómoda a lo largo de la administración de los cuestionarios. **Las siguientes instrucciones proporcionan indicaciones y directrices sobre cómo utilizar eficazmente las escalas, con la experiencia de las personas sobrevivientes en el centro en el proceso.**



Ambas escalas vienen con visuales para los valores de respuesta para cada pregunta

✓ Presente la herramienta a la persona sobreviviente. Esto se hará en la primera sesión con la persona sobreviviente. Los/as trabajadores/as sociales pueden recordar a las personas sobrevivientes la herramienta si la utilizan posteriormente en otras sesiones, como las sesiones 3^o, 4a o 7a).

Explicar: «En la sesión de hoy, me gustaría preguntar si estarías interesado/a en completar una actividad juntos que nos ayudará a entender cómo te sientes en este momento, en la recuperación de la violencia que has sufrido. Estas preguntas nos ayudan a evaluar tus sentimientos, tus actividades cotidianas y tus relaciones. Juntos, podemos utilizar tus respuestas para ayudar a elaborar un plan de acción. ¿te gustaría que hagamos esta actividad juntos?»

Si la persona sobreviviente está de acuerdo, proceda al paso 2.

✓ Dirija a la persona sobreviviente a través del cuestionario.

Muestre a la persona sobreviviente las ayudas visuales contextualizadas.

³⁷ Como recordatorio, estos formularios son opcionales y solo se deben utilizar si los/as trabajadores/as sociales han recibido formación sobre los mismos.

Explicar: «Ahora te haré algunas preguntas sobre los sentimientos, las actividades y las relaciones que has elegido como importantes para tu recuperación. Mira, aquí ves una imagen que muestra a una mujer que tiene una carga (cesta, bidón de agua, etc.) y que está encontrando la tarea no difícil, un poco difícil, difícil, muy difícil, etc. Cuando piensas en si una actividad o sentimiento es difícil o no, puedes referirte a esta imagen como guía».

Hacer: Lea las preguntas de la Escala de funcionalidad psicosocial y/o Escala de estigma sentido (en función de lo que usted desee monitorear).

Hacer: Asegúrese de que está utilizando la guía visual o imágenes correctas. Hay dos versiones: una para la escala de funcionamiento psicosocial, y otra para la escala de estigma sentido (vea el anexo B para ver las ayudas visuales).

Recuerde a las personas sobrevivientes: «Si te sientes incómodo/a o deseas detener esta actividad en cualquier momento, por favor dímelo».

- ✓ Apoye a la persona sobreviviente para seleccionar los sentimientos, las actividades y las relaciones pertinentes.

Explicar: «Gracias por responder a todas estas preguntas. Has compartido conmigo aspectos de tu vida, incluidos algunos que te son difíciles en este momento. De todos esos elementos que acabamos de abordar, ¿qué tres tareas, actividades o pensamientos te gustaría priorizar a medida que desarrollamos tu plan de acción? Si quieres, podemos revisar las preguntas que te acabo de hacer, como referencia. No tienes que seleccionar aquellas que calificaste como más difíciles, sino las más importantes para ti en términos de desarrollar un plan de acción».

Hacer: Comparta la lista de sentimientos y actividades que figuran en el anexo A con la persona sobreviviente, ya sea en papel o verbalmente si la persona sobreviviente tiene niveles de alfabetización más bajos. Haga una pausa después de cada sección y pida que seleccione los ejemplos más relevantes para su plan de acción para apoyar su recuperación.

Hacer: Revise los ítems de la Escala de funcionalidad psicosocial y/o de la Escala del estigma de sentido con la persona sobreviviente, según corresponda.

- ✓ Vuelva a la actividad de planificación de acciones dentro de su sesión de gestión de casos de VG.

Ahora que usted ha apoyado a la persona sobreviviente para documentar cómo se siente y funciona, pase al proceso de planificación de acciones y apoye a la persona sobreviviente para identificar sus metas para la próxima semana, antes de su próxima reunión.

III. PASO 3: PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE CASO

La planificación de la acción de caso³⁸, que se basa en la información recogida durante la valoración, guía la prestación de servicio en favor de las personas sobrevivientes. El plan de acción les ayuda a usted y a la persona sobreviviente a planificar cómo cubrir las necesidades identificadas en la valoración. La planificación de la acción de caso es un esfuerzo de colaboración entre el/la trabajador/a social y la persona sobreviviente en el que trabajan juntos/as para identificar las intervenciones que pueden abordar las necesidades de las personas sobrevivientes, y después tratar los aspectos positivos y negativos de cada intervención. **Para completar este paso a fondo, usted debe estar familiarizado/a con las intervenciones y los servicios disponibles** (por ejemplo, las rutas de remisión de VG y 3W/4W).

A pesar de que los/as trabajadores/as sociales a menudo se centran en las remisiones a los servicios disponibles, es importante señalar que el plan de acción de casos también implica apoyar a las personas sobrevivientes en la fijación de objetivos personales y el desarrollo de una hoja de ruta para lograrlos. **Tanto los servicios de remisión como los objetivos personales se pueden introducir en el formulario Plan de Acción de SIGVG+**. Por ejemplo, una persona sobreviviente puede preocuparse porque está embarazada después una violación, en cuyo caso un/a

³⁸ Para saber más: Capítulo 4, p. 77 en las directrices y el módulo 13 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

trabajador/a social la remitiría a un proveedor de servicios médicos para la supervisión. La persona sobreviviente también puede revelar sentimientos de aislamiento y deseos de conectar con otras mujeres de la comunidad.

- ✓ Una **remisión** a un centro de salud sería uno de los componentes de su plan de acción.
- ✓ Un **objetivo personal** podría ser que visite a un/a vecino/a o amigo/a que no ha visto en mucho tiempo, y/o asistir a la iglesia/mezquita para volver a conectar con los miembros de su comunidad y/o participar en la reunión semanal del grupo de mujeres. Esto se convertiría en un objetivo personal y aunque un/a trabajador/a social podría describirlo en el plan de acción, no hay ninguna remisión específica. Esto se describiría como un objetivo personal e introducir esta información permitirá al/a la trabajador/a social supervisar las acciones pertinentes adoptadas por la persona sobreviviente en una reunión posterior. Es importante incluir objetivos personales en el plan de acción para alentar a la persona sobreviviente para ser responsable de su propia recuperación y atención.

Hay dos formularios SIGVG+ aplicables en el Paso 3: Planificación de la acción de caso: Plan de Acción de Caso y Plan de Seguridad.

A. Formulario Plan de Acción

Nombre del formulario	Cuándo procede	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Plan de acción Vídeo tutorial disponible aquí	Después de la valoración para atender las necesidades identificadas. Registrar el consentimiento de la persona sobreviviente para compartir información con otros proveedores de servicios para fines de remisión.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso. Se recomienda encarecidamente que el supervisor apruebe el plan de acción de caso una vez que haya finalizado por el/la trabajador/a social.	Registrar y planificar las intervenciones acordadas para atender sus necesidades y apoyar su bienestar, del modo identificado durante la valoración. Registrar el consentimiento para compartir información con otros proveedores de servicios para fines de remisión.

El plan de acción se nutre de la información de la valoración. Es necesario comprender la situación actual de una persona sobreviviente antes de poder desarrollar un plan con la persona sobreviviente. El formulario Plan de acción se utiliza para describir las medidas acordadas para responder a las necesidades de la persona sobreviviente y a los objetivos personales que se derivan de la valoración. El formulario Plan de acción documenta los objetivos personales y las remisiones de la persona sobreviviente.

El plan de acción y el formulario de supervisión utilizado en el Paso 5 contienen sub-formularios. Para navegar por estos subformularios, se cuenta con las funciones «añadir» y «eliminar». El plan de acción le permite documentar remisiones a los servicios formales, así como objetivos personales. Cada acción detalla los componentes de un servicio u objetivo específico para la persona sobreviviente. Si la persona sobreviviente tiene múltiples acciones para atender múltiples necesidades, se pueden añadir más acciones al plan de acción general. También puede documentar las citas de supervisión previstas. Esta cuestión se tratará más detalladamente en el Paso 5.

Como recordatorio, es necesario obtener el consentimiento de una persona sobreviviente para compartir información para fines de remisión. En

cualquier momento en que comparta información con otros proveedores de servicios que puedan ayudar a la persona sobreviviente a satisfacer sus necesidades, deberá obtener permiso para compartir información para cada nueva remisión. En el formulario del Plan de Acción hay una casilla para marcar para verificar que usted ha recibido el consentimiento de la persona sobreviviente para compartir su información, incluida cierta información de identificación, para una remisión específica. Además, si usted completa una remisión a través de SIGVG+, la ventana emergente le pedirá de nuevo que confirme que se ha prestado el consentimiento para realizar la remisión.³⁹

Para apoyar la documentación del plan de acción, SIGVG+ tiene una funcionalidad que le permite pedirle a su supervisor que revise y apruebe sus planes de acción. Esta función se puede utilizar si esta es una práctica común dentro de su

³⁹ Las referencias siguen en desarrollo; este flujo de trabajo es exacto a partir de mayo de 2021.

organización y se describe en su POE de gestión de casos de VG. Esta funcionalidad y otras relacionadas con la supervisión se revisarán detalladamente en la Parte 2 de este documento.

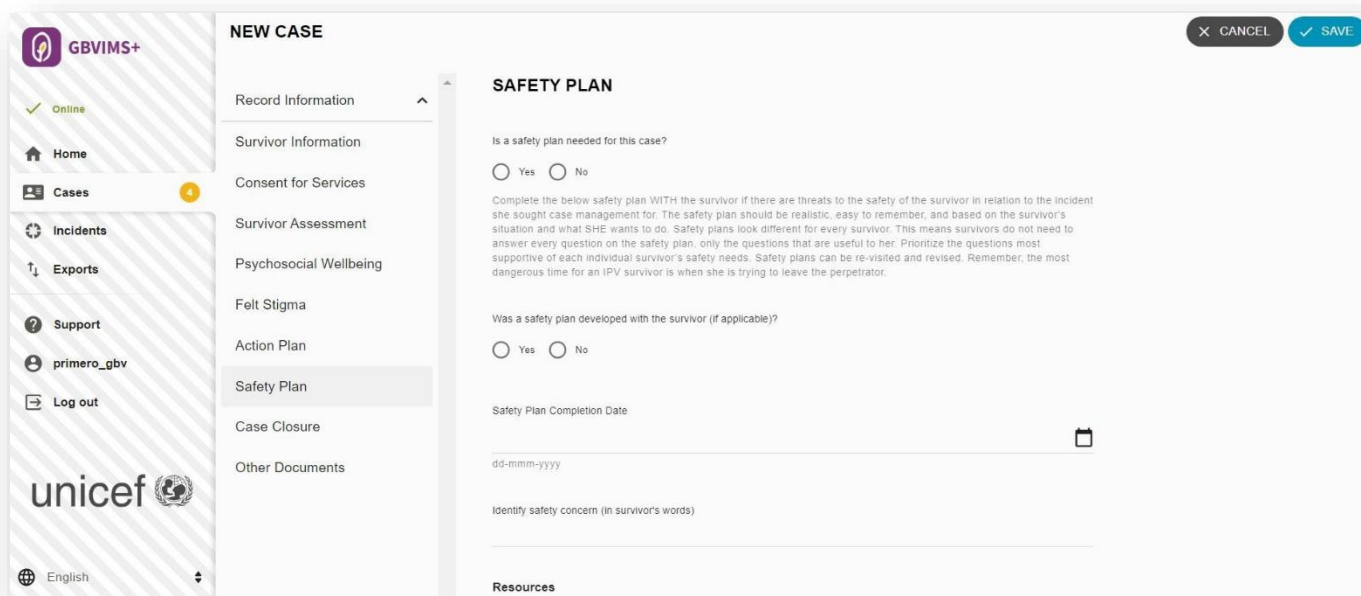
Hay un segundo componente igual de importante en el Paso 3: Planificación de la acción del caso. Además de un plan de acción de caso personalizado, usted debe desarrollar un plan de seguridad con una persona sobreviviente, si se considera necesario. Los planes de seguridad son una herramienta que en la mayor parte de los casos se utiliza en casos de violencia de la pareja íntima (a menudo llamada violencia doméstica), pero son valiosos en cualquier situación en la que la violencia es recurrente o donde la persona sobreviviente sabe que se enfrentará o interactuará de nuevo con su agresor.

RECORDAR

Un plan de seguridad tiene como objetivo mitigar la violencia, pero las personas sobrevivientes no pueden controlar cuándo y dónde sufren violencia. Solo el agresor es responsable de la violencia que perpetra.

B. Plan de Seguridad

Nombre del formulario	Cuándo procede	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Plan de Seguridad Vídeo tutorial disponible aquí .	Después de la valoración, cuando se detecta un problema de seguridad.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso. Se recomienda encarecidamente que el supervisor apruebe el plan de seguridad una vez finalizado por el/la trabajador/a social.	Registrar y planificar cómo mitigar el riesgo (impacto y probabilidad de violencia) para las personas sobrevivientes que están en peligro continuo en su entorno de vida. Esto es particularmente relevante para las personas sobrevivientes de la violencia de la pareja íntima (VPI).



El plan de seguridad es una intervención que ayuda a las personas sobrevivientes a analizar los riesgos de daños en

sus vidas y a planificar cómo reducir o mitigar dichos riesgos. **Al crear un plan de seguridad, no está sugiriendo que la persona sobreviviente tiene el control sobre cuándo y dónde sufre violencia.** Es importante para usted reiterar con las personas sobrevivientes que la violencia NO es su culpa. Los planes de seguridad pueden reducir la probabilidad de sufrir daños y cada plan requiere un enfoque individualizado.

La planificación de seguridad permite a la persona sobreviviente proceder con un curso de acción predeterminado cuando se encuentra en una situación de peligro de vida. La planificación de seguridad puede ayudarla a minimizar el daño perpetrado por el autor, mediante la identificación de recursos y medios para evitar daños y lugares a los que puede ir temporalmente por seguridad. Desarrollar un plan de seguridad es un proceso de colaboración que usted debe emprender junto con la persona sobreviviente.

El plan de seguridad aborda la pregunta fundamental: ¿qué tiene que pasar o estar en marcha para que la persona sobreviviente esté segura? Incluye identificar situaciones peligrosas, riesgos y señales de advertencia y las actividades que la persona sobreviviente puede emprender por su cuenta, personas específicas para pedir ayuda, personas de apoyo que hacen que la persona sobreviviente se sienta segura y las propias fortalezas de la persona sobreviviente que la ayuden a salir adelante.

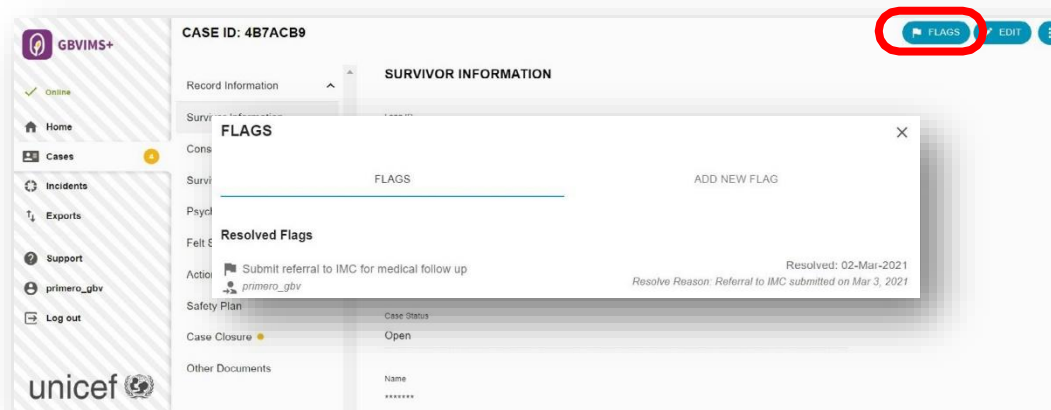
El Plan de Seguridad ayuda a identificar:

1. Problemas de seguridad (en las palabras de la persona sobreviviente)
2. Los recursos que la persona sobreviviente está usando ahora y que pueden ayudarla a mantenerse a salvo en las siguientes categorías: Económicos/materiales; Relaciones; Ayuda comunitaria; Otros
3. Medidas de seguridad que la persona sobreviviente toma para minimizar el riesgo de daños adicionales para ella misma (y sus hijos) antes de que se produzca la violencia (preparación de seguridad)
4. Estrategias de seguridad para mitigar los riesgos cuando se produce la violencia (estrategias de seguridad)
5. Y desarrollar un plan en caso de que la persona sobreviviente decida marcharse. Como último recurso, una persona sobreviviente puede querer mudarse de su casa o de su área. Esto siempre debe ser la elección de la persona sobreviviente.⁴⁰

⁴⁰ Video tutorial sobre cómo marcar un caso con señales en SIGVG+ disponible [aquí](#).

SEÑALES

SIGVG+ ofrece una funcionalidad que es particularmente útil una vez que haya terminado de desarrollar su plan de acción de caso y está pasando a la implementación del plan. SIGVG+ le permite establecer señales - como una característica de recordatorio en su teléfono móvil - para marcar un caso para más atención, consideración o acciones de supervisión. La función de señal es una forma flexible de marcar un caso para continuar con una acción posterior, o establecer un recordatorio para una acción, Y puede añadirlas un supervisor o un/a trabajador/a social. Cuando se selecciona el botón de mientras que en un caso, aparecerá una ventana que le permitirá ver señales existentes, así como añadir señales nuevas. Solo el creador de una señal puede borrarla una vez que ya no sea relevante.



IV. PASO 4: APLICAR EL PLAN DE ACCIÓN DE CASO

Para comenzar a implementar el plan de acción de caso.⁴¹ Paso 4 del proceso de gestión de casos de VG, necesitará hacer remisiones y apoyar a las personas sobrevivientes para que esta acceda a los servicios de forma segura. Basándose en el plan de acción que creó con la persona sobreviviente, se pondrá en contacto con los proveedores de servicios correspondientes para remitir el caso de la persona sobreviviente. También puede ayudar a la persona sobreviviente a acceder a estos servicios acompañándola a la ubicación del proveedor de servicios y actuando en nombre de la persona sobreviviente con personal de policía y de seguridad para tomar medidas protectoras. Del mismo modo, también puede actuar por la atención y el tratamiento médico compasivo y de calidad, y para que se sigan las opiniones de las personas sobrevivientes, así como para mantener sus derechos. También puede ayudar a las personas sobrevivientes a acceder a los servicios, reuniéndose con los proveedores de servicios y proporcionándoles información sobre el abuso, a fin de que la persona sobreviviente no tenga que repetir innecesariamente su historia. **Es importante recordar que usted solo puede compartir la historia de la persona sobreviviente con su permiso explícito sobre lo que puede compartir y con quién puede compartirla.**

Sus tareas principales como trabajador/a social en el Paso 4 incluyen la realización de remisiones, la defensa de las personas sobrevivientes y el apoyo a las personas sobrevivientes en el acceso a los servicios, la coordinación del caso cuando sea necesario y la prestación de servicios directos, si procede.

Hay un formulario SIGVG+ aplicable en el Paso 4: Implementación del Plan de Acción de Casos, que es accesible a través de la funcionalidad integrada para remitir los casos.

A. Remitir el caso

Funcionalidad	Cuándo procede	Quién es responsable	Finalidad
Remitir el caso <i>Vídeo tutorial aún no disponible</i>	Inmediatamente después de que se acuerde el plan de caso y siempre que se haga una remisión para la prestación de servicios.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.	Registrar la información clave para el/la trabajador/a social sobre el número, la naturaleza y el calendario de las remisiones realizadas, y proporcionar al proveedor de servicios la información clave necesaria para prestar el servicio

The screenshot shows the GBVIMS+ web application. On the left is a sidebar with navigation options: Online, Home, Cases (highlighted), and Incidents. The main content area displays 'CASE ID: 4B7ACB9' and 'SURVIVOR INFORMATION' with fields for Record Information, Survivor Information, Consent for Services, and Survivor Assessment. A dropdown menu is open, showing options: Refer Case (circled in red), Transfer Case, Create Incident, Disable, and Request Approval. A red arrow points from the 'Refer Case' option to a modal form titled 'REFERRAL CASE 4B7ACB9'. This form contains a checkbox 'Are you referring to a remote system?', dropdown menus for 'Service', 'Agency', 'Location', and 'Recipient', a text area for 'Notes', and 'REFER' and 'CANCEL' buttons at the bottom.

La remisión la realiza el/la trabajador/a social asignado/a al caso siempre que exista la necesidad de remitir a una persona sobreviviente a otros servicios. Documentar esto le permite compartir información esencial con otro proveedor para facilitar la prestación eficiente del servicio y evitar que la persona sobreviviente tenga que repetir su historia. **Es importante destacar que usted tendrá que obtener el consentimiento de una persona sobreviviente para las remisiones antes de que se hagan cualquier remisión o antes de compartir cualquier información con otro proveedor de servicios.**

⁴¹ Para saber más: Capítulo 5, p. 83 en las directrices y el módulo 14 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

A menudo, la aplicación del plan de acción de caso tiende a centrarse en las remisiones. Como se mencionó anteriormente, es importante recordar que la fase de implementación es también el momento para que las personas sobrevivientes tomen medidas hacia objetivos personales y hacia lo que se ha comprometido a hacer por sí misma para recuperarse y prosperar. El formulario de remisión incluye información sobre el individuo y la organización a la que se hace cada remisión, un registro de consentimiento de la persona sobreviviente para cada remisión, el motivo de la remisión y un lugar para realizar una supervisión de las acciones tomadas.

SIGVG+ facilita las remisiones a través de una funcionalidad que le permite realizar remisiones utilizando el sistema. A través del «Menú Acción» puede seleccionar «Remitir caso», y una ventana emergente mostrará el formulario de remisión. El sistema puede enviar un formulario de remisión a otro usuario dentro del mismo sistema SIGVG+ o generar un pdf para enviar un correo electrónico (garantizando que el archivo está protegido por contraseña) o imprimir y entregar al proveedor de servicios destinatario. El objetivo de SIGVG+ es apoyar y mejorar los procesos existentes en una organización o contexto, y sin necesidad de sustituirlos están funcionando bien.⁴²

CUÁNDO TRANSFERIR UN CASO

Las remisiones se utilizan para ayudar a una persona sobreviviente a acceder a un servicio específico o más especializado que su organización no proporciona. En ocasiones, los/as trabajadores/as sociales tendrán que transferir un caso. Las transferencias se utilizan cuando desea entregar el archivo de caso completo a otro/a trabajador/a social o a otro proveedor de servicios. Los/as trabajadores/as sociales de VG pueden transferir casos cuando abandonan su organización o si sus programas están cerrando. También puede transferir un caso en el que una persona sobreviviente necesite un servicio más especializado (por ejemplo, un psicólogo u otro servicio de salud mental o una protección del menor con atención especializada a los menores de edad sobrevivientes).

SIGVG+ también ofrece la funcionalidad de transferir los casos a otro/a trabajador/a social, a otro usuario de SIGVG+ en el sistema o a un actor externo. Puede transferir un caso utilizando el menú de acción de tres puntos seleccionando «Transferir caso». El sistema le pedirá que verifique si ha recibido el consentimiento de la persona sobreviviente para la transferencia.

V. PASO 5: SUPERVISIÓN

Es importante que tenga una reunión de supervisión organizada previamente para revisar con la persona sobreviviente los diversos componentes del plan de acción de caso, así como su bienestar general. Es importante intentar programar una reunión de supervisión durante su reunión inicial con la persona sobreviviente, cuando usted está evaluando sus necesidades por primera vez y están desarrollando juntos el plan de acción. En su reunión de supervisión⁴³, busque saber:

- ✓ El estado de la persona sobreviviente en términos de seguridad, salud, familia, vida social (amigos, escuela, trabajo)

⁴² Las remisiones realizadas a través de SIGVG+ tienen el beneficio añadido de poder ser seguidas tanto en términos de respuesta como para propósitos de datos. Las remisiones seguidas también se incorporarán a los KPI/Pulse. Encontrará más al respecto en la Parte 3 del documento.

⁴³ Para saber más: Capítulo 6, p. 87 en las directrices y el módulo 14 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

y sentimientos.

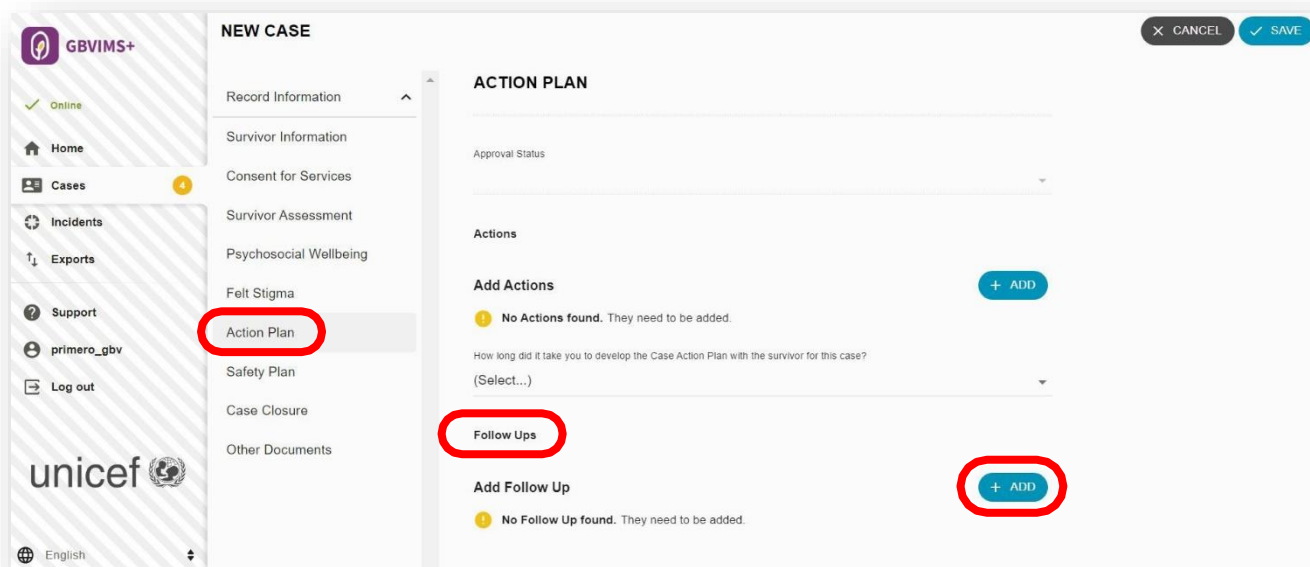
- ✓ ¿La persona sobreviviente recibe la ayuda y los servicios que necesita y en tiempo oportuno? ¿Cuál es el resultado de los servicios que recibió?
- ✓ ¿Se han puesto en acción planes anteriores relacionados con las áreas antes mencionadas?
- ✓ ¿Existen obstáculos para alcanzar los objetivos de la acción de caso?
- ✓ ¿Tiene la persona sobreviviente alguna necesidad nueva?

Es importante recordar que el proceso de gestión de casos de VG no siempre es lineal. Durante el paso 5, es posible que tenga que volver al paso 2, evaluar nueva información y nuevas necesidades reveladas y adaptar el plan de acción de caso y el plan de seguridad o desarrollar otros nuevos. Dependiendo de la persona sobreviviente y del caso concreto, puede necesitar varias reuniones de supervisión a medida que conozca nueva información y a medida que evoluciona la situación de una persona sobreviviente.

Hay un formulario SIGVG+ aplicable en el Paso 5: Supervisión.

A. Formulario Supervisión

Nombre del formulario	Cuándo procede	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Supervisión Vídeo tutorial disponible aquí .	Puede realizar una supervisión en cualquier momento durante el proceso de gestión de los casos desde la apertura del caso hasta el cierre del caso. La frecuencia de la supervisión debe vincularse a las necesidades de la persona sobreviviente y al nivel de riesgo.	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.	Registrar información durante una supervisión que confirme que se han tomado medidas específicas y prestado servicios (o para identificar y abordar las barreras de acceso a los servicios) y supervisar la situación de la persona sobreviviente. Este formulario también realiza un seguimiento de los progresos realizados hacia los objetivos establecidos en el plan de acción inicial.



El formulario de supervisión se completa cada vez que se realiza una reunión de supervisión, en cualquier momento durante el proceso de gestión de caso, desde la apertura del caso hasta el cierre del caso. La frecuencia de las reuniones de supervisión debe vincularse a las necesidades y al nivel de riesgo de la persona sobreviviente.

El presente formulario tiene por objeto documentar las acciones de supervisión y confirmar que se han tomado medidas específicas y prestado servicios (o identificar y abordar las barreras de acceso a los servicios) y supervisar la situación

de la persona sobrevivientes. Este formulario también realiza un seguimiento de los progresos realizados hacia los objetivos establecidos en el plan de acción inicial.

El formulario de supervisión de SIGVG+ está incluido en el formulario de Plan de Acción. Debajo del plan de acción completado, puede encontrar un formulario de supervisión y «añadir» tantas reuniones de supervisión como resulte sea necesario. Usted supervisará un caso: (1) cuando una persona sobreviviente vuelva a otra sesión y (2) para supervisar las remisiones realizadas para garantizar que se ha prestado el servicio. En ambos casos, deberá actualizar el caso utilizando el formulario de supervisión. En la parte inferior del formulario de Supervisión se encuentra una sección para «Progreso realizado hacia los objetivos», que le ayuda a evaluar la implementación del plan de acción hasta la fecha. El formulario de supervisión le guía para abordar cada punto del Plan de Acción de Caso con el fin de registrar el estado de cada acción, remisión y objetivo personal. El formulario también le guía para preguntar a la persona sobreviviente si tiene nuevas necesidades o preocupaciones que deban abordarse o si recomienda cerrar el caso.

FOLLOW UP

Date of follow up session

dd-mmm-yyyy

Type of service provided by me/my organization
(Select...)

Comments

What did the survivor tell you? What additional needs does she have? What challenges did you face in the follow up session (e.g. survivors did not present)?

Is there a need for further follow up visits?

Yes No

If yes, when do you recommend the next visit to take place?

dd-mmm-yyyy

Did the survivor share any new needs or concerns during the follow up appointment?

Yes No

Por último, el formulario contiene una sección al final para seguir los avances hacia los objetivos. Esto debería rellenarse en cada reunión de supervisión para ayudar a determinar si las acciones y los objetivos siguen en curso o se han cumplido. Esta sección le proporciona una instantánea rápida de dónde están usted y la persona sobreviviente en términos de alcanzar todos los objetivos descritos en el Plan de Acción de Caso. Registre el progreso hacia los objetivos de seguridad, atención sanitaria, apoyo psicosocial, justicia/legales y un campo de otros donde usted pueda incluir cualquier objetivo que no encaje en las categorías anteriores. **Podrá seleccionar una de las tres opciones:** no aplicable (N/A), en curso o cumplido, y si así lo desea, proporcionar una explicación sobre el estado seleccionado.

FOLLOW UP

Progress made towards goals

Progress towards Safety goals

N/A In progress Met

Explain Progress towards Safety goals

Progress towards Health care goals

N/A In progress Met

Explain Progress towards Health care goals

Progress towards Psychosocial Support goals

N/A In progress Met

Explain Progress towards Psychosocial Support goals

Progress towards Justice/legal goals

VI. PASO 6: CIERRE DEL CASO

El tiempo durante el cual un caso permanece abierto variará mucho en función de las necesidades de la persona sobreviviente y del contexto. Debido a estas variables, resulta importante que las organizaciones dispongan de criterios para el cierre de casos descritos en sus POE, de manera que los trabajadores/as sociales de VG sepan cuándo es el momento de cerrar un caso. Los criterios descritos en las Directrices interinstitucionales de gestión de casos de VG incluyen:

- ✓ Cuando las necesidades de la persona sobreviviente se hayan cubierto o estén funcionando los sistemas de apoyo (previos o nuevos):
 - Supervise con la persona sobreviviente y

aborde su situación.

- Revisen juntos el plan de acción final y el estado de cada objetivo.
 - Decidan conjuntamente que es hora de cerrar el caso, pero tranquilice a la persona sobreviviente diciéndole que puede volver siempre si encuentra nuevos problemas o vuelve a sufrir violencia.
- ✓ Cuando la persona sobreviviente quiere cerrar el caso:
- en ocasiones, las personas sobrevivientes pueden no querer continuar con usted aunque no se hayan cubierto todas sus necesidades.
 - Nuestro objetivo es respetar los deseos de la persona sobreviviente y, por lo tanto, el caso se cerrará a petición suya.
- ✓ Cuando la persona sobreviviente sale de la zona o se traslada a otro lugar.
- ✓ Cuando usted no ha podido contactar con la persona durante un mínimo de días. El número exacto de días dependerá del contexto y se decidirá a nivel de organización.

Es importante en el Paso 6, cierre del caso,⁴⁴ poner fin a su compromiso con la persona sobreviviente de una manera segura y con apoyo. Debe determinar si/cuándo se puede cerrar el caso, documentar el cierre del caso y, si es posible, preguntar a la persona sobreviviente si estaría dispuesta a completar una encuesta de opinión de clientes. El formulario de comentarios de clientes en SIGVG+ se comenta en mayor detalle en la Parte 2 y en la Parte 3 de este documento. Es importante tener en cuenta que debe administrar la encuesta alguien que no sea el/la trabajador/a social de VG que gestiona el caso, a fin de garantizar el anonimato de la opinión.

Hay un formulario SIGVG+ aplicable en el Paso 6: Cierre del caso:

A. Formulación Cierre del caso

Nombre del formulario	Cuándo procede	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Cierre del caso Video tutorial disponible aquí .	Cuando se cumplen los criterios de cierre del caso, y en conversación con la persona sobreviviente (cuando sea posible).	El/la trabajador/a social asignado/a al caso, con la aprobación del supervisor.	Registrar información sobre el cierre del caso.

El cierre del caso se completa cuando se cumplen los criterios de cierre de la organización, y en conversación con la persona sobreviviente, si es posible. Esto lo realiza el/la trabajador/a social asignado/a y debe estar sujeto a la aprobación de un supervisor. La documentación de cierre del caso ayuda a garantizar un registro de las razones para cerrar un caso y que los mensajes esenciales se compartan con la persona sobreviviente antes de que deje de recibir los servicios. El formulario Cierre de caso le guiará a través de una lista de verificación para garantizar que se han cumplido los criterios y para registrar estos datos. Es importante tranquilizar a una persona sobreviviente diciéndole que siempre puede volver a acceder a los servicios cuando le resulte necesario, incluso si su caso actual está cerrado.

⁴⁴ Para saber más: Capítulo 6, p. 87 en las directrices y el módulo 14 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

NEW CASE

Record Information
Survivor Information
Consent for Services
Survivor Assessment
Psychosocial Wellbeing
Felt Stigma
Action Plan
Safety Plan
Case Closure
Other Documents

CASE CLOSURE

Approval Status

Case Opening Date
dd-mmm-yyyy hh:mm

Case Closure Date
dd-mmm-yyyy

Case Status
Closed

Closure Assessment

Un paso final en SIGVG+ es cerrar los casos para asegurar que los/as trabajadores/as sociales se centren únicamente en casos activos. Cerrar casos es garantizar que en el panel de casos solo se muestren casos activos. Para hacer este cambio, un/a trabajador/a social cambiará el estado de un caso de abierto a cerrado en el formulario de Cierre del caso.

Para cerrar un caso en SIGVG+, simplemente debe cambiar el «estado» del caso en el formulario Cierre del caso de abierto a cerrado.⁴⁵ Una vez que haya cerrado un caso, ya no aparecerá en su panel de casos, pero el caso no estará perdido ni eliminado. Siempre podrá encontrar los casos cerrados utilizando la función de búsqueda y filtro en el lado derecho del panel de la lista de casos. En estado, seleccione «cerrado». Asegúrese de no marcar «abrir» y haga clic en aplicar

CASES

Rows per page: 20 | 1-15 of 15

ID#	SURVIVOR CODE	CASE OPEN DATE
<input type="checkbox"/> 031e364	AS254	20-May-2021 10:06
<input type="checkbox"/> 264a9d1	2SH65G	19-May-2021 11:03
<input type="checkbox"/> 65a5144		19-May-2021 10:26
<input type="checkbox"/> 7e3f13a		18-May-2021 12:27
<input type="checkbox"/> d8ba593		14-May-2021 07:23
<input type="checkbox"/> cd3bcd5	abcd-1234	15-Apr-2021 10:37
<input type="checkbox"/> 736711b		15-Apr-2021 09:42
<input type="checkbox"/> 4b7acb9	HMST5	23-Feb-2021 06:30
<input type="checkbox"/> e4b8904		16-Feb-2021 21:30
<input type="checkbox"/> 1d7bf10		03-Feb-2021 04:09
<input type="checkbox"/> 5c88470		03-Feb-2021 02:37

Filters: Age Range, Sex, No Activity, Status

Status options: Open, Closed, Transferred, Duplicate

⁴⁵ Dependiendo de las políticas de su organización, es probable que esto se haga después de que el cierre del caso haya sido aprobado por su supervisor.

B. Formulario Comentarios de clientes

Nombre del formulario	Cuándo procede	Quién es responsable	Objetivo del formulario
Comentarios de clientes Video tutorial disponible aquí .	Este formulario debe cumplimentarse al final del proceso de gestión del caso, o después de 6 meses (el período que sea más corto).	Supervisor del/de la trabajador/a social u otro/a trabajador/a social distinto/a de quien gestionaba el caso.	Para registrar comentarios sobre el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios prestados y para identificar áreas de mejora.

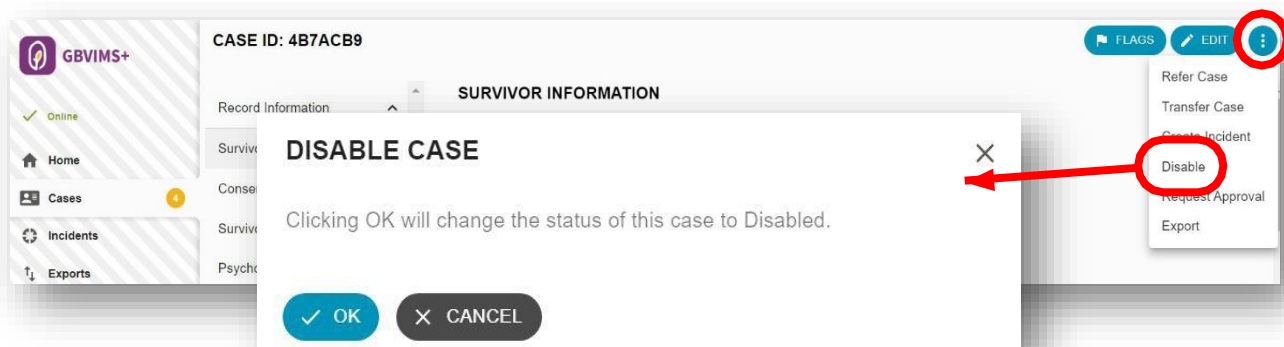
El formulario Comentarios de clientes (a menudo conocido como encuesta de opinión de clientes) ofrece una oportunidad para que las personas sobrevivientes brinden comentarios sobre su experiencia con los servicios que recibieron e información clave para ayudar a su organización a identificar lo que está funcionando bien, posibles desafíos y qué necesita mejorar en términos de prestación de servicios. El formulario Comentarios de clientes puede administrarse al cierre del caso, tal como se indica en la sección anterior. En contextos en los que las personas sobrevivientes reciben servicios durante períodos más largos de tiempo, también puede considerar la posibilidad de administrar con mayor frecuencia las encuestas de opinión de los clientes (por ejemplo, trimestralmente o después de seis meses). La cumplimentación de un formulario Comentarios de clientes debe ser voluntaria y anónima. El formulario Comentarios de clientes, incluido cuándo y cómo administrarlo y cómo interpretar los resultados, se revisa en detalle en la Parte 3.

DESACTIVAR UN CASO

Si usted crea un caso por error y necesita eliminarlo, SIGVG+ tiene una función de desactivación⁴⁶. La función de desactivación reemplaza cualquier opción para eliminar, a fin de evitar perder información que pueda ser importante. Para desactivar un caso:

- Haga clic en el caso que desea desactivar.
- Haga clic en los tres puntos «Menú acción» en la esquina superior derecha.
- Seleccione «Desactivar» en el menú desplegable.
- Aparecerá una ventana emergente que le solicitará que confirme que desea proceder con la desactivación del caso.

A modo de recordatorio, el caso no se elimina permanentemente del sistema. Podrá buscar casos desactivados utilizando la misma función de búsqueda y filtro. Desde su panel de casos, desplácese a la parte inferior de la ventana de filtro en la derecha y filtre por casos «desactivados». Su panel de control no mostrará sus casos de desactivados.



⁴⁶ Los incidentes también se pueden desactivar si se crean por error. Para obtener más información sobre cómo desactivar un incidente, consulte la Guía de usuario de SIGVG+.

Para familiarizarse con los formularios de gestión de casos de SIGVG+, consulte el Anexo A. En la parte 2 de la Guía complementaria SIGVG+, usted revisará las funcionalidades de SIGVG+ que respalden y mejoren la supervisión remota.

PARTE 2: CÓMO UTILIZAR SIGVG+ PARA SUPERVISIÓN REMOTA

La supervisión es un componente integral de la gestión de casos de VG. De acuerdo con las *Directrices interinstitucionales de GC de VG*, «todas las organizaciones que proporcionan la gestión de casos de VG deben tener al menos un supervisor de caso responsable de garantizar que el personal esté formado y preparado para su función de gestión de casos, de supervisar regularmente la práctica de los equipos de trabajo y de proporcionar el apoyo necesario para que presten una atención de calidad». ⁴⁷

Esta sección de la Guía complementaria de SIGVG+ está dirigida a los supervisores y destaca las características y funcionalidades disponibles en SIGVG+ que permiten a los supervisores comunicarse y supervisar a sus trabajadores/as sociales, en persona o a distancia. Su objetivo es:

1. Revisar el objetivo de la supervisión y los métodos prácticos para supervisar a los/as trabajadores/as sociales de VG.
2. Presentar las características y funcionalidades de SIGVG+ que mejoran la supervisión de los/as trabajadores/as sociales de VG y destacar las características del sistema que permiten la supervisión y la comunicación a distancia.

Una de las características más destacadas de SIGVG+ es el acceso basado en roles. **Como recordatorio, el acceso basado en roles significa que los/as trabajadores/as sociales, supervisores, centros de coordinación de la organización y directores de programas tienen diferentes accesos a los archivos de casos en SIGVG+ y pueden completar diferentes funciones en función de las necesidades de sus respectivas posiciones.** Los supervisores pueden ver todos los expedientes de caso de los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa. No puede ver el nombre de la persona sobreviviente (que aparece como *****) ni editar nada en el expediente del caso, pero puede ver los formularios, aprobar planes de acción de casos y cierres de caso, y marcar acciones o preguntas específicas.

ACCESO BASADO EN ROLES EN SIGVG+

El acceso basado en roles es un enfoque para impedir el acceso en el sistema a usuarios no autorizados. Significa que los/as trabajadores/as sociales pueden ver sus propios casos. Los supervisores pueden ver los casos de sus subordinados directos. Los centros de coordinación de la organización (OFP) y los directores de programas pueden ver todos los casos, pero los permisos son diferentes. Los/as trabajadores/as sociales pueden ver sus propios casos y los de nadie más. Los supervisores no pueden editar ni crear casos para ayudar a mantener la integridad de los datos. Los OFP tampoco pueden editar los casos. Los OFP pueden ver más casos que nadie debido a su papel en la calidad de los datos y en la resolución de problemas. Los directores de programas pueden ver todos los casos, pero solo en un formato agregado. Pueden exportar información y ver estadísticas agregadas para la elaboración de informes.

Los principales roles SIGVG+ incluyen:

Centro de coordinación de la organización: Esta función permite la gestión de usuarios y grupos de usuarios en Primero, para cada organización de usuario.

- **Acceso:** todos los registros en la organización
- **Permisos:** Incidentes y Casos (Leer, Señalar, Exportar [XLS y JSON, IR], Importar, Asignar, [Remisión y Transferencia solo para casos])
- **Roles (Leer);** usuarios (Leer, Escribir y Crear); Informes (Leer y Redactar informes)

⁴⁷ [Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG](#), p. 155.

CASO BASADO DE ROLES EN SIGVG+ cont.

Director del programa: Este rol tiene acceso de solo lectura a un pequeño conjunto de campos en todos los casos e incidentes, así como el acceso completo a la realización de informes.

- **Acceso:** todos los registros (no a nivel individual, sino agregado)
- **Permisos:** Incidencias y casos (Leer (solo número de incidente y tipo de violencia, fecha y lugar); Usuarios (Leer, Exportar, Importar, Asignar); Informe (Leer y Redactar Informes)

Supervisor de gestión de casos: Se trata de un rol de control general para supervisores de los/as trabajadores/as sociales.

- **Acceso:** registros de usuarios en su grupo de usuarios (incidentes y casos) - pero sin información de identificación
- **Permisos:** Incidentes y Casos (Leer, Señalar, Asignar Casos, Importar, Exportar JSON, Remitir y Transferir para casos únicamente, aprobar plan de caso y cierre del caso, Exportación personalizada)

Trabajador/a social/trabajador/a social móvil: Se trata de un rol central en Primero/SIGVG+ que define el trabajo de un/a trabajador/a social típico/a. El/la trabajador/a social solo tiene acceso a los casos o pacientes que gestionan directamente o a los casos expresamente remitidos, transferidos o asignados a ellos.

- **Acceso:** solo sus registros (incidentes y casos)
- **Permisos:** Incidencias y Casos (Leer, Escribir, Señalar, Remitir y Transferir (solo para casos), Solicitar aprobación para el plan de caso y el cierre del caso)

Encargado de introducir los comentarios de clientes: Este rol se limita a editar el formulario de comentarios de clientes en la pestaña de caso para recopilar las opiniones proporcionadas por los/as clientes (personas sobrevivientes) durante o después del servicio.

- **Acceso:** Formulario de comentarios de clientes de VG (solo)
- **Permisos:** Casos- Formulario de comentarios de clientes de VG (Leer y escribir)

El rol de supervisor va más allá de las responsabilidades administrativas y relacionadas con los recursos humanos. **La supervisión es una relación entre un/a trabajador/a social y un supervisor para apoyar la competencia técnica y la práctica de los/as trabajadores/as sociales y promover el bienestar a través de un monitoreo eficaz y de apoyo.** La supervisión correcta de la gestión de casos requiere coherencia, inversión, atención y confianza entre el supervisor y el/la trabajador/a social, para promover un ambiente positivo para el aprendizaje y el bienestar (tanto para el/la cliente como para el/la trabajador/a social). En una situación ideal, un supervisor debería aportar una amplia experiencia al puesto, incluidos varios años de trabajo directamente con las personas sobrevivientes de VG, a fin de garantizar que él/ella puede gestionar estas responsabilidades.

Una supervisión buena, coherente e intencional asegura que los servicios prestados por los/as trabajadores/as sociales a los sobrevivientes sean de buena calidad. Los supervisores desempeñan un papel fundamental en la identificación de las necesidades de formación, de modo que los/as trabajadores/as sociales puedan acceder periódicamente a oportunidades para mejorar sus habilidades. Los supervisores también proporcionan apoyo a los/as trabajadores/as sociales que pueden sufrir traumas secundarios debidos a su trabajo y ayudar a evitar el burnout en los/as trabajadores/as sociales. Los supervisores también deben ser un recurso de consulta en situaciones de emergencia y para casos de alto riesgo.

La supervisión analiza dos aspectos clave de la programación de la gestión de casos de VG:

1. **Caso interinstitucional de VG; y**
2. **estrés y bienestar del personal.**

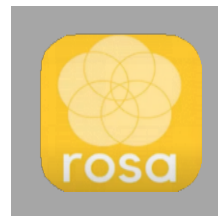
La supervisión es vital para:

- Garantizar que los proveedores de servicios sean capaces de poner en práctica conocimientos y habilidades obtenidos en la formación;
- Proporcionar a los/as trabajadores/as sociales la oportunidad de hablar de su trabajo y recibir comentarios constructivos;
- Proporcionar a los/as trabajadores/as sociales un foro para plantear preguntas (esto es especialmente importante para prevenir traumas secundarios);
- Supervisar y gestionar el estrés del personal;
- Proporcionar una oportunidad continua a los/as trabajadores/as sociales para reflexionar sobre sus valores, creencias y comportamientos personales y cómo estos influyen en su trabajo con las personas sobrevivientes de VG; y
- Brindar las oportunidades de formación necesarias.⁴⁸

Calidad del servicio del
Las Directrices de
gestión
recomiendan una
ratio de
supervisor-
trabajador/a social de
1:5, y no superior
a 1:8.

RECURSOS PARA SUPERVISORES

(ROSA) es una aplicación móvil desarrollada por el CIR para facilitar la valoración de habilidades y el desarrollo de capacidades para los trabajadores de primera línea y crear un espacio comunitario para el aprendizaje entre pares y el coaching.



I. FINALIDAD DE LA SUPERVISIÓN Y MÉTODOS PRÁCTICOS

La función de un supervisor es: (1) proporcionar apoyo, asesoramiento, dirección y supervisión de calidad a los servicios de gestión de casos VG, (2) asegurar que los/as trabajadores/as sociales estén capacitados y preparados para su función, y (3) estar disponibles para la consulta en situaciones de emergencia. La supervisión se puede proporcionar a través de apoyo individual o en grupos, en reuniones del equipo de gestión de casos de VG⁴⁹ o a través de coaching, así como a través de la observación en el trabajo.⁵⁰ En la gestión de casos de VG, los tres métodos diferentes de supervisión son:

1. **Supervisión individual:** reuniones individuales regulares o ad hoc entre un supervisor y un/a trabajador/a social.
2. **Supervisión del grupo:** reuniones de equipo para permitir el apoyo entre pares y compartir las lecciones aprendidas.
3. **Revisiones de expedientes de casos:** donde un supervisor revisa los expedientes de casos, o una parte de los expedientes de casos, de los/as trabajadores/as sociales que supervisan para garantizar la calidad e identificar las áreas que necesitan mejorar.

A. Supervisión individual

Asegurarse de dedicar tiempo individual y de modo regular a los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa es la base de una buena supervisión y, en última instancia, de una buena gestión de casos de VG. Lo ideal es que se reúna con sus trabajadores/as sociales semanalmente, pero dependiendo de su contexto y carga de trabajo, puede no ser posible. Las reuniones individuales de supervisor con el/la trabajador/a social no deben tener lugar con una frecuencia

⁴⁸ [Enlace](#) a la aplicación ROSA en la App Store de Google Play.

⁴⁹ Reuniones de equipo de gestión de casos de VG específicas se refiere a reuniones entre grupos de trabajo de casos (por ejemplo, una reunión que un supervisor tiene con los/as trabajadores/as sociales él/ella supervisa).

⁵⁰ Para saber más: Parte V, Cap. 2, p. 155 en las directrices y el módulo 18 de GC de VG en los materiales de formación complementarios.

de menor de una vez cada dos semanas.⁵¹

Las Directrices interinstitucionales de GC de VG señalan cinco principios rectores necesarios para apoyar experiencias positivas de supervisión individual.⁵² La supervisión debe ser:

- **Regular y constante.** Esto significa reunirse una vez por semana y a una hora determinada para que el/la trabajador/a social y el supervisor puedan prepararse para la sesión. También puede ser necesaria ayuda ad hoc y debe prestarse, pero no debe tener lugar en las reuniones periódicas de supervisión.
- **Colaborativa.** Los supervisores deben alentar a su personal de gestión de casos de VG a asistir a reuniones de supervisión con una agenda que identifique los casos que desean abordar, las preguntas específicas que tienen y/o las áreas de apoyo técnico.
- **Una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento profesional.** Los supervisores deben utilizar las sesiones para apoyar el aprendizaje y el desarrollo profesional de los/as trabajadores/as sociales.
- **Segura.** Los supervisores deben asegurarse de que las reuniones de supervisión se sientan como un espacio seguro para los/as trabajadores/as sociales de VG, donde pueden cometer errores y no ser juzgados y donde puedan recibir comentarios constructivos no críticas.
- **Una oportunidad de «modelar» buenas prácticas con los/as clientes.** Las sesiones de supervisión presentan una oportunidad para modelar buenas prácticas en gestión de casos. Al comunicarse con los/as trabajadores/as sociales durante la supervisión, los supervisores deben seguir prácticas de comunicación similares a promovidas en su trabajo con las personas sobrevivientes de VG. Esto significa: Escuche antes de hacer preguntas.
 - Preste atención a su comunicación verbal y no verbal a la de los/as trabajadores/as sociales.
 - No comience una pregunta con «por qué». En lugar de decir «por qué hiciste eso», intente comprender la lógica de la decisión o acción de los/as trabajadores/as sociales diciendo: «coméntame tu estrategia o decisión cuando hiciste...».
 - Resuma lo que ha entendido de lo que el/a trabajador/a social le ha dicho para limitar los malentendidos. Por ejemplo, diga: «Lo que dices es que...» o «permíteme comprobar que lo he entendido bien, dices que...».
 - Demostrar empatía con los desafíos a que se enfrentan los/as trabajadores/as sociales y sus preocupaciones acerca de un caso.
 - Trabaje desde una perspectiva basada en fortalezas, asegúrese de destacar lo que usted piensa que los/as trabajadores/as sociales han hecho bien y pregúnteles lo que piensan que se podría haber hecho de manera diferente antes de compartir sus comentarios.
 - Trate de empoderar a los/as trabajadores/as sociales pidiéndoles que resuelvan problemas en lugar de proporcionarles soluciones inmediatas.

Dependiendo de la carga de casos, los supervisores no podrán abordar cada caso en curso que tiene un/a trabajador/a social durante cada sesión de supervisión individual. Es importante dar prioridad a casos de alto riesgo y complicados. Su objetivo como supervisor debe ser abordar todos los casos activos de los/as trabajadores/as sociales a lo largo del tiempo. Usted puede presentar un horario de rotación⁵³ u otro plan para garantizar que revisa en un tiempo determinado todos los casos activos de cada trabajador/a social que supervisa. Los/as trabajadores/as sociales deben sentirse facultados para impulsar este proceso y plantear necesidades nuevas/urgentes o cuestiones específicas para los casos que requieran ayuda de su supervisor.

B. Supervisión entre pares

La supervisión entre pares o en grupo brinda a los/as trabajadores/as sociales la oportunidad de hablar entre sí sobre su trabajo, reflexionar sobre su trabajo y compartir experiencias, retos y lecciones aprendidas. Es un foro en el que los/as trabajadores/as sociales pueden escucharse y proporcionarse unos a otros comentarios valiosos. Cultivar un entorno en el que los compañeros de trabajo se apoyan en la experiencia de los demás, así como en usted como supervisor, genera un lugar de trabajo más alentador y positivo. La supervisión por pares debe ser una experiencia de

⁵¹ [Currículo mixto de VG](#), Comité Internacional de Rescate, Módulo 14: Control de calidad de gestión de casos, Supervisión.

⁵² Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG, p. 156.

⁵³ Si un/a trabajador/a social tiene 15 casos abiertos y se reúne semanalmente, asegúrese de preguntar acerca de al menos 5-7 casos cada semana, abordando necesidades específicas y casos de alto riesgo.

apoyo que promueva el aprendizaje y el intercambio.

- **Frecuencia/duración.** Las Directrices interinstitucionales de GC de VG recomiendan que las reuniones de supervisión entre pares duren entre 60 y 90 minutos y que se celebren 1 vez al mes, una vez cada dos meses o con la frecuencia que el director el equipo de gestión de casos decida que resulta útil. Las reuniones deben realizarse constantemente, de modo que los/as trabajadores/as sociales y los supervisores puedan reservar ese tiempo en sus horarios.
- **Preparación:** Los supervisores deben elaborar y distribuir una agenda y cualquier otro material de apoyo al grupo antes de la reunión. Esto permitirá que los/as trabajadores/as sociales de VG tengan tiempo adecuado para asistir preparados/as a las reuniones.
- **Formato.** El formato seleccionado por el supervisor dependerá del objetivo de la sesión.
 - **Revisión de casos.** Para una revisión de casos, el supervisor asigna a un/a trabajador/a social de VG para hablar de un caso interesante o desafiante del que los/as demás trabajadores/as pueden aprender. Los supervisores también pueden proporcionar casos hipotéticos en situaciones en las que no resulte apropiado para todo un equipo abordar un caso real. Las presentaciones de casos deben seguir los principios de confidencialidad, es decir, no revelar el nombre de la persona sobreviviente u otra información de identificación.
 - **Sesiones temáticas.** Para las sesiones temáticas, el supervisor debe elegir el tema con antelación en función de las necesidades identificadas o en función de peticiones específicas de los/as trabajadores/as sociales de VG.
- **Actividad demostrativa.** Para las actividades demostrativas, el supervisor identifica a un/a trabajador/a social con un punto fuerte particular o un/a que ha tenido éxito con una nueva estrategia para que este/a dirija la sesión de grupo y «enseñe» a sus compañeros. Cuando se utiliza esta estrategia, es importante que el supervisor revise la presentación del/de la trabajador/a social antes de la sesión de grupo.
- **Estructura.** Independientemente del formato elegido, aquí está una estructura propuesta para las sesiones de supervisión entre pares:
 - **Apertura y primer contacto (10-15 min).** Proporcione a los/as trabajadores/as sociales la oportunidad de establecer un primer contacto rápido en grupo (por ejemplo, cómo se sienten, su estado de ánimo, etc.). Usted puede ser creativo/a en cómo hace esto y también estar seguro/a de compartir y agradecer a todos que compartan sus pensamientos.
 - **Contenido de la sesión (45-60 min).** Incluye la presentación, así como el tiempo de preguntas y discusión. El tema para el debate debe ser planteado por los/as trabajadores/as sociales o abordar áreas de crecimiento o mejora identificadas por su supervisor.
 - **Cierre y atención (5-15 min).** Resuma los principales puntos de aprendizaje de la sesión. Cierre la sesión haciendo una actividad que reavive su energía, espíritu y motivación (por ejemplo, un energizador, un baile, una canción, un ejercicio de relajación).

C. Revisiones de expedientes de casos

Las revisiones de casos, también llamadas auditorías de casos, permiten a un supervisor revisar casos individuales para garantizar la coherencia, controlar la calidad de varios componentes de archivos de caso e identificar las lagunas para mejorar la prestación de servicios. Revisar los expedientes de forma regular puede ayudar a su organización a seguir si se están usando y relleno adecuadamente los formularios y cómo se prestan los servicios (como se documenta en el expediente de caso). Como recordatorio, en SIGVG+, los supervisores de gestión de casos de VG podrán ver y leer la información del expediente del caso de los/as trabajadores/as sociales que supervisan. Esto hace posible revisiones de expedientes de caso, incluso a distancia.

Las revisiones de los expedientes de casos cumplen la función administrativa de la supervisión y garantizan que los formularios se estén relleno de forma adecuada y que se supervisen los servicios que se prestan. Las revisiones de expedientes de casos no deberían sustituir la supervisión presencial, y la información que obtienen los supervisores a través de las revisiones deben completarse siempre con otros métodos de supervisión. Al revisar los expedientes de casos, los supervisores deben revisar todos los formularios de gestión de casos de VG pertinentes, incluidos los siguientes:

- **Formulario de consentimiento**
- **Formulario de valoración**

- **Formulario del plan de acción**
- **Formulario del plan de seguridad**
- **Formulario de supervisión**
- **Formulario de cierre del caso**
- **Formulario de comentarios de clientes** (si el caso está cerrado y esta encuesta se ha administrado)

Como supervisor, debe configurar un horario y seleccionar al azar un número determinado de expedientes para revisar de cada trabajador/a social que supervisa (por ejemplo, revisar dos expedientes por trabajador/a social por semana) o decidir revisar expedientes de casos de algunos de los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa. Mientras revisan los expedientes de casos, los supervisores pueden tomar nota de cualquier dificultad que está teniendo un/a trabajador/a social con el papeleo o una dificultad común que surge entre los expedientes de todo el equipo. Los resultados de las revisiones de los expedientes deben tratarse en sesiones individuales si la dificultad es exclusiva de un/a solo/a trabajador/a social, o en sesiones de supervisión grupal (por ejemplo, como foco para una sesión temática) si es aplicable a varios trabajadores/as.

Al revisar los expedientes de casos en SIGVG+, considere lo siguiente:

- ¿El formulario de consentimiento ha sido firmado por la persona sobreviviente? ¿Si la persona sobreviviente es un menor, ha sido firmado por el cuidador del menor, adulto de confianza, o por el/la propio/a trabajador/a social (en situaciones en las que no haya ningún otro adulto)?
- ¿Se documentan las necesidades de la persona sobreviviente?
- ¿Se han documentado las remisiones iniciales?
- ¿El/la trabajador/a social está articulando objetivos claros y describiendo acciones, plazos y la persona responsable de cada acción?
- ¿Los objetivos corresponden a las necesidades identificadas?
- ¿Ha solicitado el/la trabajador/a social la aprobación del plan de acción del caso y este fue aprobado por un supervisor?
- ¿Se documentan las sesiones de supervisión?
- ¿Se está utilizando el formulario de supervisión para documentar los avances a lo largo del tiempo y evaluar las nuevas necesidades?
- ¿El caso cumple los criterios de su organización para el cierre de casos?
- ¿Se ha completado el formulario de cierre del caso y se solicitó la aprobación del supervisor?

En la siguiente sección, verá cómo SIGVG+ permite la supervisión y apoa estos métodos de supervisión de los/as trabajadores/as sociales de VG.⁵⁴

DESTACAR ATENCIÓN AL PERSONAL

Los supervisores y las organizaciones desempeñan un papel fundamental en la creación de una cultura organizativa que dé prioridad a la seguridad y al bienestar de su personal. Este elemento es particularmente importante en las organizaciones que prestan servicios de VG en entornos humanitarios, dada la exposición del personal a situaciones muy estresantes y el riesgo de trauma vicario (también conocido como secundario).

⁵⁴ Para más información sobre el cuidado del personal, vea las pp. 163-164 de las *Directrices Interinstitucionales de GC de VG*.

II. SUPERVISIÓN EN SIGVG+: CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDADES

HERRAMIENTAS PARA LA SUPERVISIÓN EN LAS DIRECTRICES INTERINSTITUCIONALES DE GC DE VG

Las Directrices interinstitucionales de GC de VG incluyen cuatro herramientas de supervisión: la Escala de actitud centrada en la persona sobreviviente, la valoración de conocimientos de gestión de casos centrada en la persona sobreviviente, la Herramienta de desarrollo de habilidades de gestión de casos centrada en la persona sobreviviente y la Lista de comprobación de calidad de gestión de casos centrada en la persona sobreviviente. Estas herramientas ayudan a evaluar las actitudes, los conocimientos y habilidades del personal que son importantes para proporcionar atención centrada en la persona sobreviviente.

SIGVG+⁵⁵ incluye diversas características y funcionalidades que permiten y facilitan la supervisión de la gestión de casos de VG, en particular la supervisión a distancia. SIGVG+ facilita la supervisión permitiendo:

- **revisión/auditoría de expedientes de casos**
- **asignar casos**
- **aprobar planes de acción y cierres de casos**
- **señalar casos**
- **exportaciones personalizadas**

SIGVG+ permite la supervisión a distancia. Incluso si un/a trabajador/a social no trabaja en la misma oficina exterior que usted, su supervisor, puede utilizar las funcionalidades de SIGVG+ conocidas como «señales» y «aprobaciones» para trasladar y proporcionar comentarios. También puede revisar los expedientes de caso y utilizar la función «exportaciones personalizadas» para supervisar la calidad del servicio prestado en todos/as los/as trabajadores/as sociales. Puede utilizar la función de aprobaciones para aprobar (o no aprobar) planes de acción y cierres de caso para proporcionar apoyo y consejo a sus trabajadores/as sociales durante su proceso de gestión de casos de VG. Y usted puede asegurarse de que las cargas de casos son equilibradas y de que se gestionan adecuadamente mediante la asignación de casos a través del sistema.⁵⁶

¡RECUERDE!

Las funciones de supervisión en SIGVG+ no pueden sustituir la supervisión en persona. Los supervisores necesitan tiempo para hablar directamente con los/as trabajadores/as sociales en sesiones de supervisión grupal o individual. Crear una relación de confianza entre un supervisor y un/a trabajador/a social es esencial para la supervisión de la calidad y no puede ser reemplazado por la comunicación digital solo a través de SIGVG+.

A. Revisión de expedientes de casos

Revisar o auditar los expedientes de forma regular puede ayudar a su organización a seguir si se están usando y rellenando adecuadamente los formularios y cómo se prestan los servicios (como se documenta en el expediente de caso). SIGVG+ facilita al supervisor la posibilidad de revisar expedientes gracias a un acceso basado en roles que permite a los supervisores acceder (pero no editar) los expedientes de caso de sus trabajadores/as sociales, garantizando al mismo tiempo un cumplimiento estricto de la confidencialidad. Como supervisor, debe compartir

⁵⁵ Estas herramientas están disponibles en los anexos de las *Directrices Interinstitucionales sobre gestión de casos VG* en las pp. 193-223

⁵⁶ Para obtener más información, consulte las Directrices interinstitucionales de GC de VG, «Cómo estructurar conversaciones de supervisión», pp.156-160.

regularmente comentarios de cualquier revisión de expedientes de caso con su trabajador/a social.

B. Asignar casos

Funcionalidad	Cuándo procede	Quién es responsable	Finalidad
Asignar casos <i>Vídeo tutorial a ún no disponible</i>	Cuando una persona sobreviviente llega a su organización en busca de servicios o cuando un/a trabajador/a social se va de forma temporal o permanente.	Un Supervisor o un Coordinador de la Organización.	Asignar un caso a un/a trabajador/a social, ya sea para empezar a prestar servicios a una persona sobreviviente o para hacerse cargo de un caso existente debido a una necesidad.

Cuando inicie sesión en SIGVG+ como supervisor, la vista de su lista de casos mostrará todos los casos activos para todos los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa. La asignación de casos debe realizarla en el sistema un supervisor, pero también puede realizarla un Coordinador de la Organización. Los casos se asignan a los/as trabajadores/as sociales para asegurar el equilibrio de la carga de casos o para reasignar un caso de un/a trabajador/a social que está temporalmente fuera de la oficina o que ha abandonado permanentemente su organización. Asignar un caso también puede considerarse una transferencia interna.⁵⁷

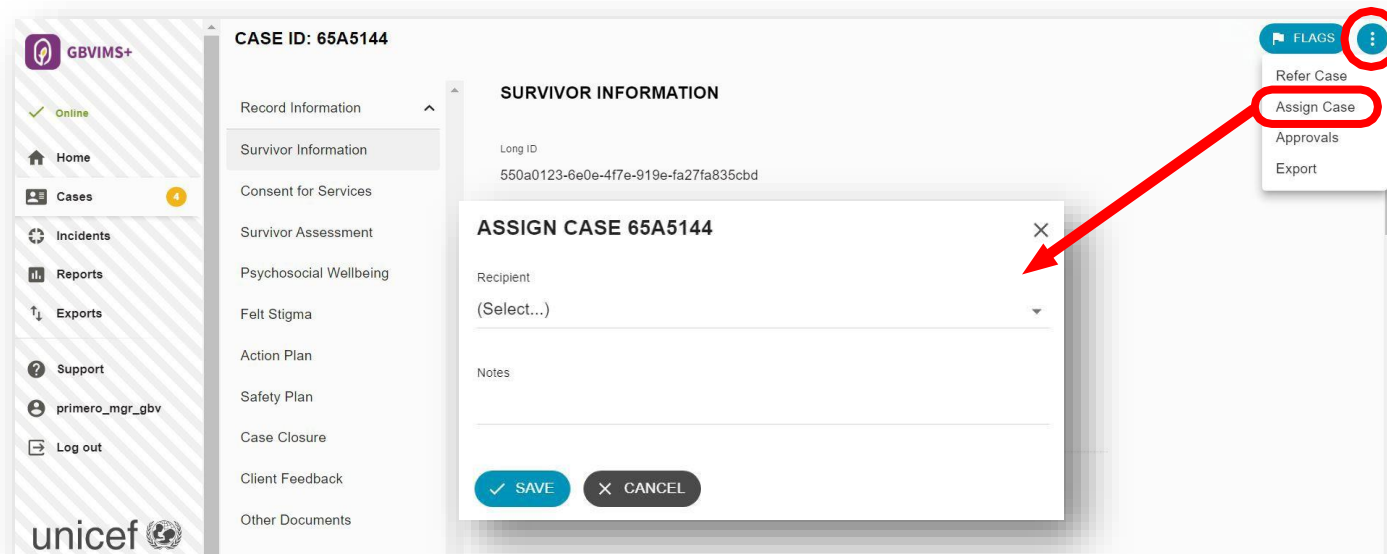


Figura 1: Aquí ha iniciado sesión como supervisor

Para asignar un caso a un/a trabajador/a social concreto/a, seleccione el caso y haga clic en el menú de acción. Seleccione Asignar Caso en la lista desplegable de opciones. Aparecerá una ventana emergente que le permitirá asignar el caso a un/a trabajador/a social concreto/a, eligiendo de una lista desplegable de los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa. Esta función es similar a la función de transferencia de trabajadores/as sociales, pero en este caso el/la trabajador/a social no tiene la opción de aceptar o rechazar el caso asignado. El/la trabajador/a social asignado/a automáticamente se convierte en el propietario del expediente del caso que se le asigna.

⁵⁷ Las transferencias se analizan detalladamente en la Parte 1 de la Guía complementaria a SIGVG+.

C. Aprobación de planes de acción y cierres de casos

Funcionalidad	Cuándo procede	Quién es responsable	Finalidad
Aprobaciones <i>Vídeo tutorial aún no disponible</i>	Cuando un/a trabajador/a social solicite la aprobación de un supervisor para un plan de acción de caso, o bien el Cierre del caso.	Supervisor directo del/de la trabajador/a social	Garantizar la coherencia y la calidad de la prestación de servicios, así como determinar las áreas en las que los trabajadores necesitan apoyo o desarrollo de capacidades.

Como se ha comentado en la Parte 1, una vez completado un Plan de Acción de Caso, o la documentación del Cierre del caso, los/as trabajadores/as sociales pueden solicitar la aprobación de sus supervisores para utilizar la funcionalidad de «aprobaciones». Cuando los/as trabajadores/as sociales inician sesión en SIGVG+, y abren un caso específico, pueden utilizar el Menú de Acción para solicitar aprobación. Aparecerá una ventana emergente que permitirá a los/as trabajadores/as sociales seleccionar en el menú desplegable si desean solicitar la aprobación del plan de acción del caso o la aprobación para el cierre de este caso.

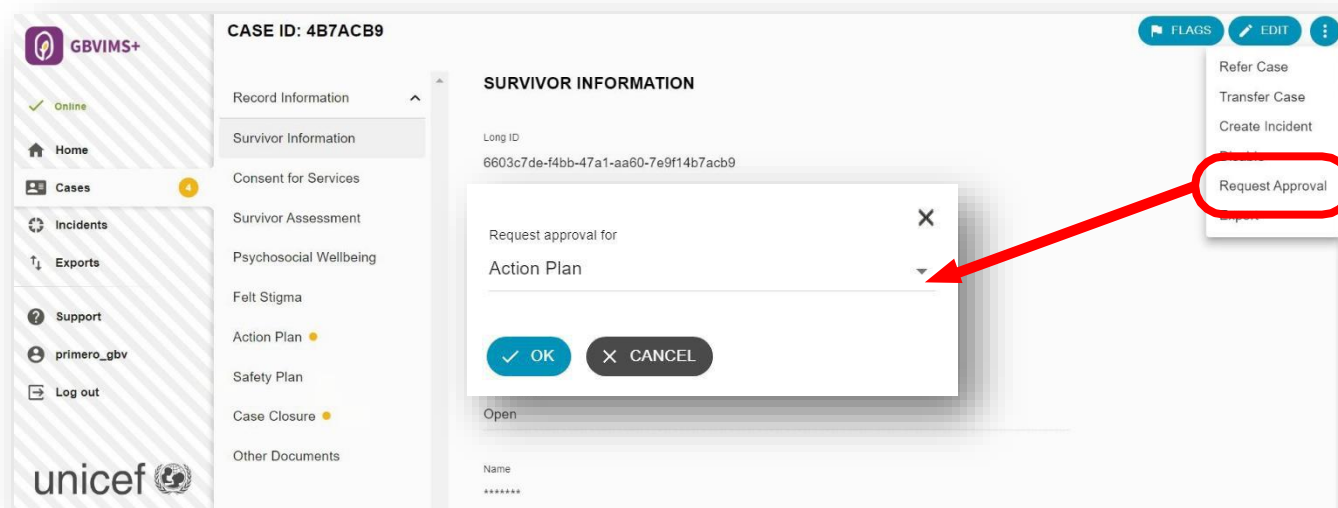
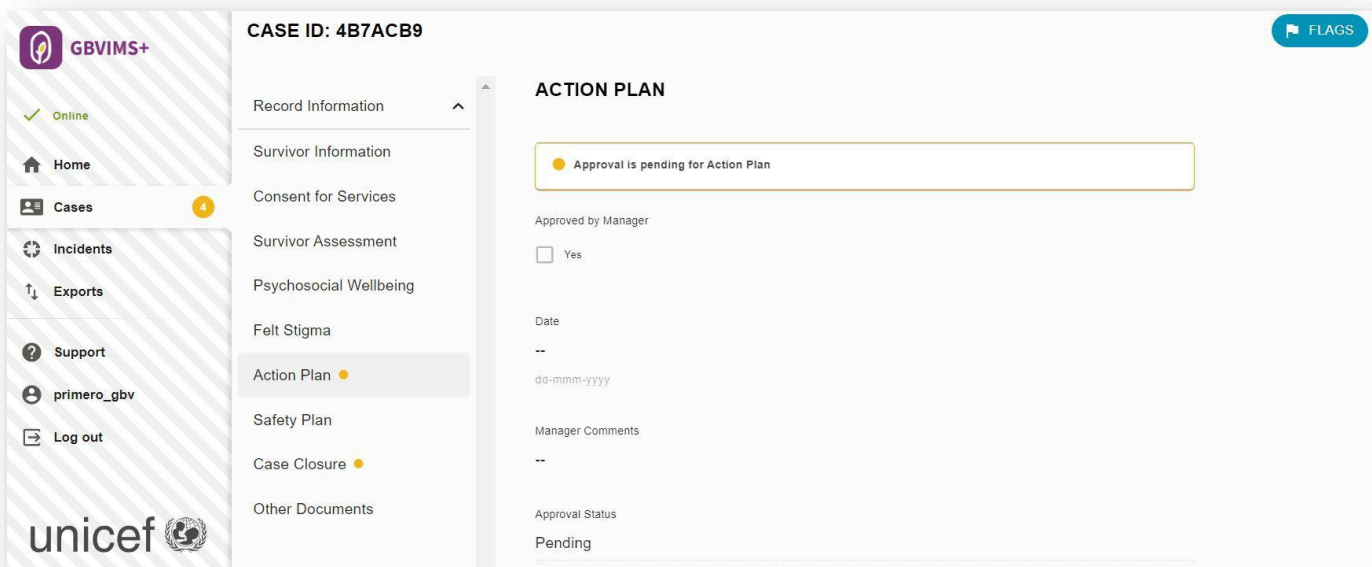


Figura 2: Un/a trabajador/a social que solicita la aprobación

Una vez que el/la trabajador/a social haya hecho clic en «Aceptar», verá una notificación en la parte superior del formulario correspondiente, así como puntos amarillos al lado del nombre del formulario correspondiente y al lado de Casos en el menú de navegación.

Cuando inicie sesión como supervisor, verá las alertas sobre cualquier solicitud pendiente de aprobación presentada por los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa. Hay diferentes lugares en que puede encontrar cualquier solicitud de aprobación pendiente.

1. Encontrará inmediatamente sus aprobaciones pendientes en su panel de control de Inicio. Cualquier aprobación pendiente en la lista son hipervínculos directos, puede hacer clic en uno para revisar la solicitud.
2. Puede visitar su lista de casos donde encontrará un punto amarillo junto a cualquier caso para el cual las aprobaciones estén pendientes. Cuando haga clic en la ID del caso e introduzca ese caso, encontrará las aprobaciones enumeradas en la Información de registro, así como un punto amarillo junto al nombre del formulario para el cual se ha solicitado la aprobación.



Para aprobar un formulario Plan de Acción o el formulario Cierre del caso, debe introducir el expediente de caso pertinente, hacer clic en el menú de acción y seleccionar Aprobaciones. Aparecerá una ventana emergente que le permitirá aprobar o no aprobar la solicitud e incluir cualquier comentario relevante o explicativo.

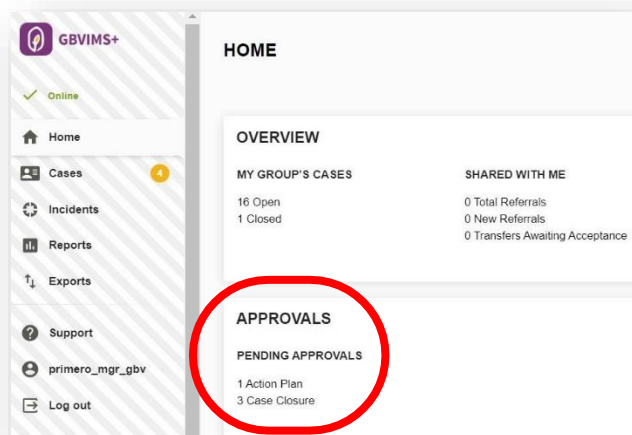


Figura 2: Panel de control de Inicio para

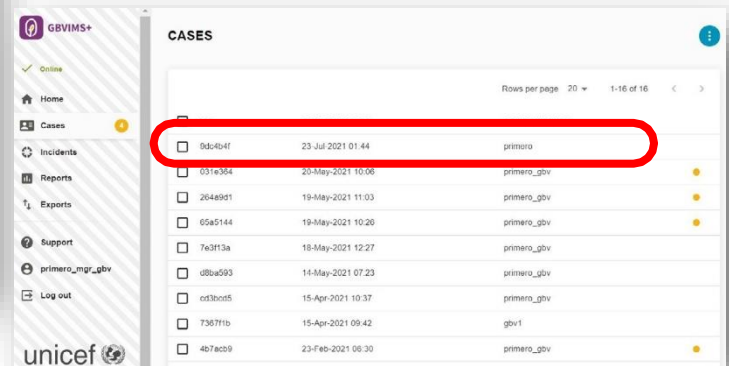
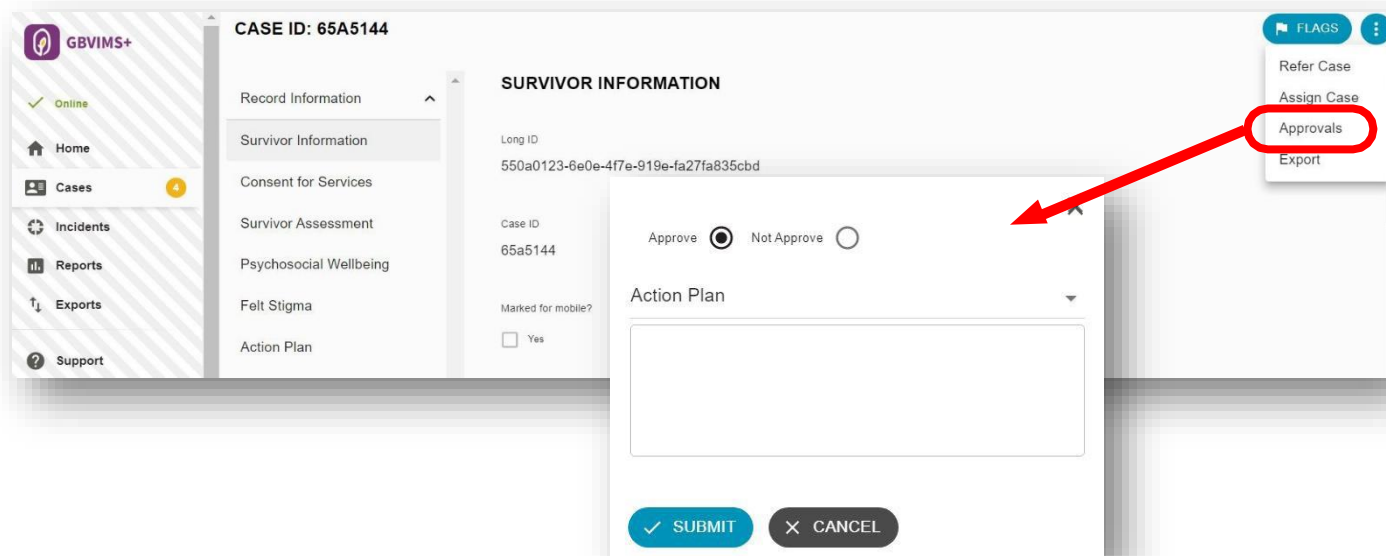


Figura 3: Panel de casos para supervisores

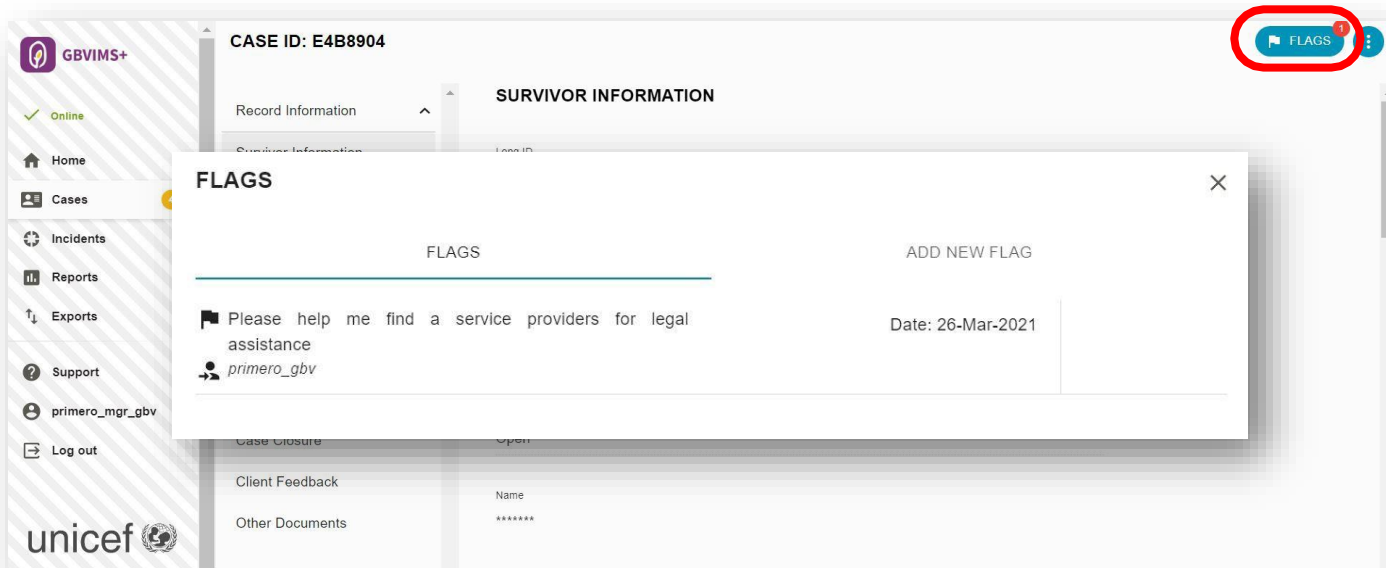
Es importante incluir el proceso de aprobación de planes de acción de caso y de cierre del caso en el POE de gestión de casos de VG de su organización. Las organizaciones pueden optar por que sus trabajadores/as sociales soliciten aprobaciones solo para casos de alto riesgo. El POE debe describir esta práctica y definir claramente lo que se considera un caso de alto riesgo. Es posible que las organizaciones opten por no requerir aprobaciones. La decisión se puede tomar a nivel organizativo e informará de cómo su organización utiliza las funcionalidades de SIGVG+. Es importante asegurarse de que su personal sepa si están obligados, y en qué circunstancias (para qué casos), a solicitar la aprobación de sus supervisores.



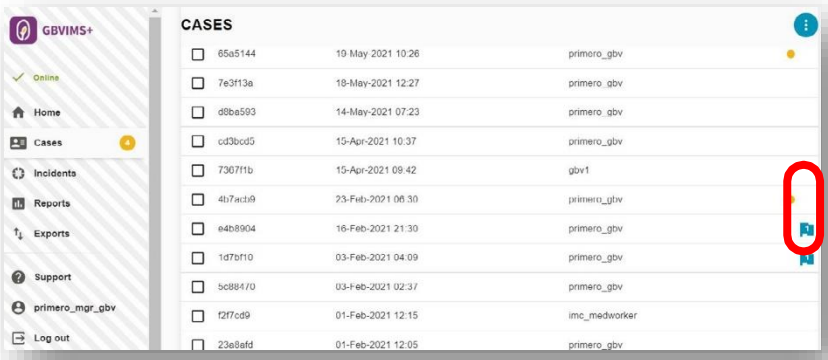
D. Señalar

Funcionalidad	Cuándo procede	Quién es responsable	Finalidad
Señales Vídeo tutorial disponible aquí .	En cualquier momento en que necesite establecer un recordatorio para una acción posterior; como una herramienta para la comunicación entre un/a trabajador/a social y un supervisor.	Trabajadores/as sociales y supervisores	Para señalar un caso para nuevas medidas, para recordar una acción futura, para destacar algo para su supervisor o supervisado/a.

La función señalar es una forma flexible de marcar un caso para una acción posterior, como un recordatorio de una acción o cualquier otro recordatorio. Las señales también pueden servir como una herramienta de comunicación. Los supervisores pueden usar señales para marcar a los/as trabajadores/as sociales un formulario o sección específica de un formulario que parece incompleto, o para solicitar aclaraciones. Como supervisor puede usar señales después de



una revisión del expediente de caso para marcar áreas que necesitan mejoras o para hacer una pregunta sobre una acción específica. Para poner una señal en SIGVG+, primero seleccione el caso que desea señalar, a continuación haga clic en el botón de la señal y aparecerá una ventana que le permitirá ver señales existentes, así como añadir nuevas señales. Solo el creador de una señal puede borrarla una vez que ya no sea relevante.

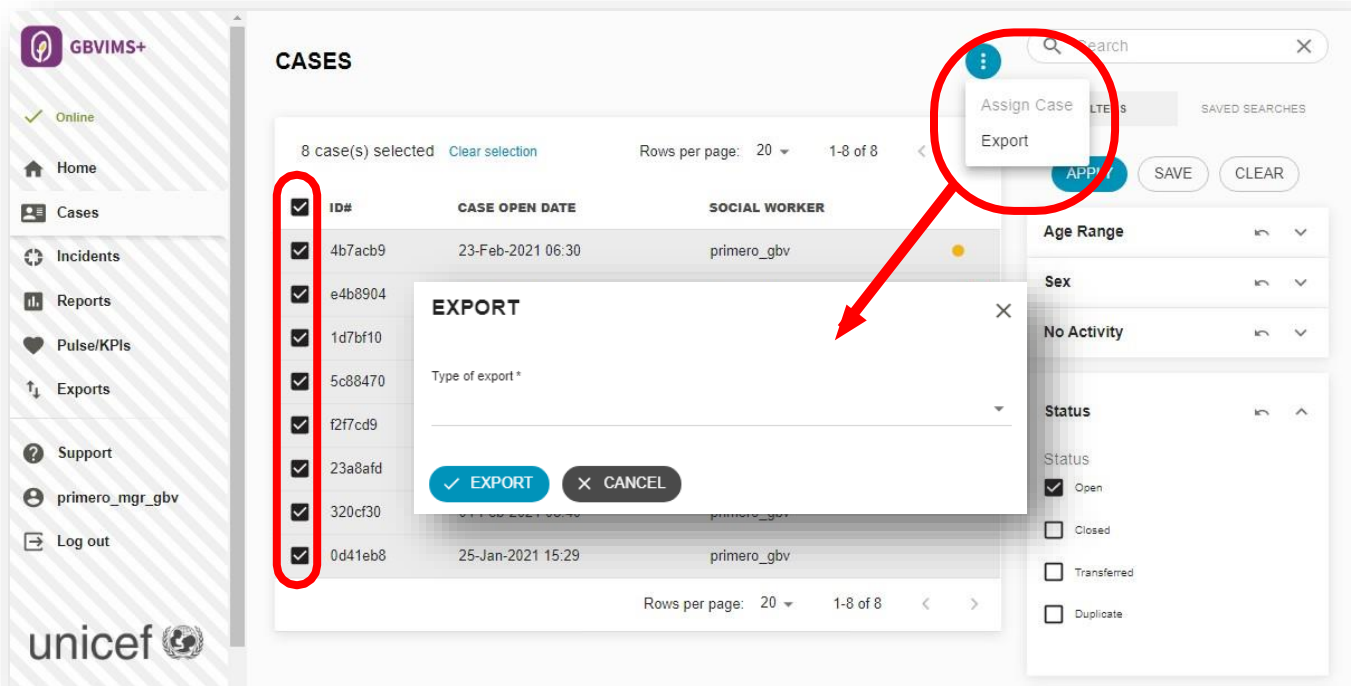


Al iniciar sesión como supervisor, puede ver todos los casos que tengan señales activas en la vista de la lista de Casos, ya que están marcados con un icono de señal azul.

E. Exportaciones personalizadas

Funcionalidad	Cuándo procede	Quién es responsable	Finalidad
Exportación personalizada <i>Vídeo tutorial aún no disponible</i>	Para los requisitos de análisis de datos y generación de informes. Esta funcionalidad puede utilizarse en cualquier momento para analizar los puntos de datos de casos e incidentes adaptados.	Supervisores	Realizar un análisis personalizado y profundo (por ejemplo, tabulación cruzada) de la gestión de casos y datos sobre incidentes de VG para informar sobre la toma de decisiones basada en evidencias, la identificación de tendencias de datos sobre incidentes de VG matizadas, la redacción de informes y el refuerzo de los esfuerzos de defensa.

Las exportaciones personalizadas son una herramienta de análisis potente para supervisores. Esta funcionalidad en SIGVG+ permite a los supervisores seleccionar campos específicos, o formas específicas de los expedientes de casos gestionados por sus trabajadores/as sociales (o una selección de sus trabajadores/as sociales) y exportarlos a una hoja



de Excel para su análisis. Esto puede permitir el análisis de información de varios casos al mismo tiempo. También se pueden exportar formularios o campos específicos para compararlos e identificar las necesidades de desarrollo de capacidades, lagunas en la documentación, etc. Por ejemplo, puede optar por exportar los planes de acción de casos de varios casos pertenecientes a un/a trabajador/a social, para comprobar si los planes de acción se están desarrollando de forma coherente en todos los ámbitos o si existen diferencias notables. Esta información le ayudará a desarrollar capacidades para ese/a trabajador/a social abordando las áreas que necesitan mejorar. También puede optar por exportar los planes de acción de casos para varios o todos los/as trabajadores/as sociales que usted supervisa. Esto le permite comparar e identificar si alguno de sus trabajadores/as sociales está teniendo dificultades en esta área específica, o si los planes de acción se desarrollan en una maniobra similar y coherente en todos los ámbitos.

Para realizar una exportación personalizada, inicie sesión como supervisor, acceda a su lista de Casos y seleccione todos o una selección de casos específicos. A continuación, haga clic en el menú Acciones y seleccione Exportar. Aparecerá una ventana emergente. Utilizando el menú desplegable, seleccione Personalizado.

Ahora puede ver el formulario de Exportación personalizada. Aquí usted puede seleccionar los formularios o campos que le gustaría incluir en la exportación para su análisis. Una vez que seleccione un o varios formularios específicos, podrá seleccionar para ver solamente campos específicos de ese formulario, en lugar de todo el formulario (por ejemplo, razones para buscar servicios de gestión de casos del formulario de valoración), seleccionando Formulario y después marcando la casilla junto a «¿Le gustaría elegir campos individuales para un formulario?». A continuación, se le pide que encripte el archivo con una contraseña, ponga nombre al archivo y, por último, haga clic en exportar.

Puede encontrar todas sus exportaciones personalizadas en Exportaciones en su menú de navegación. Todos los archivos Excel creados a partir de sus exportaciones personalizadas solicitadas se almacenarán aquí para su descarga.

FILE	TYPE	STARTED
Export_Action Plan.xlsx	Case	09-Mar-2021 06:37
Test export 2.xlsx	Case	08-Mar-2021 16:32
Custom Export .xlsx	Case	08-Mar-2021 16:30
Test Custom.xlsx	Case	08-Mar-2021 03:23

Rows per page: 20 1-4 of 4

¡Recuerde! Es importante actualizar su POE de gestión de casos de VG existente para incluir consideraciones sobre cómo utilizar Primero/SIGVG+ para la supervisión y el monitoreo de la calidad de los servicios. Es importante entender que el POE debe informar el uso de SIGVG+ y no al revés. El POE puede incluir consideraciones relacionadas con:

Procedimiento POE	Funcionalidad SIGVG+
Reclutar y/o asignar un miembro del personal en el rol del supervisor de gestión de casos de VG y garantizar que esté capacitado y/o tutorizado (la ratio supervisores-trabajadores/as sociales no debe ser superior a 1:8 y lo ideal es entre 1:5 y 1:8)	Asignar usuarios (hecho por el Centro de Coordinación de la Organización)
Describir el proceso de supervisión de la programación de gestión de casos de VG	
Asignar tiempo al personal para celebrar sesiones de supervisión entre pares.	Las exportaciones personalizadas pueden informar sobre los temas de discusión.
Realizar reuniones periódicas [incluir frecuencia] entre trabajadores sociales y supervisores para examinar los casos activos y proporcionar orientación.	Las exportaciones personalizadas pueden informar sobre temas de discusión; también puede utilizar la función de Señalar para la comunicación individual
Describir los recursos sobre gestión del estrés y/o la autocuidado	
Cómo se reciben y se asignan los casos	Asignar casos
Cómo tratar casos de alto riesgo (y cómo definirlos)	** Ser capaz de marcar casos como «alto riesgo» es una funcionalidad en curso, pero aún no disponible
Cómo y cuándo cerrar un caso	La función de aprobación para aprobar formularios de cierre de casos, Indicadores clave de rendimiento (Pulse/KPI)
Describir el proceso de aprobación de planes de acción de casos y listas de comprobación del cierre de casos ⁵⁸	La función de aprobación para aprobar planes de acción de casos y formularios de cierre de casos
Cuándo y cómo los/as trabajadores/as sociales deben marcar cuestiones/preguntas/preocupaciones a los supervisores	Función de señalización
La carga máxima por trabajador/a social (ratio media trabajadores/as sociales-supervisores = Número total de trabajadores/as sociales/número total de casos activos. Parámetro de referencia: 1:15 casos activos, como máximo 1:20)	Asignación de casos, Indicadores clave de rendimiento (Pulse/KPI)
Número máximo de casos de alto riesgo por asistente social	Asignación de casos, Indicadores clave de rendimiento (Pulse/KPI)
Cómo recopilar y analizar encuestas de opinión de clientes	Formulario de comentarios de clientes, exportaciones personalizadas, indicadores clave de rendimiento (Pulse/KPI)
Cómo se realiza el análisis a través de los casos utilizando la función de exportación personalizada	Exportaciones personalizadas
Si se utilizan indicadores clave de rendimiento/Pulse: cómo analizarlos y tomar decisiones sobre programación (por ejemplo, desarrollo de capacidades)	Indicadores clave de rendimiento (en la Parte 3)

En la siguiente sección, Parte 3 de la Guía complementaria de SIGVG+, revisará las características adicionales en SIGVG+ que permiten monitorear la calidad de la atención proporcionada por sus trabajadores/as sociales y su organización.

⁵⁸ Esto podría incluir: formaciones, materiales escritos, talleres de gestión del tiempo o del estrés, sesiones de aprendizaje sobre temas relevantes (por ej., conciliación entre trabajo y vida personal, resolución de conflictos, fatiga compasiva, traumas vicarios), visitas del consejero de cuidado del personal o supervisor a empleados de casos en lugares de difícil acceso, acceso a una línea de ayuda, sistemas de apoyo entre pares, consultas individuales con consejero interno del personal, remisiones, etc.

PARTE 3: CÓMO UTILIZAR SIGVG+ SUPERVISAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE CASOS DE VG

I. Toma de decisiones basada en datos

Como proveedores de servicios y profesionales de VG toman multitud de decisiones cada día. Para cada una, pueden basar su decisión en la intuición (un presentimiento) o decidir reunir más información. Cuando se trata del programa de VG, la intuición (por lo general basada en años de experiencia en este campo) puede impulsar decisiones en algún momento y puede ser una herramienta útil, pero la intuición por sí sola no puede ser el factor decisivo en todas las circunstancias.

Sería imprudente basar todas las decisiones solo en la intuición, especialmente cuando existe información que podría ayudar a tomar de decisiones informadas. «A pesar de que la intuición puede proporcionar un inicio o chispa que le lleva por un camino en particular, es a través de datos que verifica, entiende y cuantifica».⁵⁹ Por ejemplo, es posible que sienta que necesita contratar más personal para equilibrar la ratio de trabajadores/as sociales-clientes dado el trabajo requerido, pero tener la información (número de casos abiertos y cerrados, el número de casos por trabajador/a social o la ratio de casos-trabajador/a social) le ayudará a tomar una decisión más precisa y que se pueda tomar con confianza.

¿Cómo determina si debe confiar en su instinto o reunir más información al tomar una decisión programática? Hay dos factores importantes a tener en cuenta. En primer lugar, ¿la información (o los datos) le ayudará a tomar la decisión correcta? En segundo lugar, ¿cuál es el contexto del problema que está tratando de resolver? Incluso la toma de decisiones basada en la intuición, a pesar de que pueda parecer subjetiva a primera vista, puede ser informada por información objetiva recopilada anteriormente. Lo que puede sentir como intuición puede provenir de una vida de experiencia en un tema específico.⁶⁰

Sin duda, hay una serie de perspectivas en lo que respecta a la toma de decisiones basada en datos en comparación con la toma de decisiones basada en la experiencia. Hay quienes adoptan con entusiasmo el uso de datos para tomar decisiones o para informar de sus decisiones. En el otro extremo del espectro, se encuentran aquellos que se burlan o expresan dudas cuando se les presenta la idea de usar datos para este fin. Vale la pena reconocer la(s) fuente(s) de estas dudas. La duda podría estar arraigada en el miedo, la falta de confianza en la comprensión e interpretación de los datos, la aversión general a los datos, o porque «el proceso de conversión de la experiencia de vida en datos siempre implica una reducción de esa experiencia».⁶¹ Este último puede hacer que se sienta como si esta experiencia fuese menos importante o se simplificase en exceso.

Esto puede ser particularmente difícil para el trabajo social y para los profesionales de la ayuda humanitaria, ya que este trabajo requiere que usted sirva a la persona sobreviviente con el debido respeto a su compleja experiencia de violencia. Los/as trabajadores/as sociales están, con razón, formados para realizar nuestro trabajo desde una perspectiva más holística y centrada en la persona sobreviviente. Los datos, en comparación, pueden sentirse como una reducción fría de las experiencias que revelan las mujeres y las niñas, que después se recuentan y analizan. Sin embargo, no puede ignorar el poder de los datos. Simplemente mirando las iniciativas humanitarias, se puede ver en casi todos los proyectos un componente de medición del progreso, impacto o cambio a lo largo del tiempo, que proporciona evidencias para las preguntas sobre si nuestras intervenciones son equitativas, accesibles, eficaces y rentables.

⁵⁹ Harvard Business School. The Advantages of Data-Driven Decision-Making. 26 de agosto de 2019. <https://online.hbs.edu/blog/post/data-driven-decision-making>

⁶⁰ Imam, Raazi. Data vs. Intuition-What Matters More When Making Big Decisions? LinkedIn. 28 de junio de 2018 <https://www.linkedin.com/pulse/data-vs-intuition-what-matters-more-when-making-big-decisions-imam>

⁶¹ D'Ignazio, Catherine; Klein, Lauren F. Data Feminism. MIT Press. 2020. p. 10.

Con los datos como herramienta, empleada en su justa medida, puede ejercer poder. Es una de las herramientas más ventajosas para crear un mundo mejor para las mujeres y las niñas. Cuando las necesidades de las mujeres y las chicas se quedan fuera de los datos, limitaremos su capacidad de ser escuchadas de una manera que no explota su historia o experiencia Y ofrezca servicios directamente para las personas sobrevivientes. Existe un gran poder en el uso de los datos y una responsabilidad hacia esas mujeres y niñas de utilizar las herramientas que tiene a su disposición para ser su mejor defensor/a posible.

Esta sección de la guía está destinada a que los profesionales hagan justo eso. Está destinada a Directores de programa, Coordinadores de programas o Personal de monitoreo y valoración, para proporcionar orientación sobre cómo utilizar tres herramientas clave para la medición del programa de gestión de casos de VG: escalas de resultados de gestión de casos de VG, indicadores clave de rendimiento de SIGVG+ (o Pulse) y las encuestas de opinión de clientes. En lugar de mantener datos sobre violencia de género cercanas a nuestro corazón por miedo a una mala interpretación, podemos encontrar maneras de hacer que los datos sean más procesables, impactantes y eficaces. Esto nos permite ejercer poder en nuestros programas para tomar decisiones que afectarán positivamente a la vida de las mujeres y las niñas.

Las directrices a continuación se refieren principalmente al uso de tres herramientas clave para medir el programa de gestión de casos de VG: escalas de resultados de gestión de casos de VG, indicadores clave de rendimiento en SIGVG+ y las encuestas de opinión de clientes. A pesar de que estas directrices están relacionadas con su uso en SIGVG+, tanto las escalas de resultados como las directrices de comentarios de clientes pueden utilizarse también fuera del SIGVG+.

A. Escala de resultados de gestión de casos de VG⁶²

El monitoreo y la valoración (M&E) es una parte importante de la respuesta responsable y efectiva de GV, pero tradicionalmente el sector se ha centrado en los productos. Los productos son indicadores que cuentan el número de personas atendidas para una intervención o servicio específico prestados o los productos, bienes, servicios y resultados inmediatos producidos directamente por el proyecto.⁶³ Algunos ejemplos de VG pueden incluir el número de clientes que reciben servicios de gestión de casos y servicios psicosociales, el número de personal formado y el número de kits de dignidad distribuidos.

Los escalares de monitoreo de resultados de gestión de casos de VG tienen como objetivo ir más allá de la medición de los productos, para medir los resultados. Los resultados son indicadores que miden los efectos a corto y medio plazo de los productos de un programa, incluidos los cambios/progresos que contribuyen al objetivo general del programa o al resultado más alto del programa.

Hay dos objetivos principales de las escalas de monitoreo de resultados de la gestión de casos de VG:

1. Proporcionar a los/as trabajadores/as sociales de VG una herramienta para apoyar su trabajo con mujeres y adolescentes mayores individuales.
2. Proporcionar a los equipos de respuesta de VG datos agregados de alta calidad sobre el funcionamiento psicosocial y el estigma a través de la carga de casos de clientes para informar las mejoras de programación.

Para obtener más información sobre las escalas de resultados y cómo administrarlas, lea la Parte 1. Como se menciona en la Parte 1, las escalas se pueden encontrar en SIGVG+ en la pestaña de casos.

Cómo recabar y analizar los resultados

Una vez que haya recogido las respuestas a las escalas de resultados (cuestionarios), es necesario recabar y analizar los resultados. Esto permitirá que los datos recogidos sean procesables e informen sus prácticas de gestión de casos de VG y la programación general de VG. Esto debe incluirse en su POE de gestión de casos.

⁶² Para más información sobre las escalas, vea la Parte 1 de estas directrices.

⁶³ <https://rescue.app.box.com/s/s7uf3rd8w788s5qvmby8ao6txsy>.

La siguiente información desglosa tanto la Escala de funcionalidad psicosocial (PFS) como el Escala de estigma sentido (FSS) identificando claramente cómo se asignan los puntos y los pasos necesarios para analizar y visualizar los resultados.

1. Escala de funcionalidad psicosocial

Todos los ítems del cuestionario de Escala de funcionalidad psicosocial se basan en una escala de 5 puntos, con los siguientes valores:

- No es difícil (0 punto)
- Un poco difícil (1 punto)
- Difícil (2 puntos)
- Muy difícil (3 puntos)
- Tan difícil que a menudo no puede hacerlo (4 puntos)

Paso 1: Calcule los resultados de una mujer INDIVIDUAL o una adolescente mayor INDIVIDUAL

1. Sume los puntos obtenidos en los 10 ítems (en SIGVG+ se puede añadir manualmente una «puntuación» al final del formulario)
2. Divide el total por 10.

Si la persona sobreviviente saltó uno o más ítems del cuestionario, calcule la puntuación media solo de las preguntas contestadas. Para hacer esto, sume los puntos de todas las preguntas contestadas y divida *por el número total de preguntas contestadas*. Por ejemplo, si la persona sobreviviente contestó a 8 preguntas, divida la suma entre 8.

Paso 2: Interprete los resultados para una mujer INDIVIDUAL o una adolescente mayor INDIVIDUAL

Basándose en las puntuaciones calculadas en el paso 1, utilice esta tabla para identificar la mejor manera de interpretar la puntuación y avanzar con su plan de acción individualizado.

Puntuación	Interpretación y planificación de la acción
0-1	La persona sobreviviente tiene poca dificultad o ninguna dificultad para realizar las tareas.
1-1,5	La persona sobreviviente tiene una dificultad mínima y a veces moderada para realizar las tareas. Compruebe si la persona sobreviviente indicó que ítems específicos del cuestionario eran más difíciles de llevar a cabo (por ejemplo, indicó que un ítem es «muy difícil») y pregunte a la persona sobreviviente si estos ítems «más difíciles» deberían ser el centro de su plan de acción.
1,5-2,25	La persona sobreviviente tiene dificultades moderadas a significativas para realizar las tareas, al menos algunas tareas. Es importante trabajar con las personas sobrevivientes para identificar qué tareas priorizar en el plan de acción de la persona sobreviviente. Tenga en cuenta que los ítems no tienen que ser necesariamente aquellos que la persona sobreviviente puntuó como más difíciles, sino que también pueden ser las tareas que son más relevantes para la vida diaria de la persona sobreviviente.
2,25-4	La persona sobreviviente tiene dificultades significativas para realizar las tareas y es posible que a menudo no pueda llevar a cabo estas tareas. Es importante trabajar con las personas sobrevivientes para identificar qué tareas priorizar en el plan de acción de la persona sobreviviente. Tenga en cuenta que los ítems no tienen que ser necesariamente aquellos que la persona sobreviviente puntuó como más difíciles, sino que también pueden ser las tareas que son más relevantes para la vida diaria de la persona sobreviviente. Puede ser aconsejable para el gestor del caso abordar casos con puntuaciones muy altas con sus supervisores, con el fin de obtener asesoramiento adicional sobre cómo apoyar a estas personas sobrevivientes, ya que pueden tener necesidades especiales.

Paso 3: Interpretación del CAMBIO EN EL TIEMPO en una mujer INDIVIDUAL o una adolescente mayor INDIVIDUAL

Si desea medir las mejoras en el bienestar de las personas sobrevivientes a lo largo de la gestión de casos de VG, y tiene al menos dos puntuaciones para una persona sobreviviente a lo largo del tiempo (por ejemplo, en la sesión 4 y

en la sesión 7), puede comparar el promedio de cada cuestionario y calcular la diferencia entre las puntuaciones medias.

Una vez que haya calculado la diferencia entre puntuaciones, ¿cómo interpretar si se trata de un cambio «pequeño» o de un cambio "grande" en las puntuaciones de las personas sobrevivientes? Basándonos en las pruebas realizadas en Jordania y Kenia, sugerimos la siguiente regla de oro:

Nivel de cambio	Diferencia entre puntuaciones (2ª puntuación MENOS 1ª puntuación)
Pequeña	0 - 0,17
Mediana	0,18-0,66
Grande	0,67 o más

Ejemplo: La persona sobreviviente registra un promedio de 3,5 en sus respuestas en la escala de funcionalidad psicosocial la primera vez que responde. La segunda vez que se administra la escala de funcionalidad psicosocial, la puntuación es de 2. De este modo, la diferencia entre estas dos puntuaciones es de 1,5. Según la tabla Nivel de cambio, se trata de un gran cambio en las puntuaciones de la persona sobreviviente.

Paso 4: Calcular los resultados a través de un CARGA DE TRABAJO de múltiples mujeres o adolescentes mayores

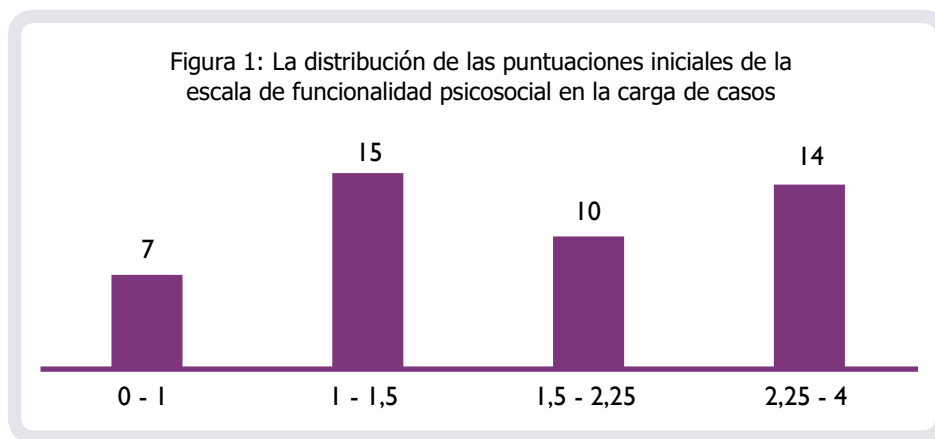
Para obtener una buena visión general del funcionamiento psicosocial a través de su carga de casos, es más útil una representación visual (vea el ejemplo gráfico en la Figura 1 a continuación).⁶⁴

Se recomienda visualizar la distribución con un gráfico de barras. A continuación, se presentan dos ejemplos de formas de ver la distribución a través de una carga de trabajo:

1. La distribución de puntuaciones de una única administración de la escala. Por ejemplo, puede tener un gráfico con todas las puntuaciones iniciales o un gráfico diferente con todas las puntuaciones en una administración de seguimiento de la escala (por ejemplo, en la sesión de gestión de casos de VG 4). El gráfico de barras (Figura 1) a continuación muestra el número de personas sobrevivientes en cada puntuación posible. Debajo del gráfico de barras, incluya texto que identifique la puntuación media en todas las personas sobrevivientes. Pero recuerde, simplemente usar el promedio puede ocultar una gran cantidad de variación en su carga de casos que podría requerir una atención específica. Por ejemplo, usted puede tener varias mujeres o adolescentes mayores con puntuaciones muy altas que requieren apoyo adicional, por ejemplo terapias especializadas.

En el gráfico de ejemplo siguiente (Figura 1), se muestra la distribución de puntuaciones iniciales en toda la carga de casos con la puntuación media indicada a continuación.

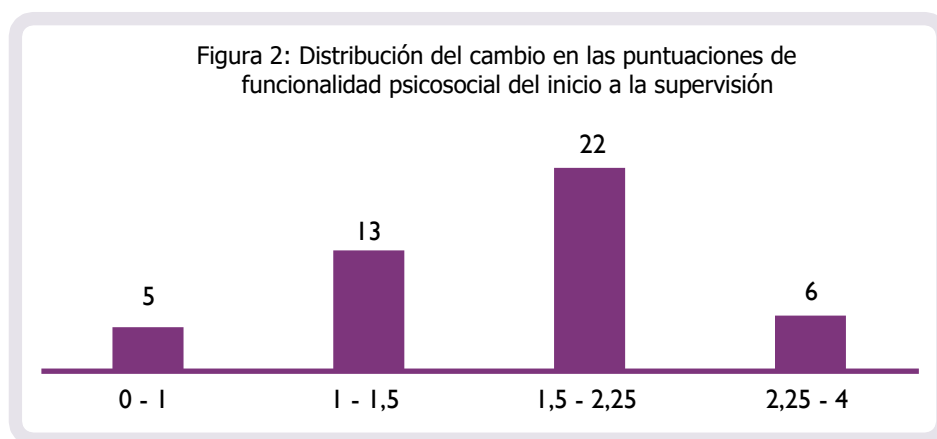
⁶⁴ Una de las limitaciones de la nota: si se hacía un número diferente de preguntas a las personas sobrevivientes. Si 5 mujeres respondieron a 8 preguntas y 5 mujeres respondieron a 10 preguntas, deben ponerse en diferentes gráficos o sesgarán la distribución. Si solo una persona sobreviviente omitió una pregunta, podría tener más sentido dejarla fuera de la visualización.



Puntuación media inicial de la Escala de funcionalidad psicosocial de 46 clientes: 2,35

2. La distribución del cambio en la puntuación desde el inicio hasta la supervisión. El gráfico de barras (Figura 2) abajo indica el número de personas sobrevivientes en cada categoría de puntuaciones (puntuaciones de 0 a 1; 1 a 1,5; 1,5 a 2,25; 2,25 a 4). Debajo del gráfico de barras, incluya texto que identifique el cambio medio en la puntuación en todas las personas sobrevivientes que respondieron a la escala al menos dos veces. ¿Por qué no usar solo esta media? Puede ocultar una gran cantidad de variación en la carga de casos que requiere una atención específica. Por ejemplo, usted puede tener varias mujeres o adolescentes mayores cuyo cambio de puntuación sea muy pequeño, lo que indica que requieren apoyo adicional.

En el gráfico de ejemplo siguiente (Figura 2), se muestra la distribución del cambio en las puntuaciones funcionales psicosociales a lo largo de la carga de casos con el cambio medio indicado a continuación.



Cambio medio en la puntuación de funcionalidad psicosocial de 46 clientes: 2,33.

2. Escala de estigma sentido

Las preguntas del estigma sentido⁶⁵ se basan en una escala de 4 puntos, con los siguientes valores:

- Nada (0 punto)
- Un poco (1 punto)
- Una cantidad moderada (2 puntos)
- Mucho (3 puntos)

Paso 1: Calcule los resultados de una mujer INDIVIDUAL o una adolescente mayor INDIVIDUAL

⁶⁵ «Estigma sentido (estigmatización interna o autoestigmatización) hace referencia a la vergüenza y la expectativa de discriminación que impide que las personas hablen de sus experiencias y las detiene a la hora de buscar ayuda». Gray AJ. Stigma in psychiatry. J R Soc Med. 2002;95(2):72-76. doi:10.1258/jrsm.95.2.72

1. Sume los puntos obtenidos en los 10 ítems (en SIGVG+ se puede añadir manualmente una «puntuación» al final del formulario).
2. Divida el total entre 10.

Si la persona sobreviviente saltó uno o más ítems del cuestionario, calcula su puntuación media solo de las preguntas contestadas. Para ello, sume los puntos de todas las preguntas contestadas y divida por el número total de preguntas contestadas. Por ejemplo, si la persona sobreviviente contestó a ocho preguntas, divida la suma entre ocho.

Paso 2: Interprete los resultados para una mujer INDIVIDUAL o una adolescente mayor INDIVIDUAL

Basándose en las puntuaciones calculadas en el paso 1, utilice esta tabla para identificar la mejor manera de interpretar la puntuación y avanzar con su plan de acción individualizado.

Puntuación	Interpretación y planificación de la acción
0-1	La persona sobreviviente tiene poco o nada de estigma.
1-2	La persona sobreviviente tiene una cantidad mínima a moderada de estigma sentido. Compruebe si la persona sobreviviente indicó que ítems específicos del cuestionario eran más difíciles (por ejemplo, indicó que un ítem es «muy difícil») y pregunte a la persona sobreviviente si estos ítems «más difíciles» deberían ser el centro de su plan de acción.
2-3	La persona sobreviviente tiene dificultades moderadas a significativas para realizar las tareas. Es probable que la persona sobreviviente tenga dificultades relacionadas con varios sentimientos relacionados con el estigma sentido. Es importante trabajar con las personas sobrevivientes para identificar qué sentimientos priorizar en el plan de acción de la persona sobreviviente. Tenga en cuenta que los ítems no tienen que ser necesariamente aquellos que la persona sobreviviente puntuó como más difíciles, sino que también pueden ser los sentimientos y las experiencias que son más relevantes para la vida diaria de la persona sobreviviente.

Ejemplo: La persona sobreviviente obtiene una media de 3,5 en sus respuestas al FSS la primera vez que responde. La segunda vez en la que se administra la escala de estigma sentido, la puntuación es 2. De este modo, la diferencia entre estas dos puntuaciones es de 1,5. Según la tabla Nivel de cambio, se trata de un gran cambio en las puntuaciones de la persona sobreviviente. Pasar de niveles significativos de estigma sentido a poco o ningún estigma puede ser útil en conversaciones con las personas sobrevivientes a lo largo del tiempo.

Paso 3: Interpretación del CAMBIO EN EL TIEMPO en una mujer INDIVIDUAL o una adolescente mayor INDIVIDUAL

Si desea medir el cambio en las experiencias de las personas sobrevivientes a lo largo de la gestión de casos de VG, y tiene al menos dos puntuaciones para una persona sobreviviente a lo largo del tiempo (por ejemplo, en la sesión 4 y en la sesión 7), puede comparar el promedio de cada cuestionario y calcular la diferencia entre las puntuaciones.

Basándonos en las pruebas realizadas en Jordania y Kenia, sugerimos la siguiente regla de oro para evaluar el nivel de cambio entre puntuaciones:

Nivel de cambio	Diferencia entre puntuaciones (2ª puntuación MENOS 1ª puntuación)
Pequeña	0-0,2
Media	0,2-1,2
Grande	1,2 o más

Paso 4: Calcular los resultados a través de un CARGA DE CASOS de múltiples mujeres o adolescentes mayores

Para obtener una buena visión general de las experiencias del estigma sentido a través de su carga de casos, una representación visual es lo más útil (vea el ejemplo gráfico en la Figura 3 a continuación).

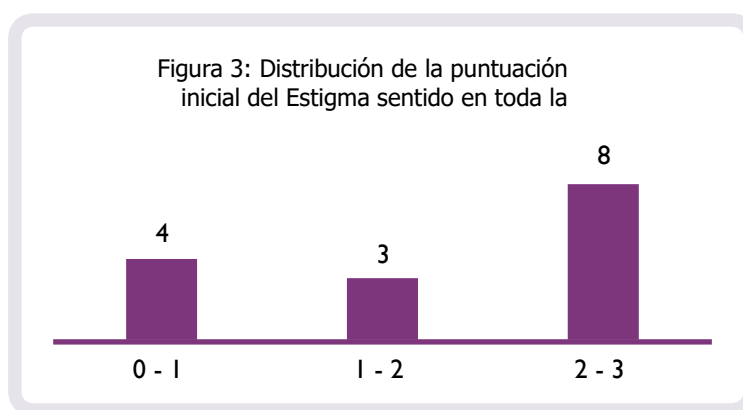
De nuevo, se recomienda visualizar la distribución con gráficos de barras. Un gráfico de barras puede indicar el número de personas sobrevivientes en cada categoría de puntuaciones (puntuaciones medias de 0-1; 1-2; 2-3). Debajo del gráfico de barras, incluya texto que identifique la puntuación media en todas las personas sobrevivientes.

**¿Por qué no usar solo esta media? Puede ocultar una gran cantidad de variación en la carga de casos que requiere una atención específica.*

A continuación se presentan dos ejemplos de formas de ver la distribución de la puntuación en Estigma sentido a través de una carga de casos:

1. La distribución de puntuaciones de una única administración de la escala. Por ejemplo, puede tener un gráfico con todas las puntuaciones iniciales o un gráfico diferente con todas las puntuaciones en una administración de seguimiento de la escala (por ejemplo, en la sesión de gestión de casos de VG 4). El gráfico de barras (Figura 3) muestra el número de personas sobrevivientes en cada puntuación posible. Debajo del gráfico de barras, incluya texto que identifique la puntuación media en todas las personas sobrevivientes.

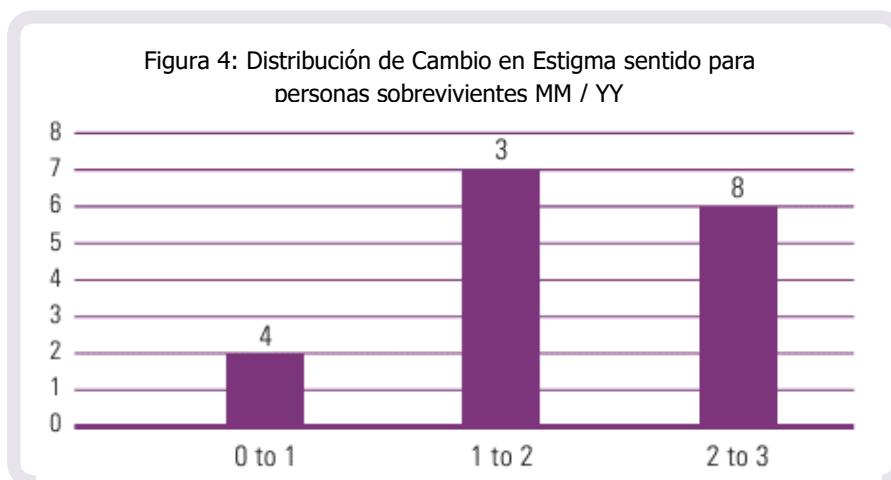
El gráfico de ejemplo abajo proporciona puntuaciones iniciales de la Escala del estigma sentido a través de la carga de casos con la puntuación media inicial indicada a continuación.



Puntuación media inicial del Estigma sentido de 15 clientes: 1,87

2. La distribución del cambio en la puntuación desde el inicio hasta la supervisión. El gráfico de barras (Figura 4) abajo indica el número de personas sobrevivientes en cada categoría de puntuaciones (puntuaciones de 0 a 1; 1 a 1,5; 1,5 a 2,25; 2,25 a 4). Debajo del gráfico de barras, incluya texto que identifique el cambio medio en la puntuación en todas las personas sobrevivientes que respondieron a las escalas al menos dos veces. Pero recuerde, simplemente usar el promedio puede ocultar una gran cantidad de variación en su carga de casos que podría requerir una atención específica. Por ejemplo, usted puede tener varias mujeres o adolescentes mayores cuyo cambio de puntuación sea muy pequeño, lo que indica que requieren apoyo adicional.

El siguiente ejemplo ofrece una visión general de la escala de Estigma sentido en toda la carga de casos.



Cambio medio en la puntuación del Estigma sentido de 15 clientes: 2.3.

Utilizar los resultados

Hay dos objetivos principales de las escalas de monitoreo de resultados en gestión de casos de VG. La primera es ayudar a proporcionar a los/as trabajadores/as sociales de VG una herramienta para apoyar su trabajo con mujeres individuales y adolescentes mayores individuales.

Para ello, las escalas se pueden analizar de forma individual, y pueden utilizarse para facilitar el conversación con la persona sobreviviente. La medición del progreso con una persona sobreviviente puede informar para las estrategias de apoyo psicosocial más específicas por parte del/de la trabajador/a social y para la planificación de acciones por parte del/de la cliente. También puede aportar información sobre las necesidades de remisión y eficacia. Si bien puede utilizarse para indicar una posible necesidad de atención de salud mental de mayor nivel, tenga cuidado de no suponer que una puntuación baja automáticamente requiere una remisión para atención de salud mental. Dependiendo de las áreas de funcionamiento en que tenga problemas la persona sobreviviente, puede indicar otro tipo de necesidad de servicio. También se puede utilizar para mostrar avances a lo largo del tiempo, lo que puede ser útil compartir con las personas sobrevivientes.

Veamos dos escenarios.

Trabajador/a social: «Parece que tu sensación de bienestar ha mejorado desde que empezamos a reunirnos. ¿Qué te parece?»

Persona sobreviviente: «Sí, saber eso es realmente bueno, porque durante un tiempo no había pensado en lo que sentía cuando vine aquí por primera. Es bueno ver cómo he mejorado».

Trabajador/a social: «Parece que tu sensación de bienestar no está mejorando desde que empezamos a reunirnos. ¿Qué te parece? ¿Qué crees que podemos hacer para apoyarte mejor?»

Persona sobreviviente: «Sí, en realidad no me siento mejor. Creo que podría ser porque mi remisión para aclarar mis problemas de documentación no ha salido y ahora me estoy enfrentando a muchas más dificultades».

Trabajador/a social: «¿Podría ayudar si te acompañara allí?»

Persona sobreviviente: Sí, y tal vez una remisión a un lugar diferente.

En ambos casos, la medición del progreso en conjunto puede aportar información para las estrategias de apoyo psicosocial más específicas del gestor del caso y para la planificación de acciones por parte de la persona sobreviviente. El segundo objetivo de las escalas de resultados es proporcionar a los equipos de respuesta de VG datos agregados de alta calidad sobre el funcionamiento psicosocial y el estigma a través de la carga de casos de clientes para informar las mejoras de programación. Para lograr este segundo objetivo, es fundamental analizar y abordar los resultados agregados obtenidos a partir de la escala de funcionalidad psicosocial y de la escala de Estigma sentido, a fin de elaborar recomendaciones prácticas. Los resultados agregados desidentificados⁶⁶, de las escalas de monitoreo de resultados pueden utilizarse para aportar información para las mejoras en los enfoques de gestión de casos de VG, y para atender mejor las necesidades de las mujeres y niñas sobrevivientes de la VG. Esto puede hacerlo un director de programas o un supervisor que mire a través de la carga de casos de sus informes directos. Más concretamente, estas acciones podrían incluir:

- Medir el cambio en el bienestar de las mujeres o adolescentes mayores a lo largo del tiempo a través de una carga de casos, durante la gestión de casos de VG (*requiere que cada persona sobreviviente haya respondido al cuestionario por lo menos dos veces, por ejemplo en la sesión 4 y otra vez en la sesión 7).
- Realizar informes sobre los resultados de la gestión de casos de VG a las partes interesadas (incluidas las mujeres y las propias chicas) o los donantes.
- Determinar subgrupos de mujeres y chicas con importantes desafíos en el bienestar psicosocial y el estigma sentido. Esto podría analizarse conectando las puntuaciones de las escalas de resultados con otros datos del SIGVG+
 - ya sea información geográfica o características demográficas - para determinar las diferencias de necesidades. Como ejemplo (no exhaustivo), esto podría analizar los niveles de puntuación en relación con lugares afectados por conflictos recientes o activos, mujeres de edad avanzada, adolescentes, o buscando cambios en la puntuación en relación con las rutas de remisión. Esta información también podría ayudar a identificar brechas de servicios o barreras para el acceso a los servicios, entre otras posibilidades.

Consideremos otro contexto:

Director del programa: «Mirando nuestra carga de casos, hay una serie de casos en los últimos cuatro meses en esta área que han tenido aumentos significativos en el estigma sentido. Hablemos de sus casos. ¿Qué podría significar esto?»

Trabajador/a social: «Creo que basándome en lo que he escuchado también en nuestras conferencias de casos, la comunidad rechaza a las personas sobrevivientes».

Supervisor de trabajo de casos: «Este no es necesariamente un problema que podemos resolver con la gestión de casos, pero hablemos de maneras de abogar por la programación transformadora de género para la comunidad».

En general, los datos no están destinados a ponerse en un papel o en un Excel sin ser cuestionados, y simplemente hacer un cálculo rápido de las puntuaciones a menudo no es suficiente. Es fundamental que, para cualquier dato que se recoja, se realicen cálculos, se creen visualizaciones y que esos cálculos y visualizaciones se discutan a fondo para su conocer significado, con recomendaciones para la acción programática/el seguimiento específico indicado.

B. Pulse (Indicadores clave de rendimiento)

Los indicadores de rendimiento son valores medibles que muestran cómo estamos logrando objetivos predeterminados. Sirven como un medio para medir el desempeño de un proceso. En términos claros, estos indicadores pueden utilizarse para medir el progreso frente a los objetivos, proporcionando una forma para que las partes interesadas comprendan los niveles de rendimiento. Los KPI están integrados en SIGVG+ en la sección "Pulse/KPI". Se calculan automáticamente de acuerdo con la información introducida en los casos e incidentes en SIGVG+ por parte de los/as trabajadores/as

⁶⁶ Los datos desidentificados no deben incluir: nombre de los sujetos, apellidos de los sujetos, fechas de nacimiento, direcciones o ubicaciones GPS, fotos de identificación, números de teléfono o números de identificación exclusivos (como identificaciones nacionales), etc.

sociales.

Los indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) deben combinarse con otra información para proporcionar una perspectiva holística de cómo su organización está o no cumpliendo sus objetivos. Por ejemplo, en el mundo de los negocios, un KPI podría considerar el número de clientes nuevos ese mes. Sin embargo, incluso para un ejemplo sencillo como ese, la interpretación correcta es necesaria. Uno o incluso unos pocos indicadores considerados por sí solos no pueden decirle si su negocio tiene éxito. Tener 100 clientes que solo gastan un céntimo no vale tanto como tener 10 clientes que gastan diez Euros. Combinar el número de nuevos clientes al mes con la cantidad gastada por cada cliente proporciona una perspectiva mucho más precisa y holística sobre el éxito del negocio.

Los KPI no funcionan como previsto cuando se convierten en el objetivo. Son simplemente un indicador (una comprobación de la salud por decirlo de otro modo) de los progresos realizados hacia las metas establecidas. Si un KPI se convierte en el objetivo en sí, puede convertirse en algo perjudicial que inhibirá la mejora de las personas sobrevivientes y/o las mejoras del servicio, que es el objetivo de los KPI. Por ejemplo, si nos centramos únicamente en un KPI para la tasa de cierre de casos (es decir, el número de casos de VG cerrados por mes y por centro), pero no tenemos una visión más amplia y una comprobación del pulso de otros KPI importantes y sus objetivos asociados (como el tiempo transcurrido hasta el acceso al servicio especializado, el porcentaje de casos en los que se ha completado un plan de acción de caso y la tasa de satisfacción de los/as clientes u otra información contextual), entonces podríamos estar involuntariamente creando una presión perversa sobre los los/as trabajadores/as sociales de VG para cerrar expedientes de caso y terminar sesiones de gestión de casos de VG con una persona sobreviviente antes de que se sientan cómodas para terminar el proceso. Por lo tanto, es necesario un enfoque holístico y matizado.

Con el seguimiento automatizado de algunos datos clave, podemos tomar decisiones más informadas sobre nuestros modelos de administración y programación, si esa información se interpreta concienzudamente. Los KPI son realmente una forma de comunicación en forma de esquema. Son cortos, sucintos y pueden procesarse con una interpretación correcta. En el caso de SIGVG+, los KPI nos ayudan a entender la eficiencia, la eficacia, la calidad, la puntualidad y la utilización de los servicios.

En el SIGVG+⁶⁷ nos referimos a los KPI como los «Pulse/KPI» porque los indicadores nos dan información que nos pueden ayudar a tomar decisiones más informadas y basadas en datos. Comprueban el pulso del programa, proporcionándonos una actualización del progreso y los próximos pasos necesarios para alcanzar el objetivo final.

¿Cómo comienzo?

La buena noticia es que los KPI se incluyen automáticamente para usted en el SIGVG+⁶⁸ Para empezar tendrá que formar personal en KPI⁶⁹ y determinar qué KPI explorará para comenzar.

Es muy recomendable empezar por lo fácil al revisar los KPI. No se espera que los programas de VG miren cada KPI cada semana. En su lugar, determine en su programa qué indicadores son los más relevantes y determine un periodo para la revisión (mensual, trimestral, semestral, anual).

¿Quién tiene acceso a los KPI?

Todo el personal que tenga acceso a SIGVG+ puede acceder a los KPI. Sin embargo, para seguir el principio de necesidad de conocer, la información de los KPI estará limitada para la mayoría, ya que el sistema mostrará los indicadores según cada grupo de usuarios (para supervisores de gestión de casos), y para el programa en su conjunto. Por ejemplo, un supervisor puede de ver indicadores de sus subordinados directos, y el director del programa puede de ver indicadores recopilados en toda la organización.

⁶⁷ SIGVG+ es una aplicación web de Primero, el Sistema de Gestión de Información Relacionada con Protección, que fue desarrollado para permitir a los actores humanitarios de VG recopilar, almacenar, gestionar y compartir datos para el monitoreo de incidentes y la gestión de casos.

⁶⁸ SIGVG+ versión 2 y superior tienen los KPI incluidos.

⁶⁹ Vea el Anexo B para obtener los materiales de formación sobre las escalas de resultados de gestión de casos de VG y el Anexo C para los indicadores clave del rendimiento.

¿Quién debe analizar los KPI?

A pesar de que los los/as trabajadores/as sociales pueden utilizar los KPI basados en el rol para entender sus propios casos, el análisis agregado de los KPI debe ser realizado a nivel de programa por parte de un director, ya que podrán ver información sobre todos los casos en el programa. Esto puede hacerse mensual, trimestral o semestralmente. Para que esto sea útil para su programa, determine lo que usted pretende medir y monitorear y siga esos KPI. Siempre puede revisar KPI adicionales. También puede utilizar los KPI en sus informes y propuestas o compartirlos con otros miembros de la comunidad de VG, como resulte seguro y responsable en su entorno.

¿Se pueden compartir los KPI con actores interinstitucionales?

Los KPI son información agregada y anónima que los convierte en una buena opción para el intercambio interinstitucional. Si usted decide compartir esta información fuera de su organización de forma regular, entonces debe considerar incluirla en un protocolo de intercambio de información para asegurar la claridad sobre qué, cómo, por qué y con quién se puede compartir su información. Aunque estos datos son anonimizados, estén atentos a lo que es apropiado y útil para compartir. Por ejemplo, es probable que algunos indicadores sean menos útiles y procesables cuando se comparte fuera de su organización, como la tasa de satisfacción del/de la cliente, la ratio de trabajadores/as sociales-supervisor y el progreso en el proceso de gestión de casos.

Lo que puede ser más útil es determinar colectivamente algunos temas para compartir datos, de modo que este intercambio sea útil y no solo sea compartir por compartir. Los KPI también pueden compartirse con los donantes. Sin embargo, cualquier intercambio de los KPI debe ir acompañado de un análisis explicativo y con la información contextual adecuada para que se comprenda el significado.

¿Cómo puedo obtener más información sobre cada KPI?

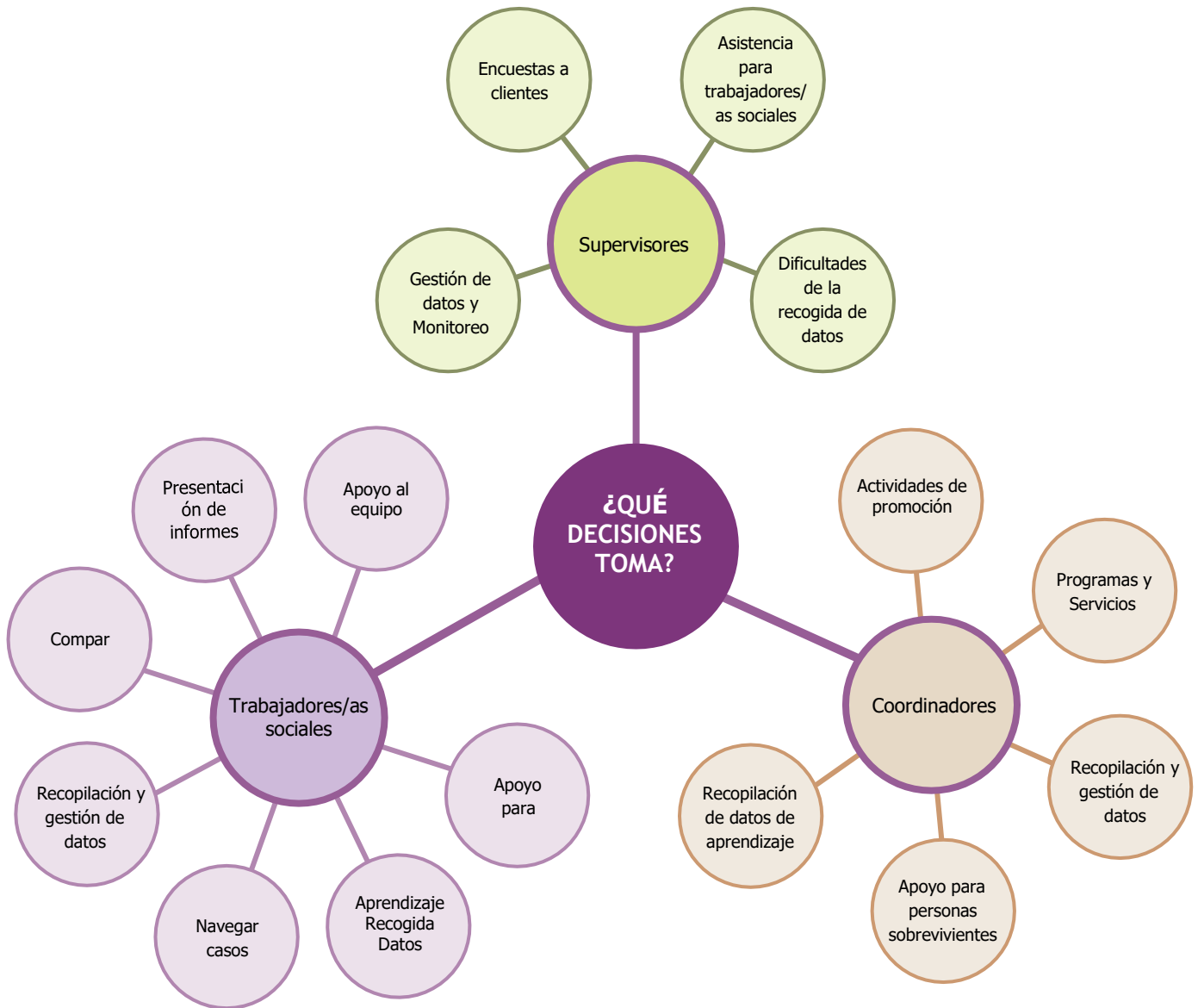
Hay 28 KPI medidos en el SIGVG+. Las tablas del anexo C desglosan los diferentes elementos de cada KPI, o el Pulse, para comprender mejor los matices implicados en cada indicador. Esto incluye definición, finalidad, cálculo, dónde encontrar la información necesaria para medir el indicador, limitaciones, suposiciones, cómo interpretar el indicador y pistas sobre qué hacer con la información una vez recopilada. Con esta información, las categorías Pulse pasan a ser prácticas para los programas que buscan utilizar los datos para las mejoras de programación de VG. Es muy recomendable utilizar el Anexo C como documento de referencia. Las pistas contextuales pueden ayudar a asegurar que esta información sea práctica para su programa.

Cómo utilizar los indicadores clave de rendimiento

Hay una serie de maneras en que los indicadores clave de rendimiento pueden utilizarse para ayudar a los/as trabajadores/as sociales de VG en el monitoreo de su propia carga de casos de VG, para que los supervisores supervisen la calidad del trabajo en casos de VG de los/as trabajadores/as sociales que supervisan, y para que el coordinador de VG monitoree la calidad de las labores de VG en el programa en general. En las tablas del Anexo C se han observado algunos de estos usos.

Sin embargo, en su programa usted puede considerar recopilar información del personal en varios puestos (los/as trabajadores/as sociales de VG, supervisor, coordinador de VG) para determinar las decisiones que deben tomar de forma periódica en su trabajo, luego mapear los KPI en cada una de esas decisiones para que sean fácilmente aplicables.

Una cierta toma de decisiones con Ún por rol se destaca en la figura de la página siguiente.



Para trabajadores/as sociales de VG individuales, hay varias maneras de utilizar los KPIs, pero hay un enfoque preferido para la introducción de los KPIs. Todos los usos de los KPI para empleados individuales de VG deben provenir de un enfoque de empoderamiento del personal. El conocimiento es poder, y al facilitar el acceso de los/as trabajadores/as sociales a los KPI sobre su carga de casos, los programas están empoderando al personal de primera línea con conocimientos. Los KPI no deben enmarcarse como un juicio sobre el rendimiento de un/a trabajador/a social.

De uso particular para los/as trabajadores/as sociales de VG son los KPI que pueden ayudarles a entender:

- maneras de apoyar mejor a las personas sobrevivientes de VG a través del proceso de gestión de casos de VG, hacia la recuperación y la curación
- Tiempo y esfuerzo necesarios con la carga de casos de VG existente
- Avances en los casos actuales de VG
- Comprobar si los casos de VG están cerrados
- Niveles de satisfacción del/de la cliente

Esto podría incluir el monitoreo de KPI:

- Número de casos de VG
- Tiempo hasta la comunicación
- Paso del proceso de gestión de casos de VG (valoración, planes de seguridad, plan de acción, cierre del caso)
- Remisiones
- Reuniones de supervisión
- Avances hacia los objetivos
- Cierre del caso completado
- Tiempo entre apertura y cierre del caso
- Motivo del cierre del caso de VG
- Satisfacción del/de la cliente
- Carga de casos VG

Para supervisores de trabajadores/as sociales de VG, hay varias maneras de utilizar los KPI. Estos también deberían ofrecerse como medio de empoderamiento.

De uso particular de los supervisores son los KPI que pueden ayudarles a entender:

- Maneras de apoyar mejor a los/as trabajadores/as sociales de VG a través del proceso de gestión de casos de VG
- Lagunas en la prestación de servicios de calidad
- Tiempo y esfuerzo necesarios con la carga de casos de VG existente
- Avances en los casos actuales de VG
- Niveles de satisfacción del/de la cliente
- Oportunidades para la formación de los/as trabajadores/as sociales de VG

Esto podría incluir el monitoreo de KPI:

- Número de casos de VG
- Tiempo hasta la comunicación
- Situación de la gestión de casos de VG (valoración, planes de seguridad, plan de acción, cierre del caso)
- Remisiones
- Reuniones de supervisión
- Avances hacia los objetivos
- Cierre del caso de VG completado
- Tiempo entre apertura y cierre del caso de VG
- Motivo del cierre del caso de VG
- Satisfacción del/de la cliente
- Carga de casos VG

Para los gerentes de programas, hay varias maneras de utilizar los KPI. El uso de KPI por parte de los coordinadores supone que su enfoque es en la toma de decisiones programáticas en general.

- De uso particular de los supervisores son los KPI que pueden ayudarles a:
- Comprender las tendencias y necesidades de las mujeres y chicas que acceden a los servicios
- Identificar brechas en los servicios u oportunidades de mejora de la calidad
- Determinar las necesidades de mensajes/difusión de las comunidades
- Identificar oportunidades para mitigar el riesgo de VG
- Determinar oportunidades de colaboración con otros proveedores de servicios (por ejemplo, las rutas de remisión que funcionan)
- Elaboración de informes para los donantes sobre los diversos productos de los programas

Dado que los KPI a los que accederán son agregados para todo el programa, todos los KPI son relevantes para su uso. Algunos ejemplos se destacan a continuación:

- Los KPI que cubren el número de casos o incidentes de VG, las cargas de casos de VG, las ratios de personas sobrevivientes de VG por trabajador/a social de VG y las ratios de supervisión pueden ser especialmente útiles para realizar presupuestos, determinar las necesidades de personal y la cobertura.
- Los KPI que cubren el estado de gestión de casos de VG, el cierre del caso de VG y la duración de la apertura al cierre del caso de VG pueden ofrecer una instantánea del progreso general de la carga de casos de VG activos.
- Los KPI que cubren los plazos hasta la notificación, las remisiones y el seguimiento pueden proporcionar información sobre las rutas de remisión y el alcance.
- Los KPI que cubren las razones del cierre de casos de VG pueden proporcionar información sobre la carga de casos de VG de mujeres y chicas que acceden a los servicios en el programa.
- Los KPI que cubren la satisfacción del/de la cliente pueden ofrecer información sobre las perspectivas de los/as clientes sobre la calidad de la gestión de casos de VG.

Una nota final sobre el uso de KPI:

Los KPI cubren múltiples mediciones que son importantes para monitorear la calidad de los programas. Sin embargo, esto no ofrece una imagen exhaustiva de los programas, ni identifica la razón del éxito o las áreas clave para la mejora. Estas mediciones se vuelven útiles cuando se combinan con otra información o cuando se utilizan para formular preguntas más profundas sobre la calidad del programa.

Estos KPI se establecieron con la intención de medir y mejorar la gestión de casos de VG y deben ser evaluados para su uso en su programa, pero es igualmente necesario que los coordinadores del programa se aseguren de que los KPI no sean malinterpretados, especialmente cuando se comparten externamente. A través del uso y valoración de ese uso, los programas deben generar lecciones aprendidas, incluido triangulando con fuentes de datos externas clave (específicamente datos cualitativos) que pueden ayudar a llenar la imagen de los programas de gestión de casos de VG. Los KPI son una forma de poder aprender más sobre los programas, pero no deben ser utilizados por sí solos sin un análisis explicativo u otra información contextual. Por ejemplo, una carga de casos de VG puede parecer excepcionalmente baja un mes, lo que podría interpretarse como una menor necesidad de servicios. Sin embargo, cuando se combina con otra información sobre patrones de desplazamiento, la carga de casos podría ser un indicador rezagado de que la población se está moviendo a otro lugar, por lo tanto, no indica una falta de necesidad, sino más bien una necesidad cambiante.

C. Encuestas de opiniones de clientes/Encuestas de satisfacción

Si la programación está diseñada para estar centrada en la persona sobreviviente, también debe rendir cuentas a las mujeres y chicas. Esto significa que los proveedores de servicios de VG tienen que empoderar a las mujeres y las chicas para que sepan que pueden proporcionar comentarios sobre los servicios de gestión de casos de VG sin repercusiones negativas, y que además la opinión dará lugar a una actuación. Las experiencias y reflexiones de las mujeres y las chicas sobre el proceso de gestión de casos de VG son relevantes y deben dar forma a las intervenciones.

Una forma de recopilar esta información, identificar áreas para mejorar su programa y activar medidas de rendición de cuentas es implementar encuestas de comentarios de los/as clientes en sus programas. De acuerdo con las Directrices interinstitucionales de gestión de casos de VG, «Las encuestas de opinión de clientes son una forma clave para usted y su organización de conocer la experiencia de las personas sobrevivientes con su servicio. Esto puede ayudarles a entender lo que se está haciendo bien, qué hay que mejorar y cuáles son los desafíos».⁷⁰

Existe un proceso sencillo para administrar encuestas:

1. Identifique si la encuesta será autoadministrada o si un miembro del personal hará las preguntas y anotará las respuestas.
 - Para los/as clientes que puedan leer y escribir, la encuesta se puede administrar de forma

⁷⁰ Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG, p. 151

independiente a través de un formulario en papel o de un formulario electrónico (en un dispositivo portátil) en el que la persona no tenga que proporcionar su nombre, solo el nombre del/de la trabajador/a social con quien trabajaron.

- Para aquellos/as que no pueden leer o escribir, otro miembro del personal puede administrar verbalmente la encuesta.
2. Si la administra el personal, identifique quién en su equipo llevará a cabo las encuestas. Esta debe ser una mujer y no puede ser el/la trabajador/a social de la persona sobreviviente.
 3. Explique a las personas sobrevivientes que el propósito de la encuesta es para que usted y su organización mejoren sus servicios, y que sus comentarios son valorados. Informe a la persona sobreviviente de que la información permanecerá anónima y de que no afectará a los servicios que reciben actualmente o que pueden necesitar en el futuro. En última instancia, es su elección si completan o no la encuesta.⁷¹

Cuándo administrar la encuesta de comentarios de los/as clientes

Tradicionalmente, estas encuestas se han administradas en el momento del cierre del caso de VG, si «usted y la [persona sobreviviente] han acordado que sus necesidades/objetivos se han cumplido, o le han comunicado que ya no les gustaría recibir servicios».⁷² Sin embargo, dependiendo de los modelos de programación locales, usted puede optar por administrar la encuesta en varios puntos.

De hecho, la opinión de los/as clientes está destinada a ser un proceso iterativo. Pedir comentarios durante todo el proceso de gestión de casos puede ayudar a identificar cuándo las personas sobrevivientes están insatisfechas con los servicios. Esto brinda la oportunidad de ajustar la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de una persona sobreviviente en lugar de excluirlas involuntariamente. Actúe siempre sobre la opinión cuando se reciba, y también teniendo cuidado con la fatiga de encuestas.

¿Puedo administrar encuestas de comentarios de los/as clientes en emergencias agudas?

Si bien es típico pedir a los/as clientes que den su opinión sobre sus servicios en el cierre del caso o después de varias sesiones de gestión de casos, esto puede no ser posible en emergencias agudas u otros contextos en los que solo se ve a una persona sobreviviente una o dos veces. En estos contextos, es posible que los programas deseen elegir un indicador que no sea la satisfacción del/de la cliente, si las poblaciones son transitorias. Otra opción es considerar el uso de una versión abreviada de la encuesta de comentarios de los/as clientes. En cuyo caso, usted solo podrá hacer algunas preguntas, tales como:

- ¿Sentiste que recibías toda la información necesaria sobre tus opciones de servicios y remisiones?
- ¿Has tomado decisiones sobre lo que querías que pasase con tu caso (en términos de próximos pasos)?
- ¿Fue amable el/la trabajador/a social?
- ¿Cuánto te ayudó el/la trabajador/a social con tu problema?
- ¿Recomendarías que un amigo que ha sufrido VG venga aquí para obtener ayuda?

¿Cuáles son las diferentes responsabilidades en lo que respecta a la encuesta de comentarios de los/as clientes?

Hay varios roles diferentes en lo que respecta a la encuesta de comentarios de los/as clientes.

A pesar de que las encuestas de comentarios de los/as clientes están en SIGVG+ en el expediente de caso digital de cada persona sobreviviente, esta información está oculta para los/as trabajadores/as sociales. El/la trabajador/a social que apoye el caso no puede ver, editar ni introducir información de opinión de los/as clientes. Este aspecto es para asegurar la confidencialidad. Solo el personal con información especial de acceso para encuestas de comentarios de los/as clientes puede introducir la información en el sistema.

⁷¹ Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG, pp. 151 a 152.

⁷² Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de VG, pp. 151 a 152. Para obtener más información sobre la administración de encuestas de comentarios de los/as clientes, lea las Directrices Interinstitucionales de Gestión de Casos de VG.

En relación con las Encuestas de comentarios de clientes, existen tres roles clave en SIGVG+:

ENCARGADO DE INTRODUCIR COMENTARIOS DE CLIENTES:

Persona física con acceso designado para introducir la información de opinión de clientes en SIGVG+

SUPERVISOR:

Individuo con la capacidad de ver el formulario de opinión del cliente junto con todos los demás archivos del caso, pero sin capacidad de editar

CENTRO DE COORDINACIÓN DE ANÁLISIS:

Persona designada para realizar el análisis de los formularios de comentarios de clientes. Pueden exportar información, pero no editar ninguna información

¿Cómo se introduce la encuesta de comentarios de clientes en SIGVG+?

Una vez administradas las encuestas, deben introducirse en SIGVG+. ⁷³ Las personas con el rol «Encargado de introducir opinión de clientes» (Client Feedback Enterer) pueden entrar en el sistema e introducir la información recopilada. El supervisor entregará una ID de caso a la persona encargada de introducirlos en el sistema. A continuación, podrán buscar la ID de caso en el sistema e introducir el formulario de encuesta de comentarios de clientes en la sección de casos. Esta persona no podrá ver ninguna otra información en el sistema. Nada más sobre el expediente del caso estará disponible para la persona que introduzca esta información, solo la encuesta de comentarios de clientes. Una vez más, esto mantiene la confidencialidad.

¿Cómo analiza las encuestas de comentarios de clientes?

Después de introducir la información en el sistema, hay diferentes tipos de análisis a considerar. Un supervisor puede realizar un análisis individual como una forma de apoyo y supervisión al/a la trabajador/a social. Además, un supervisor también puede examinar sus informes directos para determinar las tendencias que merecen más debate en los grupos de supervisión. Estos se pueden utilizar para las sesiones de aprendizaje grupal.

El otro tipo de análisis es la opción más tradicional de monitoreo y valoración. Para ello, las encuestas pueden exportarse para su análisis. Las tablas del Anexo D proporcionan información sobre cada pregunta sobre la encuesta de comentarios de clientes, incluida la finalidad, formas en que los datos pueden utilizarse para aportar información para la toma de decisiones y algunas (aunque no exhaustivo) posibles interpretaciones de la información.

Para realizar el análisis, seleccione un período de tiempo, grupo particular de personal de trabajo de casos, ubicación u otra medida para la cual se revisarán las encuestas de comentarios de clientes. También podrá revisar todas las encuestas en todo el programa a la vez.

También podrá considerar la posibilidad de exportar elementos adicionales sobre la población servida para entender la opinión de acuerdo con diferentes datos demográficos. Por ejemplo, esto puede incluir filtrar los resultados agregados de comentarios de clientes de acuerdo con los grupos de edad, a fin de conocer la percepción de las adolescentes sobrevivientes, comparando esto con la población total servida. Para ello, también tendrá que exportar información que pueda ayudar en la desagregación, como el sexo, el grupo de edad, el estado de discapacidad o el tipo de VG.

Después de filtrar la información de acuerdo con los parámetros anteriores, exporte esta información en SIGVG+ utilizando la función de exportación personalizada. A continuación, a través de una discusión colaborativa, una vez que se identifiquen patrones o tendencias, como equipo se pueden determinar los siguientes pasos o crear un plan de acción para abordar los comentarios. Considere las posibles interpretaciones que figuran en el Anexo D para las medidas que pueda tomar en función de los resultados de la encuesta de comentarios de los clientes.

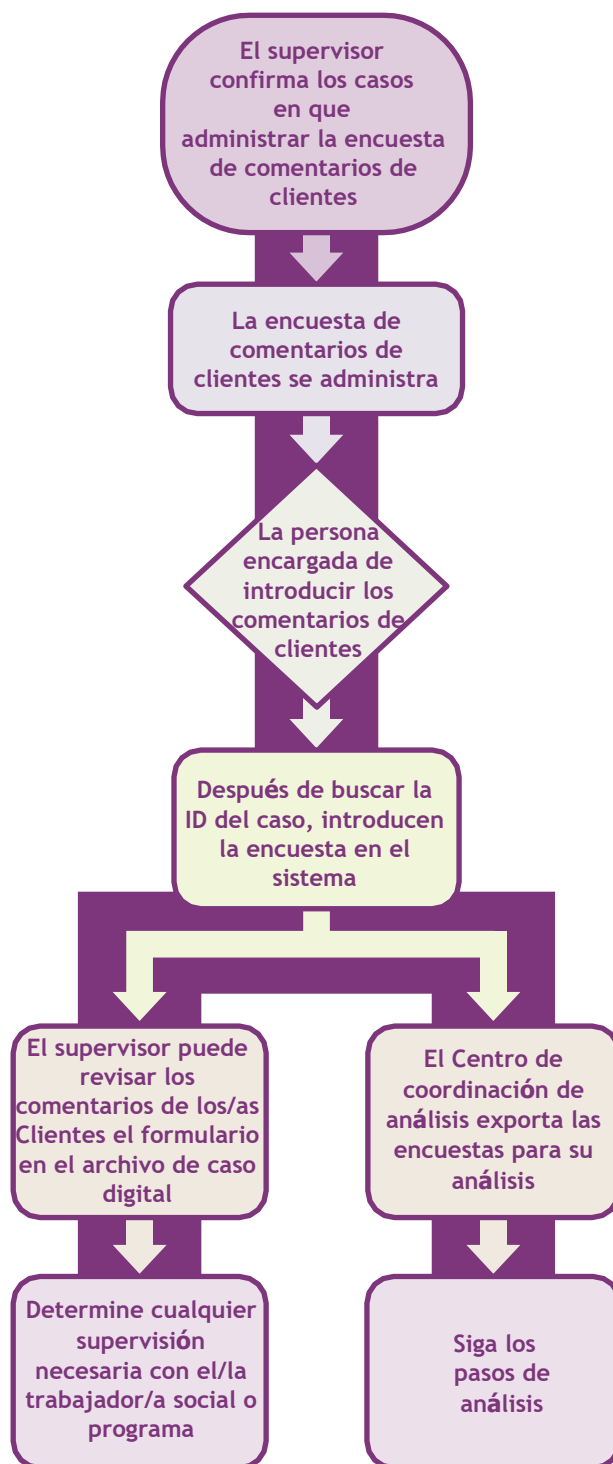
A pesar de que las preguntas dentro de la encuesta de comentarios de clientes proporcionan directrices sobre qué aspectos del programa pueden ser mejorados en virtud de la especificidad de la pregunta, las respuestas cuantitativas no nos dicen exactamente qué se debe cambiar. Por ejemplo, consideremos la pregunta sí/no «estaban disponibles los servicios en las ocasiones en que pudiste asistir». Esto podría decirle que modifique sus horas de trabajo, pero no le

⁷³ En algunas circunstancias esto puede ocurrir simultáneamente, si se determina que tener un dispositivo móvil presente no es angustioso para la persona sobreviviente.

dice por qué o cómo.

A pesar de que los resultados no le pueden dar un camino preciso para mejorar su programa, pueden proporcionarle una información valiosa. Para ayudar en ese esfuerzo, a continuación se encuentran algunas prácticas importantes que puede seguir para asegurarse de que está analizando a fondo los comentarios de sus clientes:

1. **Exportar la encuesta.** Determine si va a exportar todas las encuestas o una parte de las encuestas basadas en grupos de supervisor/usuario, centros o un cierto período de tiempo. Determine si exportará otros puntos de datos para la desagregación, como grupo de edad, sexo o estado de discapacidad. El Coordinador o el Centro de coordinación de SIGVG+ pueden exportar los datos brutos utilizando la función de exportación personalizada en SIGVG+.
2. **Determine su método de análisis.** Puede realizar análisis manualmente, creando nuevos cálculos o tablas dinámicas en Excel, o copiando y pegando su exportación en un panel preparado previamente para el análisis automatizado.
3. **Analizar toda la encuesta.** No mire solo unas cuantas preguntas. Aunque es posible que no podamos llegar a todas las solicitudes de personas sobrevivientes con sus especificaciones exactas, es importante mirar todos los puntos de datos para identificar tendencias.
4. **Categorizar las tendencias.** La encuesta de comentarios de clientes ya está agrupada en categorías: la prestación de servicios centrada en las personas sobrevivientes, la confidencialidad, la interacción con los/as trabajadores/as sociales y el bienestar del cliente. Vale la pena considerar las tendencias que ocurren en estos grupos, así como en toda la encuesta.
5. **Mire el contexto general en busca de tendencias.** Una persona sobreviviente puede tener una experiencia positiva en general, mientras que otra podría tener una experiencia mucho más negativa. Ambas personas sobrevivientes pueden representar extremos, o podrían ser la norma. Si nos fijamos en los datos de una manera agregada, en lugar de valores atípicos, podemos identificar mejor los desafíos programáticos o las oportunidades.
6. **Busque puntos comparables.** Puede buscar tendencias dentro de las respuestas de las encuestas por diferentes factores como el centro, el grupo supervisor o los datos demográficos para tener más información matizada.
7. **Utilice tanto los comentarios positivos como los negativos.** Puede ser fácil centrarse en uno u otro tipo, pero ambos tipos de comentarios proporcionan valiosas ideas sobre qué elementos de su modelo de programación y de prestación de servicios están funcionando y cuáles necesitan revisión.



8. **Consolide los resultados e inicie un debate.** Después de aunar sus hallazgos, deberá compartir los resultados con su equipo y abordar sus interpretaciones de los hallazgos, así como formas de hacer que esta información sea práctica.
9. **Una vez que haya identificado las tendencias, trate de conocer la causa raíz.** Vincule los resultados de la encuesta de comentarios de clientes con datos cualitativos complementarios para entender mejor el contexto e interpretar los resultados. Para ello, también puede utilizar el método de los «cinco por qué», una técnica iterante que pregunta por qué. Cada respuesta constituye la base de la siguiente pregunta. Por ejemplo, las personas sobrevivientes informaron de no sentirse nada cómodas con el/la trabajador/a social. ¿Por qué? >> El personal no cuenta con la formación necesaria. ¿Por qué? >> No hemos priorizado las estructuras de coaching de apoyo. Esto debe hacerse en consulta con el personal, para la transparencia y la planificación de acciones compartidas.
10. **Elabore un plan de acción.** Documente su plan de acción basándose en estos resultados y asigne responsabilidades.

Identifique oportunidades de rendición de cuentas. Nuestro trabajo debe rendir cuentas a las mujeres y las chicas. ¿Cuáles son las oportunidades de compartir esta información con personas sobrevivientes y hablar sobre maneras de mejorar los programas?



ANEXOS

ANEXO A: FORMULARIOS DE GESTIÓN DE CASOS DE SIGVG+

A pesar de que los formularios estándar de gestión de casos de VG proporcionan una plantilla y punto de partida para desarrollar y/o armonizar estos formularios; los formularios deben contextualizarse para cada país y/u organización de acuerdo con procedimientos y protocolos internos. Las versiones de Word de los formularios de gestión de casos de SIGVG+ incluidos aquí se pueden utilizar dentro de una organización en preparación para la implementación de SIGVG+ para ayudar al personal a familiarizarse con los formularios y prepararse para utilizarlos.

Los formularios contienen dos tipos de campos: campos estándar y campos contextualizables. Los campos solo se refieren a cada sección de preguntas o datos en cada formulario que completará un/a trabajador/a social de VG.

- **Campos estándar:** estos campos son fijos y no pueden borrarse ni modificarse y, por lo tanto, deben incluirse siempre como mínimo básico en cada contexto y para cada caso.
- **Campos Contextualizables** (campos en amarillo en las versiones en texto de los formularios incluidos en los Anexos) - Estos campos deben contextualizarse según corresponda y del modo pertinente añadiendo, borrando y/o modificándolos basándose en la pertinencia y los procedimientos en cada contexto específico.

Los formularios contienen campos de preguntas cerradas, con opciones preseleccionadas para elegir, y preguntas abiertas donde se puede introducir texto libre.

- **Las preguntas abiertas** le permiten registrar una narrativa más detallada para apoyar la prestación de servicios de gestión de casos de VG. Incluir preguntas abiertas fomenta el pensamiento crítico y le permite «dirigir» el proceso de gestión de casos de VG, en lugar de sentirse dirigido/a por las preguntas en los formularios. Además, algunos campos incluyen texto de ayuda, a menudo indicado por el término «Orientación», que proporciona preguntas o instrucciones guía para guiar y apoyar al/la trabajador/a social que rellena el formulario.
- **Las preguntas cerradas** proporcionan un menú desplegable de opciones para seleccionar. Las preguntas cerradas permiten el análisis agregado y la presentación de informes.

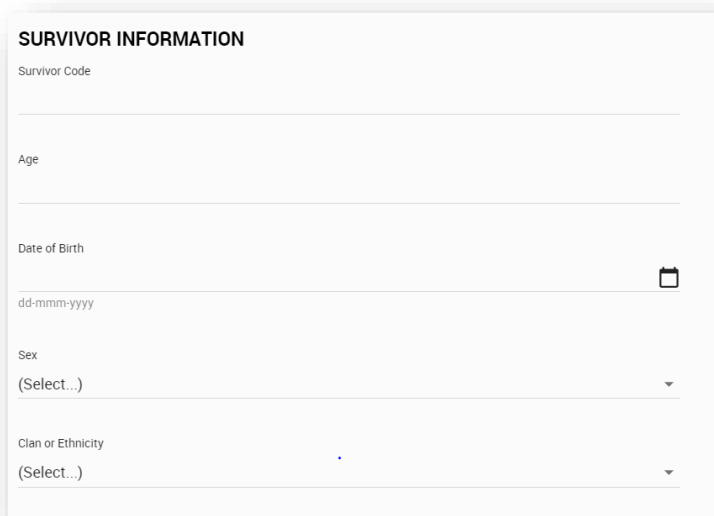


Figura 1: Las preguntas cerradas dirigen a un/a trabajador/a social a seleccionar una opción de un menú desplegable

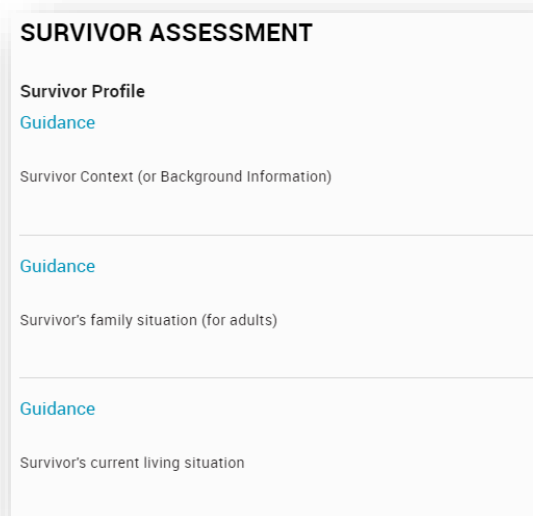


Figura 2: Las preguntas abiertas contienen cuadros de texto para introducir texto libre

A continuación se muestra una lista de los términos clave de las Directrices interinstitucionales de gestión de casos de VG a las que se hace referencia en SIGVG+.

Valoración: La etapa inicial de la gestión de casos o los servicios psicosociales en los que se recoge y evalúa la información con el fin de tomar una decisión adecuada sobre un curso de acción. La valoración previene suposiciones, crea motivos para elaborar un plan de acción adecuado y ayuda a identificar fortalezas de la persona sobreviviente.

Cuidadores/as: Este término describe a la persona que está ejerciendo el cuidado diario de otra persona. Él o ella es un padre o madre, familiar, amigo/a de la familia u otro/a tutor/a; no implica necesariamente responsabilidad legal. Cuidador/a es un término que se utiliza en este recurso para describir a una persona que atiende día a día a un menor de edad, o varios, o a una persona con discapacidad (para aquellas personas que necesitan dicha ayuda).

Plan de acción del caso: El documento de caso que describe las principales necesidades del/de la cliente y los objetivos y estrategias para cubrir sus necesidades y mejorar su condición actual.

Gestión de casos de VG: La gestión de casos de VG que se basa en la gestión de casos de trabajo social, es un método alineado para proporcionar ayuda a una persona sobreviviente. Implica una organización, por lo general un actor de apoyo psicosocial o de servicios sociales, que asume la responsabilidad de asegurarse de que una persona sobreviviente esté informada de todas las opciones a su disposición y de identificar y seguir los problemas a que se enfrentan una persona sobreviviente y su familia de una manera coordinada, proporcionando a las personas sobrevivientes apoyo emocional durante todo el proceso.

Trabajador/a social: Este término describe a una persona que trabaja en una agencia proveedora de servicios, que ha sido encargada de prestar servicios de gestión de casos a los/as clientes. Esto significa que los/as trabajadores/as sociales están adecuadamente formados/as en la gestión de casos centrada en el/la cliente; son supervisados/as por personal superior del programa y están adheridos/as a un conjunto específico de sistemas y principios rectores diseñados para promover la salud, la esperanza y la curación de sus clientes. Los/as trabajadores/as sociales también son comúnmente conocidos como asistentes sociales, directores de casos, etc.

Menor: Cualquier persona menor de 18 años. Los menores tienen capacidades de evolución en función de su edad y de su etapa de desarrollo. Al trabajar con menores, es fundamental entender estas etapas, ya que determinarán el método de comunicación con menores individuales. También permitirá a los/as trabajadores/as sociales establecer el nivel de entendimiento de un menor individual y su capacidad para tomar decisiones sobre su cuidado. Como consecuencia, el/la trabajador/a social podrá tomar una decisión informada sobre qué método de intervención es más adecuado para cada menor. Las siguientes definiciones aclaran el término «menor» con respecto a la edad y las etapas del desarrollo para guiar las intervenciones y el tratamiento:

1. Menores = 0-18, según la Convención sobre los Derechos del Niño
2. Niños = 0-9
3. Adolescentes menores = 10-14
4. Adolescentes mayores = 15-19

Confidencialidad: La confidencialidad es un principio ético asociado a profesiones médicas y de servicios sociales. Mantener la confidencialidad requiere que los proveedores de servicios protejan la información recopilada sobre los/as clientes y se comprometan a compartir información sobre el caso de un/a cliente solo con su permiso explícito. Toda la información escrita se guarda en un lugar confidencial en archivos cerrados con llave y solo la información no identificativa se escribe en los archivos del caso. Mantener la confidencialidad significa que los proveedores de servicios nunca abordarán detalles de casos con familiares o amigos, o con compañeros cuyo conocimiento del abuso se considera innecesario. Hay límites de confidencialidad cuando se trabaja con menores.

Violencia de género: La violencia de género (VG) es un término paraguas para cualquier acto nocivo que se cometa contra la voluntad de una persona, y que se basa en diferencias socialmente asignadas (es decir, género) entre hombres y mujeres. Incluye actos que inflijan daños o sufrimientos físicos, sexuales o mentales, amenazas de tales actos,

coerción y otras privaciones de la libertad. Estos actos pueden producirse en espacios públicos o privados. Las formas comunes de VG incluyen la violencia sexual (violación, intento de violación, tocamientos no deseados, explotación sexual y acoso sexual), violencia de la pareja íntima (también llamada violencia doméstica, que incluye abuso físico, emocional, sexual y económico), matrimonio forzado y temprano y mutilación genital femenina.

Asentimiento informado: La disposición expresada a participar en los servicios. Esto se aplica a los/as niños/as que por definición son demasiado jóvenes para dar un consentimiento informado, pero lo suficientemente mayores como para entender y aceptar participar en los servicios. En estos casos se busca el «asentimiento informado» del menor. El consentimiento informado es la voluntad expresada del menor de participar en los servicios.

Consentimiento informado: El acuerdo voluntario de una persona con capacidad legal para dar su consentimiento. Para prestar el consentimiento informado, la persona debe tener la capacidad y la madurez para conocer y comprender los servicios que se ofrecen y ser legalmente capaz de dar su consentimiento. Para garantizar que el consentimiento sea «informado», los prestadores de servicios deben proporcionar la siguiente información a las personas sobrevivientes:

1. Proporcionar toda la información y opciones posibles a disposición de la persona para que pueda tomar decisiones.
2. Informar a la persona de que puede necesitar compartir su información con otras personas que puedan prestar servicios adicionales.
3. Explicar a la persona lo que pasará mientras trabaja con él/ella.
4. Explicar los beneficios y riesgos de los servicios a la persona.
5. Explicar a la persona que tiene derecho a rechazar cualquier parte de los servicios.
6. Explicar límites a la confidencialidad.

Violencia de la pareja íntima: La violencia de la pareja íntima se aplica específicamente a la violencia que se produce dentro de la pareja (matrimonio, convivencia, novio/novia u otras relaciones estrechas), y se define como comportamiento por parte de un compañero íntimo o expareja que causa daños físicos, sexuales o psicológicos, incluyendo agresión física, coerción sexual, abuso psicológico y controlar comportamientos. Este tipo de violencia también puede incluir la negación de recursos, oportunidades o servicios.

Denuncia obligatoria: Se refiere a las leyes y políticas estatales que ordenan a ciertas agencias y/o personas en profesiones de ayuda (maestros, trabajadores sociales, personal sanitario, etc.) a denunciar sospechas o formas reales de violencia sexual interpersonal (por ejemplo, física, sexual, negligencia, abuso emocional y psicológico, relaciones sexuales ilegales).

Padres: La madre o el padre del menor. Tenga en cuenta que en algunas sociedades es común que las chicas y los chicos pasen tiempo con otros miembros de su familia ampliada y a veces con familias no relacionadas. A lo largo de este recurso, el término «padres» generalmente se refiere a los padres biológicos. En algunos casos, puede referirse a la persona o personas que asumen el cuidado del menor de manera permanente, como, por ejemplo, los padres de acogida o adoptivos, o los familiares ampliados que proporcionan cuidados a largo plazo.

Autor: Una persona que inflige directamente o apoya la violencia u otros abusos infligidos a otra persona contra su voluntad.

Agresión física: Un acto de violencia física que no es de naturaleza sexual. Por ejemplo, golpear, abofetear, estrangular, cortar, empujar, quemar, disparar o utilizar cualquier arma, ataques ácidos o cualquier otro acto que provoque dolor, malestar o lesiones. Es una forma de violencia de la pareja íntima.

Psicosocial: Un término utilizado para enfatizar la interacción entre los aspectos psicológicos de los seres humanos y su medio o entorno social. Los aspectos psicológicos están relacionados con nuestro funcionamiento, como nuestros pensamientos, emociones y comportamientos. El entorno social se refiere a las relaciones de una persona, las redes familiares y comunitarias, las tradiciones culturales y la situación económica, incluidas las tareas de la vida como la escuela o el trabajo.

Violencia sexual: La violencia sexual es «cualquier acto sexual, intento de obtener un acto sexual, comentarios o avances sexuales no deseados, o actos para traficar con la sexualidad de una persona, usando coerción, amenazas de daño o fuerza física, por cualquier persona, independientemente de la relación con la víctima, en cualquier lugar, incluyendo, entre otros, la casa y el trabajo. La violencia sexual incluye, al menos, violación/intento de violación, abuso sexual y explotación sexual.

Sobreviviente/víctima: Una persona que ha sufrido violencia de género. Los términos «víctima» y «persona sobrevivientes» se pueden utilizar de forma intercambiable, aunque se suele preferir «víctima» en los sectores jurídico y médico, y «persona sobreviviente» en los sectores psicológico y de apoyo social.

1.A. CONSENTIMIENTO PARA LOS SERVICIOS

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 1: PRESENTACIÓN Y COMPROMISO
CUÁNDO REALIZARLO	Al comienzo de los servicios de gestión de casos (es decir, antes de que la persona sobreviviente comience a contar su historia) <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar su permiso para participar en el proceso de gestión de casos. • Proporcionar su permiso para que el/la trabajador/a social recopile y almacene información sobre su caso durante todo el proceso de gestión de casos.
QUIÉN DEBE REALIZARLO	El/la trabajador/a social asignado/a al caso junto con la persona sobreviviente o el/la cuidador/a/tutor/a (en caso de menores o personas con discapacidad).
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar el permiso del caso para participar en el proceso de gestión de casos, recopilar y almacenar información sobre su caso y compartir información con otros proveedores de servicios o con fines de presentación de informes

Consentimiento para los Servicios

¿Proporcionó la persona sobreviviente el consentimiento para participar en los servicios ofrecidos por usted? Sí

Una vez abierto un caso, los/as trabajadores/as sociales pueden crear un incidente vinculado al expediente del caso. En la pestaña de incidentes, hay 5 formularios para recopilar datos sobre incidentes. En el primer formulario, Incidente de VG, un/a trabajador/a social tendrá la oportunidad de registrar si una persona sobreviviente proporciona el consentimiento para divulgar información no identificable para la presentación de informes.

1.B. INFORMACIÓN DE LA PERSONA SOBREVIVIENTE

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 1: PRESENTACIÓN Y COMPROMISO
CUÁNDO REALIZARLO	Directamente después de la obtención del consentimiento/ asentimiento.
QUIÉN DEBE REALIZARLO	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar la información básica sobre la persona sobreviviente.
Estado del caso	<input type="checkbox"/> Abierto <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Transferido <input type="checkbox"/> Duplicado
Nombre Opción para ocultar/ver el nombre una vez introducido	Haga clic aquí para introducir texto.
Código de la persona sobreviviente	Haga clic aquí para introducir texto.
Edad	Haga clic aquí para introducir texto.
Fecha de nacimiento	Haga clic aquí para introducir texto.
Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Clan o etnia	Indique esta información solo si es apropiada/relevante para su contexto
País de origen	Indique esta información solo si es apropiada/relevante para su contexto
Nacionalidad (si es distinta del país de origen)	Indique esta información solo si es apropiada/relevante para su contexto
Religión	Indique esta información solo si es apropiada/relevante para su contexto
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a / Cohabitación <input type="checkbox"/> Divorciado/a / Separado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a
Número y edad de hijos y otros dependientes	Haga clic aquí para introducir texto.
Ocupación	Cite opciones relevantes para su contexto
Estado de desplazamiento en el momento del informe	<input type="checkbox"/> Residente · <input type="checkbox"/> Desplazado/a interno · <input type="checkbox"/> Refugiado/a · <input type="checkbox"/> Persona apátrida · <input type="checkbox"/> Retornado/a · <input type="checkbox"/> Extranjero/a · <input type="checkbox"/> Solicitante de asilo
¿Es la persona sobreviviente una persona con discapacidad?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Es la persona sobreviviente un menor no acompañado, un menor separado u otro menor en situación de vulnerabilidad?	<input type="checkbox"/> No · <input type="checkbox"/> Menor no acompañado · <input type="checkbox"/> Menor separado · <input type="checkbox"/> Huérfano/a o menor en situación de vulnerabilidad
Menores sobreviviente (menos de 18 años)	
Si la persona sobreviviente es un menor, ¿vive solo/a?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si la persona sobreviviente vive con alguien, ¿cuál es la relación entre ella y el/la cuidador/a?	<input type="checkbox"/> Padre/Madre/Tutor/a legal · <input type="checkbox"/> Familiar · <input type="checkbox"/> Cónyuge/cohabitación <input type="checkbox"/> Otros, especifique: Haga clic aquí para introducir texto.
Si existe otra relación entre él/ella y el/la cuidador/a, especifique.	Haga clic aquí para introducir texto.
¿Cuál es el estado civil actual del/de la cuidador/a?	<input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a / Cohabitación <input type="checkbox"/> Divorciado/a / Separado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> Desconocido/no aplicable
¿Cuál es la ocupación principal del/de la cuidador/a?	Haga clic aquí para introducir texto.

2.A. VALORACIÓN DE LA PERSONA SOBREVIVIENTE

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 2: VALORACIÓN
CUÁNDO REALIZARLO	Después de la bienvenida y presentación, al evaluar las necesidades psicosociales, médicas, de seguridad y legales de la persona sobreviviente vinculadas a la violencia que ha sufrido.
QUIÉN DEBE REALIZARLO	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar la información obtenida sobre el caso tanto sobre riesgos como necesidades, así como fortalezas y recursos. La información registrada en este formulario se analizará y utilizará como base para desarrollar el plan del caso.
<p>Perfil de la persona sobreviviente Proporcionar información demográfica básica sobre la persona sobreviviente, incluidos el sexo, la edad y el desplazamiento, así como cualquier otra información pertinente. ¿La persona sobreviviente es una mujer, un hombre, una chica o tiene otra identidad de género? ¿Qué edad tiene la persona sobreviviente? ¿Es una menor o una adulta? ¿Es residente, refugiada o desplazada internamente?</p>	
<p>Situación familiar de la persona sobreviviente (para adultos/as) Situación familiar de la persona sobreviviente adulta: ¿Está casada y/o viviendo con una pareja íntima? (Si su cónyuge/pareja no es el autor, ¿esta persona sabe lo que le ha pasado?) ¿Tiene hijos? Si es así, ¿cuántos y cuántos años tienen? ¿Viven sus hijos con ella? ¿Quiénes son los demás miembros de la familia presentes en la vida diaria del/de la cliente? ¿La persona sobreviviente tiene otros parientes presentes en su vida?</p>	Haga clic aquí para introducir texto.
<p>Situación de vida actual de la persona sobreviviente ¿La persona sobreviviente tiene un lugar para vivir? ¿Dónde? ¿Quién vive en la casa con ella? ¿Vive con su cónyuge/pareja? ¿Hay parientes que viven cerca?</p>	Haga clic aquí para introducir texto.
<p>Empleo o función de la persona sobreviviente ¿La persona sobreviviente trabaja? ¿Está su trabajo en casa? ¿Tiene un empleo remunerado? ¿A tiempo parcial o a tiempo completo? ¿La persona sobreviviente tiene un papel especial en la comunidad donde vive?</p>	Haga clic aquí para introducir texto.
<p>Consideraciones específicas para menores sobrevivientes ¿Vive con sus padres? (Si sus padres o tutores no son los autores, ¿estos saben lo que le sucedió)? ¿Quiénes son los demás miembros de la familia presentes en la vida diaria del/de la cliente? ¿La persona sobreviviente tiene otros parientes presentes en su vida?</p>	Haga clic aquí para introducir texto.
<p>Motivo para la búsqueda de servicios de gestión de casos Identificar para qué problema(s)/inquietud(es)/asunto(s) está solicitando ayuda/apoyo la persona sobreviviente. Estos podrían incluir: seguridad inmediata, seguridad infantil, acceso a recursos económicos, asistencia médica, percepción de otros, etc.</p>	Haga clic aquí para introducir texto.
<p>Describe lo que le pasó a la persona sobreviviente en las propias palabras de la persona sobreviviente Describe lo que sucedió con las propias palabras de la persona sobreviviente (no sugiera). ¿Qué sucedió a la persona sobreviviente? ¿Cuál es la naturaleza de la violencia? ¿Cuándo se produjo? ¿Qué le motivó a buscar servicios? ¿Cuáles son sus principales preocupaciones? ¿Con qué quiere ayuda?</p>	Haga clic aquí para introducir texto.

Puntos clave de la valoración

Resuma los principales puntos de valoración con respecto a la naturaleza, el tiempo, la frecuencia y la gravedad de la violencia denunciada, quién es el autor o autores en relación con la persona sobreviviente y si tiene o tienen fácil acceso a las personas sobrevivientes, para determinar el riesgo. Califique el bienestar emocional, la capacidad de mantenerse al día con las tareas diarias, el sentido general de la seguridad en el mundo y la capacidad de confiar en otros. Identifique las necesidades de las personas sobrevivientes (seguridad, salud, psicosocial, legal/justicia, práctica/material, otras), así como sus puntos fuertes y estrategias de afrontamiento para determinar la necesidad de apoyo psicosocial y/o las remisiones apropiadas y oportunas.

Situación actual y riesgos inminentes

Identifique situaciones, circunstancias y personas que siguen perjudicando a la persona sobreviviente o la ponen en riesgo de sufrir daños.

¿El/los autor/es sabe/n dónde está la persona sobreviviente en este momento? Si es así, ¿la persona sobreviviente cree que el/los autor/es puede/n venir para tratar de encontrarla aquí?

¿Cuándo tuvo lugar el incidente (fecha/hora)? ¿Está sangrando la persona sobreviviente, tiene una lesión grave o algún dolor grave (especialmente lesiones en la cabeza)? ¿Se forzó una penetración vaginal/anal? ¿Se utilizó fuerza física y/o armas? ¿Con qué frecuencia ha sufrido la persona sobreviviente violencia como este incidente?

¿Cuál es la relación entre la persona sobreviviente y el autor? ¿Tiene el autor acceso a un arma? ¿Tiene el autor fácil acceso a la persona sobreviviente (por ejemplo, vive en el mismo hogar, barrio, etc.)? ¿Tiene el autor antecedentes de uso de la violencia contra otros, consumo de drogas o alcohol y/o de depresión u otros problemas de salud mental?

¿Ha buscado la persona sobreviviente ayuda previamente y/o ya ha recibido atención y tratamiento? ¿Expresa la persona sobreviviente algún pensamiento suicida actualmente o lo ha expresado en el pasado? (En caso afirmativo, siga el Protocolo de valoración del Riesgo de Suicidio)

Haga clic aquí para introducir texto.

Necesidades de seguridad

¿Estará la persona sobreviviente en peligro inmediato cuando se vaya de aquí? ¿En qué medida se siente segura la persona sobreviviente en casa? (Nota: el/la trabajador/a social puede utilizar herramientas como la escala de seguridad para ayudar a determinar esto). ¿Ha intentado alguna vez la persona sobreviviente obtener ayuda de otra persona? ¿Ha intentado irse alguna vez la persona sobreviviente? ¿Hay aspectos del perfil del autor o del tipo de violencia que ponen a la persona sobreviviente en peligro inmediato?

Haga clic aquí para introducir texto.

Necesidades sanitarias

¿Requiere y/o desea el/la cliente atención médica? ¿Ha ocurrido el último incidente en las últimas 120 horas? ¿Le gustaría a la persona sobreviviente saber más sobre medicamentos y opciones de revisiones? ¿Se queja la persona sobreviviente de dolor y lesión física, o presenta sangrado o secreciones?

Haga clic aquí para introducir texto.

<p>Necesidades psicosociales <i>¿Cómo describe la persona sobreviviente su estado emocional?</i></p> <p><i>Basándose en sus observaciones, ¿cómo describiría el aspecto y el comportamiento de la persona sobreviviente? ¿Hay algo extraño o inusual acerca de la apariencia o el comportamiento de la persona sobreviviente en este momento? ¿Cuál cree que es el nivel de funcionamiento del/de la cliente? (Para indicar que la persona sobreviviente dejó de salir de casa, de llevar a cabo sus actividades diarias y de hablar o ver a familiares y amigos, o que han cambiado sus patrones de sueño y sus hábitos alimentarios).</i></p> <p><i>¿Se siente la persona sobreviviente triste la mayor parte del tiempo, desesperada por su situación o su vida? ¿Se queja la persona sobreviviente de dolores físicos? ¿Comparte la persona sobreviviente otros cambios importantes o dificultades?</i></p> <p><i>¿Qué tipo de apoyo social tiene la persona sobreviviente? ¿Con quién le gusta hablar o pasar tiempo fuera de su casa a la persona sobreviviente? ¿Tiene amistades? ¿Gente en la que puede confiar? ¿Cuáles son las fuentes de apoyo emocional de la persona sobreviviente? ¿Ha sido capaz de acceder a estos apoyos sociales desde el incidente? ¿Cómo la han ayudado? ¿Quién/qué personas, elementos, ideas o experiencias hay en la vida de la persona sobreviviente que ella identifica como que le dan esperanza y fuerza?</i></p> <p><i>¿Cuáles son sus activos existentes (p. ej. personas, conocimientos, habilidades, ingresos, vivienda)? ¿Tiene mecanismos positivos para hacer frente a su situación? ¿Cuáles son? ¿Desempeñan un papel la religión y/o la fe en la vida de la persona sobreviviente? ¿Ha sido capaz de aprovechar su fe y/o práctica religiosa desde el incidente? ¿Cómo la ha ayudado?</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Necesidades legales/justicia <i>¿Desea la persona sobreviviente informar a las autoridades formales y/o tomar medidas legales? ¿Cuáles son los riesgos, beneficios, tiempo y costos que la persona sobreviviente debe tener en cuenta al decidir si toma medidas legales? ¿El recurso legal es una prioridad inmediata para la persona sobreviviente? ¿Qué información necesita el/la cliente para tomar una decisión sobre la justicia? ¿Desea la persona sobreviviente más información sobre cómo hacer valer sus derechos legales y/o sobre las opciones para llevar su caso al sistema de justicia formal, o al sistema de justicia tradicional /informal? ¿Considera la persona sobreviviente las diferencias entre la forma en que se trataría un caso a través de mecanismos de justicia tradicionales y formales?</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Necesidades prácticas/materiales <i>¿Tiene la persona sobreviviente acceso a los ingresos? ¿Tiene la persona sobreviviente acceso a alimentos, ropa, créditos telefónicos, transporte, etc.? ¿Cuáles son las fuentes de apoyo de la persona sobreviviente, incluidas la familia y la comunidad? ¿Ha afectado la falta de ingresos de la persona sobreviviente a su capacidad de estar segura? ¿Está la falta de ingresos (o el acceso a ellos) poniendo en riesgo de violencia a la persona sobreviviente?</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>¿Cuánto tiempo tardó usted en completar la valoración de este caso?</p>	<p><input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> 16-30 minutos <input type="checkbox"/> 31 minutos - 1 hora <input type="checkbox"/> 1-2 horas <input type="checkbox"/> Más de 2 horas</p>

<p>Necesidades legales/justicia</p> <p><i>¿Desea la persona sobreviviente informar a las autoridades formales y/o tomar medidas legales? ¿Cuáles son los riesgos, beneficios, tiempo y costos que la persona sobreviviente debe tener en cuenta al decidir si toma medidas legales? ¿El recurso legal es una prioridad inmediata para la persona sobreviviente? ¿Qué información necesita el/la cliente para tomar una decisión sobre la justicia? ¿Desea la persona sobreviviente más información sobre cómo hacer valer sus derechos legales y/o sobre las opciones para llevar su caso al sistema de justicia formal, o al sistema de justicia tradicional /informal? ¿Considera la persona sobreviviente las diferencias entre la forma en que se trataría un caso a través de mecanismos de justicia tradicionales y formales?</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Necesidades prácticas/materiales</p> <p><i>¿Tiene la persona sobreviviente acceso a los ingresos? ¿Tiene la persona sobreviviente acceso a alimentos, ropa, créditos telefónicos, transporte, etc.? ¿Cuáles son las fuentes de apoyo de la persona sobreviviente, incluidas la familia y la comunidad? ¿Ha afectado la falta de ingresos de la persona sobreviviente a su capacidad de estar segura? ¿Está la falta de ingresos (o el acceso a ellos) poniendo en riesgo de violencia a la persona sobreviviente?</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>¿Cuánto tiempo tardó usted en completar la valoración de este caso?</p>	<p><input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos</p> <p><input type="checkbox"/> 16-30 minutos</p> <p><input type="checkbox"/> 31 minutos - 1 hora</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 horas</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 2 horas</p>

2.B. ESCALA DE FUNCIONALIDAD PSICOSOCIAL⁷⁴

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 2: VALORACIÓN
<p>CUÁNDO REALIZARLO</p>	<p>En las Directrices interinstitucionales sobre gestión de casos de VG, esto corresponde a la valoración del paso 2, sección 3: necesidades psicosociales y apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para medir en una sola vez el bienestar psicosocial y/o el estigma sentido: La herramienta solo necesita administrarse una vez. Recomendamos que la herramienta de monitoreo no se administre antes de un mínimo de tres visitas, para que se aborden las necesidades más urgentes de las personas sobrevivientes y dar tiempo a la generación de confianza. Para interpretar la puntuación, consulte la Parte 3 de la Herramienta de monitoreo de resultados de caso de VG del CIR • Para medir la mejora de la recuperación de las mujeres y las adolescentes mayores a lo largo del tiempo durante la gestión de casos: Para supervisar el cambio en el bienestar de las personas sobrevivientes a lo largo del tiempo, el cuestionario de la herramienta de monitoreo debe administrarse al inicio (por lo general, en la cuarta sesión de gestión de casos con una persona sobreviviente) y otra vez después de tres sesiones adicionales (por lo general, en la sesión 7). Si es posible, cumplimente un cuestionario final al final del plan de intervención de gestión de casos, si se superan siete sesiones de gestión de casos. La parte 3 de la herramienta de monitoreo de resultados de gestión de casos de VG de CIR proporciona información sobre cómo interpretar las puntuaciones y el nivel de cambio a lo largo del tiempo.
<p>QUIÉN DEBE REALIZARLO</p>	<p>El/la trabajador/a social asignado/a al caso.</p>
<p>FINALIDAD DEL FORMULARIO</p>	<p>La escala de Funcionalidad psicosocial es un cuestionario de 10 ítems que mide la capacidad de las mujeres y las adolescentes mayores para llevar a cabo tareas importantes en sus vidas cotidianas. Con cada cliente, usted puede elegir administrar solo una escala, o puede administrar ambas escalas (ya sea durante la misma sesión de gestión de casos o se dividirse en dos sesiones), dependiendo de los aspectos que usted y el/la cliente acuerden controlar juntos/as.</p>
<p>ESCALA DE FUNCIONALIDAD PSICOSOCIAL</p> <p>Esta herramienta pueden utilizarla directores de casos de VG, como parte de la valoración psicosocial de las personas sobrevivientes. Se tardan aproximadamente 10-20 minutos en administrar cada uno de los cuestionarios. La herramienta de supervisión no debe administrarse antes de un mínimo de tres visitas, de modo que se aborden las necesidades más urgentes de las personas sobrevivientes y se dé tiempo para la generación de confianza.</p> <p>Para medir en una sola vez el bienestar psicosocial, la herramienta solo debe administrarse una vez.</p> <p>Para supervisar el cambio en el bienestar de las personas sobrevivientes a lo largo del tiempo, el cuestionario de la herramienta de monitoreo debe administrarse, por lo general, en la cuarta sesión de gestión de casos con una persona sobreviviente y otra vez después de tres sesiones adicionales (por lo general, en la sesión 7). Si es posible, cumplimente un cuestionario final al final del plan de intervención de gestión de casos, si se superan siete sesiones de gestión de casos.</p> <p>Con cada cliente, usted puede elegir administrar solo una escala, o puede administrar ambas escalas (ya sea durante la misma sesión de gestión de casos o se dividirse en dos sesiones), dependiendo de los aspectos que usted y el/la cliente acuerden controlar juntos/as. Las escalas han sido probadas y validadas para su uso con mujeres sobrevivientes de 15 años o mayores. La herramienta no es adecuada para su uso con chicas de 14 años o más joven. Para obtener instrucciones sobre cómo obtener una puntuación, consulte la Herramienta de resultados de la gestión de casos de VG.</p> <p>Explique al/a la cliente: Te haré preguntas sobre tareas y actividades específicas. Pensando en las últimas cuatro semanas, por favor dime lo difícil que es para ti llevar a cabo estas actividades. Me dirás si es</p> <ul style="list-style-type: none"> • No difícil en absoluto • Difícil • Un poco difícil • Muy difícil • Tan difícil que no puedes hacerlo a menudo 	

⁷⁴ Este formulario es opcional y se puede administrar en persona con la persona sobreviviente.

Dar consejos a los miembros de la familia	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Intercambiar ideas con otros	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Unirse a otros miembros de la comunidad para hacer tareas para la comunidad	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Pedir/buscar ayuda de personas u organizaciones cuando lo necesitas	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Tomar decisiones importantes sobre la vida cotidiana	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Participar en las decisiones de la familia	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Aprender nuevas habilidades	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Concentrarte en tus tareas o responsabilidades	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Interactuar o lidiar con las personas que no conoces	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Mantener tu casa limpia	<input type="checkbox"/> No difícil en absoluto (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco difícil (1 punto) <input type="checkbox"/> Difícil (2 puntos) <input type="checkbox"/> Muy difícil (3 puntos) <input type="checkbox"/> Tan difícil que a menudo no puedes hacerlo (4 puntos)
Puntuación	Haga clic aquí para introducir texto.
Notas	Haga clic aquí para introducir texto.

2.C. ESCALA DEL ESTIGMA SENTIDO⁷⁵

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 2: Valoración
<p>CUÁNDO REALIZARLO</p>	<p>En las Directrices interinstitucionales sobre gestión de casos de VG, esto corresponde a la valoración del paso 2, sección 3: necesidades psicosociales y apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para medir en una sola vez el bienestar psicosocial y/o el estigma sentido: La herramienta solo necesita administrarse una vez. Recomendamos que la herramienta de monitoreo no se administre antes de un mínimo de tres visitas, para que se aborden las necesidades más urgentes de las personas sobrevivientes y dar tiempo a la generación de confianza. Para interpretar la puntuación, consulte la Parte 3 de la Herramienta de monitoreo de resultados de caso de VG del CIR • Para medir la mejora de la recuperación de las mujeres y las adolescentes mayores a lo largo del tiempo durante la gestión de casos: Para supervisar el cambio en el bienestar de las personas sobrevivientes a lo largo del tiempo, el cuestionario de la herramienta de monitoreo debe administrarse al inicio (por lo general, en la cuarta sesión de gestión de casos con una persona sobreviviente) y otra vez después de tres sesiones adicionales (por lo general, en la sesión 7). Si es posible, cumplimente un cuestionario final al final del plan de intervención de gestión de casos, si se superan siete sesiones de gestión de casos. La parte 3 de la herramienta de monitoreo de resultados de gestión de casos de VG de CIR proporciona información sobre cómo interpretar las puntuaciones y el nivel de cambio a lo largo del tiempo.
<p>QUIÉN DEBE REALIZARLO</p>	<p>El/la trabajador/a social asignado/a al caso.</p>
<p>FINALIDAD DEL FORMULARIO</p>	<p>La escala de Funcionalidad psicosocial es un cuestionario de 10 ítems que mide la capacidad de las mujeres y las adolescentes mayores para llevar a cabo tareas importantes en sus vidas cotidianas. Con cada cliente, usted puede elegir administrar solo una escala, o puede administrar ambas escalas (ya sea durante la misma sesión de gestión de casos o se dividirse en dos sesiones), dependiendo de los aspectos que usted y el/la cliente acuerden controlar juntos/as.</p>
<p>ESCALA DEL ESTIGMA SENTIDO</p> <p>Esta herramienta pueden utilizarla directores de casos de VG, como parte de la valoración psicosocial de las personas sobrevivientes. Se tardan aproximadamente 10-20 minutos en administrar cada uno de los cuestionarios. La herramienta de supervisión no debe administrarse antes de un mínimo de tres visitas, de modo que se aborden las necesidades más urgentes de las personas sobrevivientes y se dé tiempo para la generación de confianza.</p> <p>Para medir en una sola vez el estigma sentido, la herramienta solo debe administrarse una vez.</p> <p>Para supervisar el cambio en el estigma sentido de las personas sobrevivientes a lo largo del tiempo, el cuestionario de la herramienta de monitoreo debe administrarse, por lo general, en la cuarta sesión de gestión de casos con una persona sobreviviente y otra vez después de tres sesiones adicionales (por lo general, en la sesión 7). Si es posible, cumplimente un cuestionario final al final del plan de intervención de gestión de casos, si se superan siete sesiones de gestión de casos.</p> <p>Con cada cliente, usted puede elegir administrar solo una escala, o puede administrar ambas escalas (ya sea durante la misma sesión de gestión de casos o se dividirse en dos sesiones), dependiendo de los aspectos que usted y el/la cliente acuerden controlar juntos/as. Las escalas han sido probadas y validadas para su uso con mujeres sobrevivientes de 15 años o mayores. La herramienta no es adecuada para su uso con chicas de 14 años o más joven. Para obtener instrucciones sobre cómo obtener una puntuación, consulte la Herramienta de resultados de la gestión de casos de VG.</p> <p>Explique al/a la cliente: Te haré preguntas sobre tareas y actividades específicas. Pensando en las últimas cuatro semanas, por favor dime cuánto has tenido estos pensamientos y sentimientos.. Me dirás si es</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nada • Un poco 	

⁷⁵ Este formulario es opcional y se puede administrar en persona con la persona sobreviviente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Una cantidad moderada • Mucho
Sentimientos de no valer, de no tener valor	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sentirse separado/a o alejado/a de otros	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sentimiento de ser maltratado/a por miembros de la comunidad	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sensación de vergüenza	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Culparte por los acontecimientos del pasado	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sentimiento rechazo por todo el mundo	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sientes estigma	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Quieres evitar a otras personas o esconderte	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sensación de que tu familia te mira como si te estuviesen culpando	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Sensación de que los miembros de la comunidad te miran como si te estuviesen culpando	<input type="checkbox"/> Nada (0 puntos) <input type="checkbox"/> Un poco (1 punto) <input type="checkbox"/> Una cantidad moderada (2 puntos) <input type="checkbox"/> Mucho (3 puntos)
Puntuación	Haga clic aquí para introducir texto.
Notas	Haga clic aquí para introducir texto.

3.A. PLAN DE ACCIÓN

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 3: PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DEL CASO
CUÁNDO REALIZARLO	Una vez realizada la valoración, con el fin de atender las necesidades identificadas.
QUIÉN DEBE REALIZARLO	El/la trabajador/a social asignado/a al caso. Se alienta encarecidamente que el supervisor apruebe el plan del caso una vez que lo haya finalizado el/la trabajador/a social.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar y planificar las intervenciones acordadas para atender sus necesidades y apoyar su bienestar del modo identificado durante la valoración.
PLAN DE ACCIÓN	
Tipo de necesidad	<input type="checkbox"/> Servicio de casa segura <input type="checkbox"/> Servicio de salud/médico <input type="checkbox"/> Servicio psicosocial <input type="checkbox"/> Servicio de policía/otros <input type="checkbox"/> Servicio de medios de vida <input type="checkbox"/> Servicio de protección de la infancia <input type="checkbox"/> Servicio educativo <input type="checkbox"/> Servicio de NFI/ropa/calzado <input type="checkbox"/> Servicio de agua/saneamiento <input type="checkbox"/> Servicio de registro <input type="checkbox"/> Servicio de alimentos <input type="checkbox"/> Asistencia de efectivo <input type="checkbox"/> Objetivo personal <input type="checkbox"/> Otro servicio
Describa el plan de acción para hacer frente a esta necesidad	Haga clic aquí para introducir texto.
Tipo de intervención	<input type="checkbox"/> Objetivo o servicio personal <input type="checkbox"/> Servicio de remisión
¿Cómo accederá la persona sobreviviente a este servicio?	<input type="checkbox"/> Remitida <input type="checkbox"/> Servicio prestado por su agencia <input type="checkbox"/> Servicios ya recibidos de otra agencia <input type="checkbox"/> Servicio no aplicable <input type="checkbox"/> Remisión rechazada por la persona sobreviviente <input type="checkbox"/> Servicio no disponible
¿Ha recibido el consentimiento informado de la persona sobreviviente para divulgar información personal con el propósito de realizar remisiones?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Especifique el nombre, el centro o la agencia/organización según corresponda	Haga clic aquí para introducir texto.
Fecha de cita	Haga clic aquí para introducir texto.
Hora de cita	Haga clic aquí para introducir texto.
Proveedor de servicios	Haga clic aquí para introducir texto.
Ubicación del servicio	Haga clic aquí para introducir texto.

Notas <i>Destaque los desafíos, los recursos y otros elementos relevantes</i>	Haga clic aquí para introducir texto.
Si son aplicables leyes de denuncia obligatoria, ¿ha informado del incidente a la policía/autoridades públicas?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable
En caso afirmativo, ¿ha informado a la persona sobreviviente y/o a su cuidador/a de las leyes que obligan a denunciar antes presentar la denuncia?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable
¿Se ha prestado el servicio?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable
En caso afirmativo, ¿cuándo se prestó el servicio?	Haga clic aquí para introducir texto.
Detalles sobre la acción realizada	Haga clic aquí para introducir texto.
¿Cuánto tiempo tardó usted en desarrollar el Plan de Acción de Caso con la persona sobreviviente para este caso?	<input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> 16-30 minutos <input type="checkbox"/> 31 minutos - 1 hora <input type="checkbox"/> 1-2 horas <input type="checkbox"/> Más de 2 horas

3.B. PLAN DE SEGURIDAD

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 3: PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DEL CASO
CUÁNDO REALIZARLO	Después de la valoración, cuando se detectó un problema de seguridad.
QUIÉN DEBE REALIZARLO	El/la trabajador/a social asignado/a al caso. Se recomienda encarecidamente que el supervisor apruebe el plan de seguridad una vez finalizado por el/la trabajador/a social.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar y planificar cómo mitigar el riesgo (impacto y probabilidad de violencia) para las personas sobrevivientes que están en peligro continuo en su entorno de vida. Esto es particularmente relevante para las personas sobrevivientes de la violencia de la pareja íntima (VPI).
<p>¿Se necesita un plan de seguridad para este caso?</p> <p>Complete el siguiente plan de seguridad CON la persona sobreviviente si existen amenazas para la seguridad de la persona sobreviviente en relación con el incidente, ella solicitó la gestión de casos. El plan de seguridad debe ser realista, fácil de recordar y basarse en la situación de la persona sobreviviente y lo en que ELLA quiere hacer. Los planes de seguridad son diferentes para cada persona sobreviviente. Esto significa que las personas sobrevivientes no necesitan contestar a todas las preguntas del plan de seguridad, sino solo a las preguntas que les son útiles. Priorice las preguntas más favorables para las necesidades de seguridad de cada persona sobreviviente. Los planes de seguridad pueden volver a revisarse. Recuerde, el momento más peligroso para una persona sobreviviente de VPI es cuando está tratando de dejar al agresor.</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<p>¿Se ha desarrollado un plan de seguridad con la persona sobreviviente (si procede)?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Fecha de finalización del plan de seguridad	Haga clic aquí para introducir texto.
Identifique los problemas de seguridad (en palabras de la persona sobreviviente)	Haga clic aquí para introducir texto.
RECURSOS	
<p>Económicos/materiales <i>Nombra los recursos que estoy usando ahora o que tengo, o que me pueden ayudar a mantener a salvo en las siguientes categorías</i></p>	Haga clic aquí para introducir texto.
Relaciones	Haga clic aquí para introducir texto.
Ayuda comunitaria	Haga clic aquí para introducir texto.
Otros	Haga clic aquí para introducir texto.

PREPARACIÓN DE SEGURIDAD	
<p>¿Qué pasos ha identificado la persona sobreviviente como opciones para minimizar el riesgo de un daño adicional para ella misma (y sus hijos) antes de que se produzca la violencia (preparación de seguridad)?</p> <p><i>Los ejemplos pueden incluir: La persona sobreviviente acordará un código o señal con amigos, vecinos o familia, y si necesita ayuda, se comunicará con ese código, por ejemplo, si ella no puede hablar delante de la autora; la persona sobreviviente reunirá algunas cosas básicas y documentos importantes, y dejará estas cosas en un lugar donde puede recuperarlas si tiene que abandonar su casa (haga una lista esas cosas); la persona sobreviviente enseñará a sus hijos a ir a un lugar específico cuando la violencia comienza; la persona sobreviviente tendrá una palabra código o una señal con sus hijos para que pueda decirles con seguridad cuándo deben irse. Por favor, consulte la herramienta Planificación de seguridad para obtener la lista completa de preguntas guía a abordar con la persona sobreviviente.</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD	
<p>¿Qué medidas ha identificado la persona sobreviviente como opciones para mitigar los riesgos cuando ocurre la violencia (estrategias de seguridad)?</p> <p><i>Los ejemplos pueden incluir: La persona sobreviviente puede reconocer algunos patrones en la violencia del agresor que pueden indicarle cuándo está a punto de volverse violento, tales como (algunos momentos del día o de la semana, cuando está cerca de algunos amigos, cuando toma drogas o bebe, etc.): La persona sobreviviente puede identificar el patrón de violencia o cuándo se inicia la violencia; Si la persona sobreviviente tiene que abandonar su casa unos días o más, sabe adónde ir; la persona sobreviviente preguntará a amigos, familiares, etc. si la dejarán quedarse con ellos si necesita abandonar el hogar; la persona sobreviviente preguntará a estas personas si le prestarían dinero o darían comida en una emergencia. Por favor, consulte la herramienta Planificación de seguridad para obtener la lista completa de preguntas guía a abordar con la persona sobreviviente.</i></p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
PASOS DESPUÉS DE ABANDONAR EL HOGAR	
<p>¿Qué pasos ha identificado la persona sobreviviente como opciones para minimizar los riesgos después de abandonar su casa/comunidad, si así lo decide?</p> <p>Los ejemplos pueden incluir: La persona sobreviviente sabe cómo lidiar con las emociones si la gente la culpa de su partida; la persona sobreviviente sabe con quien habla en busca de apoyo; la persona sobreviviente reconoce el trauma y subraya que la situación la ha causado; la persona sobreviviente sabe qué hacer para sentirse más fuerte.</p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>¿Cuánto tiempo ha tardado en desarrollar el plan de seguridad con la persona sobreviviente para este caso?</p>	<p> <input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> 16-30 minutos <input type="checkbox"/> 31 minutos - 1 hora <input type="checkbox"/> 1-2 horas <input type="checkbox"/> Más de 2 horas </p>

5.A. SUPERVISIÓN

PASO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASOS 4 Y 5: APLICAR EL PLAN DE ACCIÓN DE CASOS Y LA SUPERVISIÓN
CUÁNDO REALIZARLO	Siempre que se lleve a cabo una supervisión, en cualquier momento durante el proceso de gestión del caso desde la apertura del caso hasta el cierre del caso. La frecuencia de la supervisión debe vincularse a las necesidades de las personas sobrevivientes y al nivel de riesgo.
QUIÉN DEBE REALIZARLO	El/la trabajador/a social asignado/a al caso.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar información sobre la supervisión con el propósito de confirmar que se han tomado medidas específicas y prestado servicios (o identificar y abordar las barreras de acceso a los servicios) y supervisar la situación de la persona sobreviviente. Este formulario también realiza un seguimiento de los progresos realizados hacia los objetivos establecidos en el plan de acción inicial.
SUPERVISIÓN	
Fecha de la sesión de supervisión	Haga clic aquí para introducir texto.
Tipo de servicio prestado por mí/mi organización	<input type="checkbox"/> Servicio de casa segura <input type="checkbox"/> Servicio de salud/médico <input type="checkbox"/> Servicio psicosocial <input type="checkbox"/> Servicio de policía/otros <input type="checkbox"/> Servicio de asistencia jurídica <input type="checkbox"/> Servicio de medios de vida <input type="checkbox"/> Servicio de protección de la infancia <input type="checkbox"/> Servicio educativo <input type="checkbox"/> Servicio de NFI/ropa/calzado <input type="checkbox"/> Servicio de agua/saneamiento <input type="checkbox"/> Servicio de registro <input type="checkbox"/> Servicio de alimentos <input type="checkbox"/> Otro servicio
Comentarios <i>¿Qué le ha dicho la persona sobreviviente? ¿Qué necesidades adicionales tiene? ¿A qué retos se ha enfrentado usted en la sesión de supervisión (por ejemplo, las personas sobrevivientes no se presentaron)?</i>	Haga clic aquí para introducir texto.
¿Es necesario realizar más visitas de supervisión?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si es así, ¿cuándo recomienda que se realice la próxima visita?	Haga clic aquí para introducir texto.
¿Ha compartido la persona sobreviviente alguna nueva necesidad o preocupación durante la cita de supervisión?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
De ser así, describa las necesidades y revise la sección del Plan de acción del caso en consecuencia.	Haga clic aquí para introducir texto.
Si se han cubierto las necesidades, ¿recomienda cerrar el caso? <i>De no ser así, actualice la sección del Plan de acción de caso en consecuencia para atender la(s) necesidad(s)</i>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable o necesidades no cubiertas

<p>¿Cuánto tiempo tardó usted en completar la supervisión de este caso?</p>	<p> <input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> 16-30 minutos <input type="checkbox"/> 31 minutos - 1 hora <input type="checkbox"/> 1-2 horas <input type="checkbox"/> Más de 2 horas </p>
<p>AVANCES HACIA LOS OBJETIVOS</p>	
<p>Progreso hacia los objetivos de seguridad</p>	<p> <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> Cumplido </p> <p>Explique los progresos hacia los objetivos de seguridad: Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Progreso hacia los objetivos de atención sanitaria</p>	<p> <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> Cumplido </p> <p>Explique los progresos hacia los objetivos de atención sanitaria: Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Progreso hacia los objetivos de apoyo psicosocial</p>	<p> <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> Cumplido </p> <p>Explique el progreso hacia los objetivos de apoyo psicosocial: Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Progreso hacia objetivos de justicia/legales</p>	<p>Progreso hacia los objetivos de justicia/legales:</p> <p> <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> Cumplido </p> <p>Explique el progreso hacia los objetivos de justicia/legales: Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Otros objetivos (inclúyalos aquí)</p>	<p>Haga clic aquí para introducir texto.</p>
<p>Progreso hacia otros objetivos</p>	<p> <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> Cumplido </p> <p>Explique el progreso hacia otros objetivos: Haga clic aquí para introducir texto.</p>

6.A. CIERRE DEL CASO

PASO DE GESTIÓN DE CASOS DE VG PASO 6: CIERRE DEL CASO

CUÁNDO REALIZARLO	Quando se cumplan los criterios de cierre del caso, y en conversación con la persona sobreviviente (cuando sea posible)
QUIÉN DEBE REALIZARLO	Trabajador/a social asignado/a y con la autorización del supervisor.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar información sobre el cierre del caso.
Fecha de cierre del caso	Haga clic aquí para introducir texto.
Estado del caso	<input type="checkbox"/> Abierto <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Transferido <input type="checkbox"/> Duplicado
valoración del cierre	Haga clic aquí para introducir texto.
LISTA DE COMPROBACIÓN DEL CIERRE	
Motivo de cierre del caso	<input type="checkbox"/> Las necesidades de la persona sobreviviente se han cubierto en la medida de lo posible <input type="checkbox"/> No ha habido contacto con la persona sobreviviente durante un período determinado (por ejemplo, más de 30 días) <input type="checkbox"/> La persona sobreviviente ha solicitado cerrar el caso <input type="checkbox"/> La persona sobreviviente ha abandonado la zona o ya no vive allí <input type="checkbox"/> El caso fue transferido a otra organización <input type="checkbox"/> El caso se cerró debido a las limitaciones de financiación del proveedor de servicios
Explicar	Haga clic aquí para introducir texto.
El plan de seguridad de la persona sobreviviente ha sido revisado y está establecido	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Explicación (plan de seguridad): Haga clic aquí para introducir texto.
Las necesidades de la persona sobreviviente se han cubierto según lo descrito en el Plan de acción del caso	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Explicación (completa y satisfactoria): Haga clic aquí para introducir texto.
El/la cliente sobreviviente y el/la trabajador/a social están de acuerdo en que no se necesita más apoyo	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Explicación (no se necesita más ayuda): Haga clic aquí para introducir texto.
Se ha informado a la persona sobreviviente de que puede reanudar los servicios en cualquier momento	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Explicación (resumen de los servicios): Haga clic aquí para introducir texto.
El supervisor del caso ha revisado el plan de cierre/salida del caso	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Explicación (revisión del caso): Haga clic aquí para introducir texto.
¿Cuánto tiempo ha tardado usted en completar el cierre del caso para este caso?	<input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> 16-30 minutos <input type="checkbox"/> 31 minutos - 1 hora <input type="checkbox"/> 1-2 horas <input type="checkbox"/> Más de 2 horas

6.B. FORMULARIO DE COMENTARIOS DEL CLIENTE


PASO DE GESTIÓN DE CASOS DE VG	PASO 6: CIERRE DEL CASO
CUÁNDO REALIZARLO	Este formulario debe cumplimentarse al final del proceso de gestión del caso, o después de 6 meses (el período que sea más corto).
QUIÉN DEBE REALIZARLO	Supervisor del/de la trabajador/a social u otro/a trabajador/a social distinto/a de quien gestionaba el caso durante una entrevista con la persona sobreviviente.
FINALIDAD DEL FORMULARIO	Registrar comentarios sobre el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de los servicios prestados e identificar áreas de mejora.
<p>Comentarios del cliente</p> <p><i>Las encuestas de opinión de clientes ofrecen una oportunidad para que los/las clientes transmitan su opinión sobre los servicios recibidos e información clave para ayudar a su organización a identificar lo que está funcionando bien, posibles retos y qué debe mejorarse en términos de prestación de servicios.</i></p> <p><i>La Encuesta de opinión de clientes puede realizarse al cierre del caso, cuando</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Las necesidades de la persona sobreviviente se han cubierto según lo descrito en el Plan de acción del caso</i> • <i>Las necesidades de la persona sobreviviente se han cubierto en la medida de lo posible</i> • <i>La persona sobreviviente ha solicitado cerrar el caso</i> <p><i>La finalización de una Encuesta de opinión de clientes debe ser voluntaria y es anónima. Es un medio para obtener comentarios sobre los servicios con el fin de mejorar la programación. En contextos en los que las personas sobrevivientes solo pueden buscar servicios una vez, su organización puede decidir utilizar el formulario de comentarios al final de la primera sesión, si es posible hacerlo.</i></p> <p>En contextos en los que las personas sobrevivientes reciben servicios durante períodos más largos de tiempo, también puede considerar la posibilidad de administrar las encuestas de opinión de clientes con mayor frecuencia (por ejemplo, mensual o trimestralmente).</p> <p><i>El proceso para usarlas con una persona sobreviviente debe ser el siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Explique a la persona que el propósito de la encuesta es para que usted y su organización mejoren sus servicios, y que se valoran sus comentarios.</i> 2. <i>Informe a la persona de que la información permanecerá anónima y de que no afectará a los servicios que recibe actualmente o que pueda necesitar en el futuro. Y en última instancia, ella decide si completa la encuesta.</i> 3. <i>Debe ser un/trabajador/a social diferente, supervisor u otro miembro del personal pertinente quien entregue la encuesta a la persona y la recoja al final. Para los/as clientes que puedan leer y escribir, se puede hacer de forma independiente a través de un formulario en papel o de un formulario electrónico (en un dispositivo portátil) en el que la persona no tenga que proporcionar su nombre, sino solo el nombre del/de la trabajador/a social con quien trabajaron.</i> 	
Valoración del cierre	Haga clic aquí para introducir texto.
<p>Cuestionario administrado por: Instrucciones para el personal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Identifique quién de su equipo va a administrar el formulario de comentarios. Indique si se hará por escrito (entregando a la persona el cuestionario que lo complete) o si un miembro del personal hará las preguntas y registrará las respuestas de la persona.</i> 2. <i>Informe a la persona de que le hará algunas preguntas, pero de que no escribirá su nombre en el formulario y que la entrevista permanecerá anónima.</i> 3. <i>Explique la finalidad. Diga: «Este cuestionario es voluntario y confidencial. Su objetivo es recabar información sobre los servicios que se te han prestado y ayudar a mejorar la calidad de atención que reciben las personas sobrevivientes de VG en esta comunidad».</i> 4. <i>Recuerde a la persona que no le va a hacer ninguna pregunta sobre su caso real, sino que solo le interesan los servicios que recibió durante todo el proceso de gestión del caso.</i> <p><i>Obtenga consentimiento para proceder o, si la persona se niega, dígame a la</i></p>	Haga clic aquí para introducir texto.

<i>persona que está bien y que si cambia de opinión puede ponerse en contacto con usted.</i>	
Si el/la cliente es menor y el/la cuidador/a está proporcionando las respuestas para el formulario de comentarios, ¿cuál es el grupo de edad del menor sobreviviente?	<input type="checkbox"/> 0-5 años <input type="checkbox"/> 6-12 años <input type="checkbox"/> 13-17 años
¿Cómo conoció el/la cliente/a de nuestro(s) servicio(s)?	<input type="checkbox"/> Familia o amigo <input type="checkbox"/> Remisión desde otra organización <input type="checkbox"/> Vecino o miembro de la comunidad <input type="checkbox"/> Debate comunitario <input type="checkbox"/> Flyer o folleto que vio o recibió <input type="checkbox"/> Otro (especifique): Haga clic aquí para introducir texto.
PRESTACIÓN DE SERVICIOS CENTRADA EN LA PERSONA SOBREVIVIENTE	
¿Las horas de apertura eran a horas en que el/la cliente podía asistir?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿El/la cliente se sintió cómodo/a con el/la trabajador/a social?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Pudo el cliente ver a la misma persona en cada visita posterior?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Se proporcionó al/a la cliente información completa sobre sus opciones de servicios y remisiones?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Ha decidido el/la cliente por sí mismo/a lo que quería que pasase después con su caso (en términos de próximos pasos)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Se remitió el/la cliente a otro lugar si no se podía prestar un servicio?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
CONFIDENCIALIDAD	
¿Pudo acceder a los servicios la persona sobreviviente sin llamar la atención sobre ella misma o sin ser vista por otros miembros de la comunidad?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Respetan el personal su confidencialidad? ¿Ha compartido alguna información sobre el/la cliente o su caso que no tenía derecho de compartir?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.



¿Se reunió el/la cliente un/a trabajador/a social u otro personal en privado?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Podía alguien oír su conversación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
EL PERSONAL	
¿Ha sido amable el personal?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Tenía el personal la mente abierta, sin juzgar al cliente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Pudo el personal responder a todas las preguntas del/de la cliente a su satisfacción?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Utilizaba el personal un idioma que el/la cliente podía entender?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Dio tiempo el personal para permitir que el/la cliente expresase sus problemas con sus propias palabras?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
¿Sintió el/la cliente que el personal le ayudó con su problema?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
EL BIENESTAR DEL/DE LA CLIENTE	
¿Recomendaría el/la cliente a un amigo que ha sufrido VG venir aquí para obtener ayuda?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplicable Por favor, explique: Haga clic aquí para introducir texto.
Si hay alguna, ¿qué otras mejoras le gustaría sugerir o qué otros comentarios le gustaría hacer?	Haga clic aquí para introducir texto.






ANEXO B: ESCALAS VISUALES DE RESULTADOS DE GESTIÓN DE CASOS DE VG


Adaptado para la población de refugiados sirios





Visuals for Psychosocial Functionality Scale


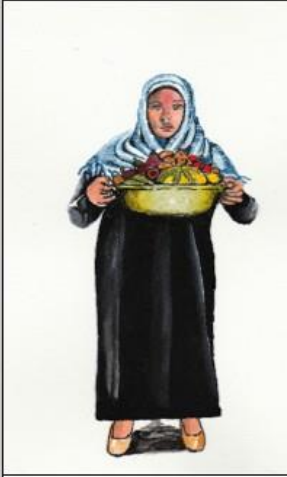





				
Not difficult at all	A little bit difficult	Moderate amount	Very difficult	Unable to carry this out



Visuals for Felt Stigma Scale

			
Not at all	A little bit	A moderate amount	A lot

Visuals for Psychosocial Functionality Scale



Not difficult at all



A little bit difficult



Moderate amount



Very difficult



Unable to carry this out

Visuals for Felt Stigma Scale



Not difficult at all



A little bit difficult



Moderate amount



Very difficult

Visuals for Psychosocial Functionality Scale

 <p>Hakuna shida ao magumu Aucune difficulté</p>	 <p>Shida ao magumu kidogo sana Un peu de difficulté</p>	 <p>Shida ao magumu kwa kadiri Un niveau moyen de difficulté.</p>	 <p>Shida ao magumu zaidi Beaucoup de difficulté</p>	 <p>Shida ao magumu sana hata hawezi kuifanya Tellement de difficulté qu'elle ne peut pas le faire</p>
--	--	---	---	--

Visuals for Felt Stigma Scale

 <p>Hata kamwe pas du tout</p>	 <p>Kidogo un peu</p>	 <p>Kiasi ya kadiri un niveau moyen</p>	 <p>Mingi beaucoup</p>
--	---	--	--

ANEXO C: TABLAS DE INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

Cómo leer las tablas de KPI

Definición	Esta es la definición del KPI. Describe lo que se mide.
Objetivo/Propósito	Esto describe el KPI con más detalle e incluye el motivo por el que se mide el KPI.
Cómo se mide	Este campo detalla cómo se mide el KPI. Incluye una lista de puntos de los campos que corresponden con este indicador en el SIGVG+. <ul style="list-style-type: none"> • Campo 1 • Campo 2 • Campo 3 • Campo 4
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Esta sección indica el código de las fuentes utilizadas para medir el KPI. Dentro de los paréntesis, aparece el nombre del formulario que contiene las fuentes, p. ej: [Formulario de cierre del caso]
Limitaciones	Esta sección indica las limitaciones de los datos producidos por el KPI. Las limitaciones reconocen lo que el sistema no es capaz de entender o producir.
Suposiciones	Esta sección identifica las suposiciones que hace el sistema para producir los datos de KPI. Se cree que las suposiciones son verdaderas.
¿Quién usa esta información y cómo?	Esto identifica los tipos de cargos que utilizarán estos datos prácticos.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>En primer lugar, esta sección indicará lo que los bajos recuentos, etc. pueden significar potencialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posible explicación 1 • Posible explicación 2 • Posible explicación 3 • Etc. <p>A continuación, esta sección indicará las posibles razones por las que un recuento, etc. puede ser alto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posible explicación 1 • Posible explicación 2 • Posible explicación 3 • Etc. <p>* «Alto» o «Bajo» no es una cifra globalmente definida o establecida. Dependerá del centro y de otra información contextual. Puede resultar especialmente útil comparar números o porcentajes con respecto al mes, trimestre o año anteriores, u otro período de tiempo, para ver un cambio más contextualizado a lo largo del tiempo.</p>
Formas de usarlo	En esta sección se describe cómo se pueden utilizar los KPI para mejorar e influir en la programación y los servicios.
Lenguaje de indicador sugerido	Esta sección incluye un lenguaje sugerido para un indicador que podría utilizarse en las propuestas de los donantes o en los informes de aprendizaje. En ocasiones, coincide con el KPI y en otros casos, el texto será ligeramente diferente. Algunos contienen texto entre paréntesis que se puede personalizar. Por ejemplo [el marco temporal] podría cambiarse a «durante el ciclo del proyecto» o «por mes».

Número de casos registrados

Definición	Este indicador cuenta cuántos casos nuevos se abren cada mes por centro. Se entiende por centro de notificación un centro donde la Organización de usuarios está prestando servicios y donde el caso fue notificado al proveedor de servicios.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Para contar el número de nuevos casos de VG abiertos cada mes por centro.</p> <p>Objetivo secundario: Para conocer mejor la carga de casos de los/as trabajadores/as sociales y el número de personas sobrevivientes de VG que están buscando servicios en ese centro.</p>
Cómo se mide	<p>Cuenta el número de casos de VG notificados por mes por centro de notificación. El centro de notificación se define como el 2º nivel geográfico (por ubicación de nivel de configuración del sistema).</p> <p>NOTA: Asegúrese de que la ubicación se añade a cada usuario registrado en el sistema.</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Nuevo caso: La ubicación (centro) la determina el propietario del registro por la ubicación de su perfil de usuario.
Intervalo de tiempo	Por mes
Limitaciones	Esto solo refleja casos abiertos que se han introducido en el SIGVG+, para los que se inició un caso.
Suposiciones	El centro de notificación es el «país» (o ubicación específica del centro) en el que se encuentra la organización, que se encuentra en el campo de datos de propiedad_por_localización.
¿Quién usa esta información y cómo?	Pueden utilizarla un/a trabajador/a social, supervisor o director de programa para determinar sus casos abiertos ese mes.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un gran número de casos podría significar varias cosas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor acceso a los servicios • Reducción de las barreras al servicio • Mayor confianza en los proveedores de programación o servicios • Mejora de la calidad del servicio • Mayor sensibilización sobre los servicios • Mayor sensibilización en cuanto a la violencia denunciada • Nuevas oficinas de servicio • Aumento de la violencia* (si se combina con otros factores) • Mejora de la calidad del servicio • Aumento del personal (mayor capacidad de recibir) • Mejora de las remisiones y de la ruta de remisión (interna o externa) • Llegada de población • Incidente importante específico <p>Un número reducido de casos podría significar varias cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso reducido a los servicios • Aumento de las barreras al servicio • Disminución de la confianza en los proveedores de programación o servicios • Reducción de la calidad del servicio • Falta de sensibilización sobre los servicios • Falta de conciencia en cuanto a la violencia denunciada • Lugares de servicio cerrados • Reducción de la calidad del servicio • Disminución del personal • Empeoramiento de las remisiones y de la ruta de remisión (interna o externa) • Población de la zona en movimiento/abandono de la zona
Formas de usarlo	Carga de casos; informe sobre tendencias
Lenguaje de indicador sugerido	<p>Número de casos abiertos [durante el intervalo de tiempo]</p> <p>Ejemplo: Número de casos abiertos durante el ciclo del proyecto</p>

Número de incidentes registrados

Definición	Este indicador cuenta el número de nuevos incidentes de VG que se han abierto cada mes por centro. Se entiende por centro de notificación un centro donde la Organización de usuarios está prestando servicios y donde el incidente fue notificado al proveedor de servicios.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Para contar el número de nuevos incidentes abiertos cada mes por centro.
Cómo se mide	Los incidentes son actos de violencia individuales. Un caso (expediente de caso digital) debería tener al menos un incidente asociado con él, pero podría tener múltiples si una persona sobreviviente informa de varios actos únicos de violencia. Cuenta el número de incidentes notificados por mes por centro de notificación. El centro de notificación se define como la ubicación de nivel «país» (o centro específico). NOTA: Asegúrese de que la ubicación se añade a cada usuario registrado en el sistema.
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Nuevo incidente; La ubicación (centro) la determina el propietario del registro por la ubicación de su perfil de usuario.
Intervalo de tiempo	Por mes
Limitaciones	Esto solo refleja incidentes que se han introducido en el SIGVG+, para los que se inició un nuevo incidente.
Suposiciones	El centro de notificación es el «país» (o ubicación específica del centro) en el que se encuentra la organización, que se encuentra en propiedad_por_localización.
¿Quién usa esta información y cómo?	Pueden utilizarla por un/a trabajador/a social, supervisor o coordinador para determinar el número de incidentes notificados ese mes.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	Un gran número de incidentes notificados podría significar varias cosas. <ul style="list-style-type: none"> • Mayor acceso a los servicios • Reducción de las barreras al servicio • Mayor confianza en los proveedores de programación o servicios • Mayor sensibilización sobre los servicios • Mayor sensibilización en cuanto a la violencia denunciada • Nuevas oficinas de servicio • Mejora de la calidad del servicio • Aumento de la violencia* (si se combina con otros factores) • Aumento del personal (mayor capacidad de recibir) • Mejora de las remisiones y de la ruta de remisión (interna o externa) • Llegada de población • Incidente importante específico Un número reducido de incidentes notificados podría significar varias cosas: <ul style="list-style-type: none"> • Acceso reducido a los servicios • Aumento de las barreras al servicio • Disminución de la confianza en los proveedores de programación o servicios • Falta de sensibilización sobre los servicios • Falta de conciencia en cuanto a la violencia denunciada • Lugares de servicio cerrados • Reducción de la calidad del servicio • Reducción de la violencia • Disminución del personal • Empeoramiento de las remisiones y de la ruta de remisión (interna o externa) • Población de la zona en movimiento/abandono de la zona • Introducción de datos deficiente
Formas de usarlo	Identificar tendencias en la VG notificada
Lenguaje de indicador sugerido	Número de nuevos incidentes de VG abiertos [durante el intervalo de tiempo] Ejemplo: Número de nuevos incidentes de VG abiertos durante el ciclo del proyecto

Tiempo hasta la comunicación

Definición	Este indicador cuenta y clasifica el número de días que han transcurrido entre el momento en que la persona sobreviviente sufrió VG y el momento en que la persona sobreviviente lo notificó por primera vez a un proveedor de servicios. Se calcula de acuerdo con cuándo ocurrió el incidente frente a cuándo se notificó por primera vez. Los datos se clasifican en función de diferentes períodos de tiempo (0-3 días; 4-5 días; 6-14 días; 15-30 días; más de 1 mes; más de 3 meses).
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número de días transcurridos entre el momento en que la persona sobreviviente sufrió VG y cuando la persona sobreviviente lo notificó por primera vez a un proveedor de servicios.</p> <p>Objetivo secundario: Ayuda a identificar y determinar el tiempo transcurrido hasta el acceso a los servicios.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula la diferencia en días entre la fecha de notificación y la fecha del incidente. El número calculado se agrupa en una de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-3 días • 4-5 días • 6-14 días • 15-30 días • 1-3 meses • Más de 3 meses
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Fecha de notificación menos la fecha de Incidente [formulario de Incidente de VG]
Intervalo de tiempo	Mensual; también es posible filtrar por casos abiertos durante un período de tiempo determinado (último mes, 3 meses; 6 meses; 1 año).
Limitaciones	Esto solo refleja los casos que se han introducido en el SIGVG+.
Suposiciones	La persona sobreviviente tiene acceso a la fecha exacta o muy estimada del incidente. Las fechas se introducen en el SIGVG+ de forma precisa o por la estimación de la persona sobreviviente.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales, supervisores y coordinadores pueden utilizar esta información para abogar mejor por un mayor acceso a los servicios y reducir las barreras a los servicios.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un tiempo de acceso a los servicios de más de 72 horas puede afectar negativamente a la capacidad de las personas sobrevivientes de acceder a servicios sanitarios y médicos que salvan vidas tras una violación o agresión sexual.</p> <p>Las tendencias de acceso a los servicios en un plazo de 0-3 o 4-5 días pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso listo a los servicios • Conducta fuerte de búsqueda de ayuda • Sensibilización de los servicios y la violencia • Ubicación del servicio accesible • Confianza en los proveedores de servicios • Buen funcionamiento de la ruta de remisión • Necesidad urgente de servicios • Menor estigma social/alto apoyo de la comunidad • Acceso seguro a los servicios • Confianza en los proveedores de servicios en términos de mantenimiento de la confidencialidad

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Las tendencias de acceso a los servicios en un plazo de seis días a más de un mes (cuánto más largo sea el plazo, más precisas son las suposiciones) pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barreras de acceso a los servicios • Reticencia a notificar • Falta de sensibilización sobre los servicios y la violencia • Se prioriza la atención en el domicilio sobre el acceso propio a atención/servicios • Posible desconfianza en proveedores de servicios o servicios • Alto estigma social/bajo apoyo de la comunidad • Población en movimiento/desplazamiento activo • Seguridad del acceso a los servicios en cuestión • Miedo a las consecuencias de la denuncia obligatoria • Estigma • Servicios inaccesibles debido a la distancia, el costo, la falta de cuidado infantil, etc. • Problemas de reputación del proveedor de servicios (por ejemplo, mantenimiento de la confidencialidad) • Falta de «permiso» (por ejemplo, para chicas adolescentes) para acceder/desplazarse a los servicios
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Informar sobre las tendencias; Promoción para un mejor acceso a los servicios</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben la gestión de casos en [plazo de tiempo] desde el incidente</p> <p>Ejemplo: Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben la gestión de casos en tres días desde el incidente</p>

Tiempo hasta el acceso a servicios especializados⁷⁶

Definición	Este indicador cuenta el tiempo transcurrido hasta el acceso a servicios especializados de VG, como jurídico, psicosocial, médico, etc.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número de días transcurridos entre el momento en que la persona sobreviviente notificó por primera vez el incidente a un proveedor de servicios y cuando la persona sobreviviente recibió un servicio especializado.</p> <p>Objetivo secundario: Esto ayuda a identificar y determinar el tiempo transcurrido hasta el acceso a los servicios especializados.</p>
Cómo se mide	<p>Se calcula de acuerdo con cuándo se ofrece la primera intervención, no cuando se notificó el incidente por primera vez. Por ejemplo, una persona sobreviviente informa de violación a un proveedor de servicios psicosociales. ¿Cuánto tiempo se tarda en recibir servicios médicos?</p> <p>Tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-3 días • 4-5 días • 6-14 días • 15-30 días • Más de 1 mes • Más de 3 meses <p>Fecha en que la persona sobreviviente recibe el servicio especializado (bajo subformulario de supervisión «cuándo se prestó el servicio») menos la fecha en que la persona sobreviviente notifica por primera vez el incidente de VG, agrupado en las categorías anteriores. Este KPI solo cuenta los casos para los que se necesita un servicio especializado.</p> <p>Este indicador puede desglosarse por tipo de VG y estado de desplazamiento de la persona sobreviviente en el momento del incidente (por ejemplo, antes del desplazamiento, durante el refugio o residente).</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Cuando se prestó el servicio [formulario de supervisión] menos la Fecha de notificación [formulario de información de la persona sobreviviente];
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo refleja los casos que se han introducido en el SIGVG+.
Suposiciones	La persona sobreviviente tiene acceso a la fecha exacta en que se prestó el servicio especializado y puede transmitirlo con precisión al/a la trabajador/a social. Las fechas se introducen correctamente en el SIGVG+. La supervisión se realiza para seguir el servicio proporcionado.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales, supervisores y coordinadores pueden utilizar esta información para abogar mejor por un mayor acceso a los servicios/reducir barreras a los servicios especializados.

⁷⁶ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Un tiempo transcurrido hasta la prestación de los servicios superior a 72 horas puede afectar negativamente a la capacidad de las personas sobrevivientes de acceder a servicios sanitarios y médicos que salvan vidas tras una violación o agresión sexual.</p> <p>Las tendencias de acceso a los servicios en un plazo de 0-3 o 4-5 días pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso listo a los servicios • Conducta fuerte de búsqueda de ayuda • Sensibilización de los servicios y la violencia • Buen conocimiento de la ruta de remisión • Confianza en los proveedores de servicios • Necesidades urgentes de servicios • Puede ser indicativo de prioridad de las remisiones • Puede ser indicativo de denuncia obligatoria • Puede ser indicativo de tipos de violencia que requieren servicios especializados urgentes • Puede ser indicativo de la creación de servicios (por ejemplo, Centro integrado)
<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Las tendencias de acceso a los servicios en un plazo de seis días a más de un mes (cuánto más largo sea el plazo, más precisas son las suposiciones) pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barreras de acceso a los servicios • Reticencia a notificar • Falta de sensibilización sobre los servicios y la violencia • Posible desconfianza en proveedores de servicios o servicios • Reticencia a la revelación completa • Ruta de remisión no claro/ruta de remisión obsoleta • Puede ser indicativo de prioridad de las remisiones • Poca disponibilidad de los servicios • Alta demanda de servicios
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Informar sobre las tendencias; Promoción para un mejor acceso a los servicios</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben gestión de casos y que reciben [servicio VG especializado] en [plazo]</p> <p>Ejemplo: Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben gestión de casos y que reciben apoyo psicosocial en un plazo de tres días desde el incidente</p>

Estado de valoración

Definición	Este indicador calcula el porcentaje de casos de VG activos para los que se ha completado un formulario de valoración. Se considera que una valoración está completa cuando se han completado un conjunto de campos mínimos previamente determinados dentro del formulario valoración de la persona sobreviviente.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el porcentaje de la carga de casos que ha completado una valoración.</p> <p>Objetivo secundario: Comprender mejor dónde está una persona sobreviviente en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el porcentaje de casos de VG activos para los que se ha completado un formulario de valoración. La valoración se considera completa cuando todos los campos obligatorios tengan al menos un carácter relleno.</p> <p>El numerador es el número de casos con valoraciones terminadas. El denominador es el número de casos abiertos.</p> <p>Porcentajes de campos completados en el formulario de valoración (excepto los campos relacionados con el menor sobreviviente, que no es obligatorio). Los campos a rellenar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivos por los que se solicitan servicios de gestión de casos de VG • Describa lo que le pasó a la persona sobreviviente en las propias palabras de la persona sobreviviente • Situación actual y riesgos inminentes
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Assessment_presenting_problem; Assessment_current_situation; Assessment_main_concerns [Formulario de valoración de la persona sobreviviente]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede leer la información cualitativa de valoración y realizar una verdadera valoración de calidad. Más bien, esta medición busca la exhaustividad como medida representativa del estado de valoración.
Suposiciones	Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, la valoración se ha completado.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales y supervisores de VG pueden ver en qué paso de la gestión de casos de VG se encuentran sus casos; los coordinadores pueden mirar en su programa para determinar el paso de la gestión de casos de VG que se ha completado.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Bajas tasas de realización de la valoración pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos aún no han alcanzado la fase de valoración • Las valoraciones no se están completando en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales de VG aún no han introducido su información en SIGVG+ • Tecnología o uso de la aplicación móvil escasos • Alta carga de casos, lo que afecta a la recopilación de información de valoración • Tiempo hasta la introducción de datos • Necesidades de formación/falta de formación sobre introducción de datos • Limitación en destrezas de gestión de casos • Los supervisores deben seguir una tasa baja o una disminución de la tasa de realización de valoraciones <p>Tasas altas de valoración pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales están usando SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales están completando valoraciones • Los casos han alcanzado o superado el paso de valoración; el uso de tecnología basada en la web o móvil está funcionando bien
Formas de usarlo	Seguir los casos en que las personas sobrevivientes se encuentran en el proceso de gestión de casos de VG
Lenguaje de indicador sugerido	Porcentaje de casos activos con una valoración completada

Estado de valoración de los casos de VG de alto riesgo⁷⁷

Definición	Este indicador calcula el porcentaje de casos de VG de alto riesgo activos (y sus personas sobrevivientes) para los que se ha completado un formulario de valoración. Se considera que una valoración está completa cuando se han completado un conjunto de campos obligatorios dentro del formulario valoración de la persona sobreviviente.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el porcentaje de la carga de casos de alto riesgo (es decir, personas sobrevivientes) que ha completado una valoración, y que ha sido revisado y aprobado por un supervisor</p> <p>Objetivo secundario: Comprender mejor dónde está una persona sobreviviente de alto riesgo en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el porcentaje de casos activos de alto riesgo para los que se ha cumplimentado y revisado/aprobado por el supervisor un formulario de valoración para casos de riesgo elevado. La medición de la calidad de una valoración es qué porcentaje de los campos obligatorios se rellenan.</p> <p>Porcentajes de campos completados en el formulario de valoración (excepto el campo relacionado con el menor sobreviviente, que no es obligatorio). Los campos a rellenar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situación familiar de la persona sobreviviente (para adultos/as) • Situación de vida actual de la persona sobreviviente • Motivos para la búsqueda de servicios de gestión de casos • Situación actual y riesgos inminentes
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Assessment_presenting_problem; Assessment_current_situation; Assessment_main_concerns [Formulario de valoración de la persona sobreviviente]; Alto riesgo
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede leer la información cualitativa de valoración y realizar una verdadera valoración de calidad. Más bien, este indicador busca la exhaustividad como medida del estado de valoración.
Suposiciones	Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, la valoración se ha completado.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales y supervisores pueden ver dónde se encuentran sus casos de alto riesgo en el proceso de gestión de casos; los coordinadores pueden mirar en su programa para determinar la etapa de la gestión de casos que se ha completado.
Tendencias	<p>Bajas tasas de realización de la valoración pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos de alto riesgo aún no han alcanzado el paso de la valoración • Las valoraciones no se están completando en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales no han introducido aún su información en SIGVG+ • Escasos conocimientos de tecnología o de uso de la aplicación móvil • Alta carga de casos, lo que afecta a la recopilación de información de valoración • Tiempo hasta la introducción de datos • Necesidades de formación/falta de formación sobre introducción de datos • *Una tasa baja de cumplimentación de valoraciones debe ser seguido por los supervisores <p>Tasas altas de valoración pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales están usando bien SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales están completando valoraciones • Los casos de alto riesgo han alcanzado o superado la fase de valoración • El uso de la tecnología móvil o basada en la web funciona bien
Formas de usarlo	Seguir los casos en que las personas sobrevivientes de alto riesgo están en el proceso de gestión de casos de VG

⁷⁷ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

Planes de seguridad de casos completados

Definición	Este indicador calcula el porcentaje de casos activos (es decir, personas sobrevivientes) para los que se consideró necesario y completado un plan de seguridad (por ejemplo, violencia de la pareja íntima, riesgo de suicidio/homicida, protección infantil, amenaza continua). Se considera que un plan de seguridad está completo cuando se han completado un conjunto de campos obligatorios dentro del formulario Plan de seguridad.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar los casos que han completado planes de seguridad.
Cómo se mide	Calcula el porcentaje de casos activos (es decir, personas sobrevivientes) para los cuales se necesitaba un plan de seguridad Y se ha completado. Si se ha marcado «sí» para «¿ha desarrollado un plan de seguridad?» dividido por si se ha marcado «sí» para «¿Es necesario un plan de seguridad para este caso?» Para considerarse completado, los caracteres deben introducirse en los campos obligatorios relacionados con los planes de seguridad. Los campos obligatorios son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se necesita un plan de seguridad para este caso? • ¿Se ha desarrollado un plan de seguridad con la persona sobreviviente? • Fecha de finalización del plan de seguridad • Identificar problemas de seguridad • Preparación de seguridad • Estrategias de seguridad • Pasos después de abandonar el hogar <p>El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador:</p> <p>Numerador: Número de casos activos para los que se necesitaba un plan de seguridad Y se ha completado</p> <p>Denominador: Número de casos activos para los que era necesario un plan de seguridad</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Safety_plan_needed; Safety_plan_developed_with_survivor; Safety_plan_completion_date; Safety_plan_main_concern; Safety_plan_preparedness_signal; Safety_plan_preparedness_gathered_things [Formulario de planificación de seguridad]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede la información de valoración cualitativa para realizar una verdadera valoración de la calidad o necesidad. Más bien, este indicador está busca la exhaustividad como medida representativa de la necesidad de cumplir un plan de seguridad.
Suposiciones	Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, el plan de seguridad se ha completado.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales y supervisores pueden ver si se completan los planes de seguridad necesarios; los coordinadores pueden mirar su programa para determinar si se completan los planes de seguridad necesarios.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Una baja tasa de terminación de los planes de seguridad puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se están completando planes de seguridad en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales aún no han introducido su información en el SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales no están completando planes de seguridad • Los/as trabajadores/as sociales no conocen bien/no tienen formación suficientemente sobre el valor de los planes de seguridad • Los/as trabajadores/as sociales no conocen el proceso para completar planes de seguridad • Mala calidad de gestión de casos • Falta de formación sobre la planificación de seguridad • Falta de confianza en los/as trabajadores/as sociales • *Los supervisores deben seguir una tasa baja o disminución de la tasa de realización del plan de seguridad (para los planes de seguridad indicados en caso necesario) <p>Una alta tasa de terminación de los planes de seguridad puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales están usando bien SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales están completando planes de seguridad • Los/as trabajadores/as sociales conocen bien el valor de los planes de seguridad • Puede ser indicativo de la calidad de la gestión de casos/experiencia en la gestión de casos • Los/as trabajadores/as sociales conocen el proceso para completar planes de seguridad • Los/as trabajadores/as sociales se sienten cómodos con la planificación de la seguridad
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Seguimiento de las personas sobrevivientes en el proceso de gestión de casos. Si se necesita formación adicional para el personal sobre planificación de seguridad.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de casos activos con un plan de seguridad completado.</p>

Planes de acción de caso completados

Definición	Este indicador calcula el porcentaje de casos activos (es decir, personas sobrevivientes) para los que se ha completado un formulario de Plan de acción de caso. Se considera que se ha completado un plan de acción de caso cuando se completa un conjunto de campos obligatorios dentro del formulario Plan de acción de caso.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el porcentaje de carga de casos que ha completado un plan de acción.</p> <p>Objetivo secundario: Conocer mejor dónde están las personas sobrevivientes en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el porcentaje de casos activos para los que se ha completado un formulario de plan de acción. La medición de la calidad de una valoración es qué porcentaje de los campos obligatorios se rellenan.</p> <p>Porcentajes de campos completados en el formulario del plan de acción. Los campos a rellenar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de necesidad • ¿Cómo accederá la persona sobreviviente a este servicio? • ¿Ha recibido el consentimiento por escrito de la persona sobreviviente para divulgar información personal para fines de remisión? (Puede marcar sí o no, pero se requiere una respuesta) <p>El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador: Numerador: Número de casos activos para los que se ha completado un plan de seguridad Denominador: Número de casos activos</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Service_type; Service_referral; Service_referral_written_consent [Formulario Plan de acción]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede leer la información cualitativa de planificación de acciones y hacer una verdadera valoración de calidad. Más bien, este indicador busca la exhaustividad como medida representativa del estado del plan de acción.
Suposiciones	Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, el plan de acción se ha completado.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales y supervisores pueden ver en qué etapa de la gestión de casos de VG se encuentran los casos; los coordinadores pueden mirar su programa para determinar el paso de la gestión de casos de VG que se ha completado.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Bajas tasas de terminación de planes de acción pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos aún no han llegado a la fase de planificación de la acción • No se están completando planes de acción en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales de VG aún no han introducido su información en SIGVG+ • Escasos conocimientos de tecnología o de uso de la aplicación móvil • Tiempo hasta la introducción de datos • Trabajador/a social inexperto/a • Desconfianza en el proveedor de servicios/falta de generación de confianza • Selección de carga de casos • Carga de casos elevada, por lo que los/as trabajadores/as sociales de VG no pueden dedicar mucho tiempo a casos individuales <p>Altas tasas de terminación de planes de acción pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales de VG están usando bien SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales de VG están completando el plan de acción • Los casos de VG han alcanzado o superado la fase de planificación de la acción • El uso de la tecnología móvil o basada en la web funciona bien
Formas de usarlo	Seguir a las personas sobrevivientes de VG en el proceso de gestión de casos de VG.
Lenguaje de indicador sugerido	Porcentaje de casos activos con un plan de acción de casos completado

Planes de acción de casos aprobados por el supervisor

Definición	Este indicador calcula el porcentaje de casos activos para los que se ha completado y el supervisor ha aprobado un Plan de acción de caso. Se considera que un plan de acción de caso está completo cuando se ha completado un conjunto de campos obligatorios dentro del formulario Plan de acción.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el porcentaje de la carga de casos que ha completado un plan de acción y que ha sido revisado y aprobado por un supervisor.</p> <p>Objetivo secundario: Conocer mejor dónde se encuentran las personas sobrevivientes de VG en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el porcentaje de casos activos para los que se ha completado un plan de acción, y que ha sido revisado y aprobado por un supervisor.</p> <p>Porcentajes de campos completados en el formulario del plan de acción. Para considerarse completo, deben contener caracteres los siguientes campos del formulario del plan de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de necesidad • ¿Cómo accederá la persona sobreviviente a este servicio? • ¿Ha recibido el consentimiento por escrito de la persona sobreviviente para divulgar información personal para fines de remisión? (Puede marcar sí o no, pero se requiere una respuesta) <p>Este KPI toma el último estado de la aprobación.</p> <p>El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador:</p> <p>Numerador: Número de casos activos para los que se ha completado un plan de acción y que ha sido aprobado por el supervisor</p> <p>Denominador: Número de casos activos para los que se ha completado un plan de acción.</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Service_type; Service_referral; Service_referral_written_consent [Formulario del Plan de acción] Case_plan_approved [Formulario de Aprobaciones]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede leer la información cualitativa de planificación de acciones y hacer una verdadera valoración de calidad. Más bien, esta medición busca la exhaustividad como medida representativa del estado del plan de acción.
Suposiciones	Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, el plan de acción se ha completado.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales y supervisores de VG pueden ver en qué paso de la gestión de casos de VG se encuentran sus casos; los coordinadores pueden mirar su programa para determinar el paso del proceso de gestión de casos de VG que se ha completado.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Bajas tasas de ejecución del plan de acción y aprobación pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos aún no han llegado a la fase de planificación de la acción • No se están completando planes de acción en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales de VG aún no han introducido su información en SIGVG+ • Escasos conocimientos de tecnología o de uso de la aplicación móvil • Tiempo hasta la introducción de datos • Trabajador/a social inexperto/a • Desconfianza en el proveedor de servicios/falta de generación de confianza • Selección de carga de casos • Carga de casos elevada, por lo que los/as trabajadores/as sociales no pueden dedicar mucho tiempo a casos individuales • No se ha solicitado a los supervisores que aprueben el plan de acción • Los supervisores no han revisado el plan de acción • Los planes de acción se completan, pero no en un formato correcto

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Atas tasas de ejecución del plan de acción y aprobación pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales de VG están usando bien SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales de VG están completando el plan de acción • Los casos de VG han alcanzado o superado la fase de planificación de la acción • El uso de la tecnología móvil o basada en la web funciona bien • Los supervisores están accediendo al sistema y revisan los planes de acción • Los planes de acción se están completando satisfactoriamente
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Seguir a las personas sobrevivientes de VG en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de casos activos con un plan de acción de casos completado que ha sido aprobado por un supervisor</p>

Servicios prestados

Definición	Este indicador cuenta el tipo de servicios prestados a las personas sobrevivientes de VG en el proceso de gestión de casos de VG. Por servicio prestado se entiende el servicio que es prestado por la organización del Usuario de forma interna, no el servicio prestado por remisiones a otros servicios.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar el número de servicios prestados por su organización/agencia.
Cómo se mide	Calcula el número de servicios prestados. Muestra cada servicio que se ha prestado internamente. Solo cuenta los servicios únicos y no el número de veces que se recibe un tipo de servicio. En cada servicio (PSS, médico, etc.) del formulario de plan de acción, cuando se marca «Servicio prestado por su agencia», se cuenta en Servicios prestados. Si usted ha prestado el mismo servicio más de una vez en el mismo caso, solo contará una vez.
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Tipo de servicio prestado; «servicio prestado por su agencia» [Plan de Acción; Formulario de supervisión]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Los formularios Plan de acción y Supervisión se completan de forma periódica, completa y precisa.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar a través de su programa para determinar los servicios a los que acceden internamente las personas sobrevivientes.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	Tasas bajas de servicios prestados: <ul style="list-style-type: none"> No se están completando en el sistema los formularios Plan de acción y/o Supervisión No se llevan a cabo el Plan de acción y/o la Supervisión Los/as trabajadores/as sociales de VG aún no han introducido su información en SIGVG+ No se completan los formularios de plan de acción en el sistema Altas tasas de acción pueden mostrar: <ul style="list-style-type: none"> Los/as trabajadores/as sociales de VG están usando bien SIGVG+ Los/as trabajadores/as sociales de VG completan los formularios Plan de acción y Supervisión Hay una gran necesidad de servicios prestados por su agencia Se está ampliando la gestión de casos de VG Frecuencia de casos de alta necesidad Contexto con pocos servicios disponibles; las organizaciones tienen que prestar más servicios No se entiende bien lo que significa prestar un servicio
Formas de usarlo	Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes.
Lenguaje de indicador sugerido	Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben gestión de casos y que reciben servicio de VG especializado Ejemplo: Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben gestión de casos y que reciben ayuda médica.

Media de remisiones

Definición	Este indicador cuenta el número medio de remisiones realizadas para cada caso registrado (para todo tipo de servicios) y calcula la media en todos los casos.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número medio de remisiones realizadas por su organización/agencia.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar si las vías de la remisión funcionan correctamente.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el número medio de remisiones por caso (para todos los tipos de servicios).</p> <p>Para cada caso, esto cuenta el número de planes de acción con «¿Ha remitido a la persona sobreviviente al servicio cuando resultó adecuado?» establecido en «remitido».</p> <p>Para calcular el promedio, se suma el recuento de remisiones en todos los casos y se divide entre el número de casos.</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Remisiones de servicio; [formulario del Plan de acción]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Supone que se han introducido todas las remisiones en el SIGVG+
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar su programa para determinar los servicios a los que acceden las personas sobrevivientes externamente.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una media baja de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes no necesitan servicios adicionales • Barreras en la vía de la remisión • Movimiento de la población • Falta de capacidad de los/as trabajadores/as sociales de VG para saber adónde remitir • Rutas de remisión obsoletas • Conocimiento de las rutas de remisión • Población estática/sin nuevos incidentes importantes • Falta de confianza de la comunidad (baja petición de apoyo) • Falta de confianza entre proveedores de servicios • Los servicios en la ruta de remisión no están disponibles • Tendencia en tipos de incidentes • El cambio en crisis provoca una disminución del acceso o de la disponibilidad de los servicios • Falta de coordinación para las rutas de remisión
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una media alta de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG necesitan servicios adicionales • Las vías de referencia (al menos algunas) funcionan • Prestación de servicios deficiente (alto número de remisiones porque no saben adónde ir) • Se realizan remisiones cuando no es necesario (problemas de capacidad en los niveles de gestión de los casos) • Alta petición de la comunidad impulsada por el deseo de más apoyo • La mayoría de las personas sobrevivientes de VG son nuevos casos y, por lo tanto, se están produciendo más remisiones (en comparación con una carga de casos compuesta en su mayor parte por visitas de retorno - afluencia de personas sobrevivientes de VG) • Los servicios indicados en la ruta de remisión no están disponibles • Obligación de remitir debido a presiones (de donantes, organizaciones, etc.) • Mayor concienciación de los/as trabajadores/as sociales acerca de los servicios para remisión de parte del/de la trabajador/a social • Movimiento de población • Los servicios están disponibles recientemente para la remisión • Actualización de las rutas de remisión a nivel de coordinación • Se produce un incidente que aumenta las necesidades de personas sobrevivientes de VG (es decir, desastre natural, conflicto) • Cambio en crisis que requiere nuevos tipos de remisiones

Formas de usarlo	Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes, para el mapeo de servicios y para mejoras en la ruta de remisión; para determinar las barreras en las rutas de remisión.
Lenguaje de indicador sugerido	Número medio de remisiones realizadas por persona sobreviviente de VG que recibe gestión de casos.

Media de remisiones completadas⁷⁸

Definición	Este indicador cuenta el número de remisiones completadas para cada caso y, a continuación, calcula la media en todos los casos.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número medio de remisiones completadas realizadas por su organización/agencia.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar si las vías de la remisión funcionan correctamente.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el número medio de remisiones completadas por caso (para todos los tipos de servicios).</p> <p>Para cada caso, de media, el número de planes de acción con «¿Ha remitido a la persona sobreviviente al servicio cuando resultó adecuado?» establecido en «remitido».</p> <p>Los servicios completados se conocen en el campo «¿Cuándo se prestó el servicio?» del formulario Supervisión.</p> <p>Para calcular el promedio, se suma el número de remisiones completadas por caso (para todos los tipos de servicios) y se divide entre el número de casos.</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Service_referral; remitido [formulario del Plan de acción]; Cuando se prestó el servicio [formulario Supervisión]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Los formularios de Supervisión se completan de forma íntegra y precisa para cada sesión de supervisión.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar en su programa para determinar los servicios a los que acceden externamente las personas sobrevivientes y cuando se prestó el servicio.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una media baja de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG no necesitan servicios adicionales • Barreras en la vía de la remisión • Movimiento de la población • Falta de capacidad de los/as trabajadores/as sociales para saber adónde remitir • Rutas de remisión obsoletas • Conocimientos limitados de las rutas de remisión • Población estática/sin nuevos incidentes importantes • Falta de confianza de la comunidad (baja petición de apoyo) • Falta de confianza entre proveedores de servicios • Los servicios en la ruta de remisión no están disponibles • Tendencia en tipos de incidentes • El cambio en crisis provoca una disminución del acceso o de la disponibilidad de servicios • Falta de coordinación para las rutas de remisión • Los servicios no están disponibles, no funcionan, no son accesibles y los recursos no están disponibles

⁷⁸ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Una media alta de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG necesitan servicios adicionales • Las vías de referencia (al menos algunas) funcionan • Los/as trabajadores/as sociales de VG conocen bien el sistema y están completando la documentación • Buena supervisión y coordinación de casos • Alta petición de la comunidad impulsada por el deseo de más apoyo • La mayoría de las personas sobrevivientes de VG son nuevos casos y, por lo tanto, se están produciendo más remisiones (en comparación con una carga de casos compuesta en su mayor parte por visitas de retorno - afluencia de personas sobrevivientes) • Obligación de remitir debido a presiones (de donantes, organizaciones, etc.) • Mayor concienciación sobre el servicio de parte de los/as trabajadores/as sociales • Movimiento de población • Los servicios están disponibles recientemente para la remisión • Actualización de las rutas de remisión a nivel de coordinación • Se produce un incidente que aumenta las necesidades de las personas sobrevivientes (es decir, desastres naturales, conflictos) • Cambio en crisis que requiere nuevos tipos de remisiones • Alto nivel de confianza en la comunidad para los servicios disponibles • Alto nivel de confianza entre proveedores de servicios • Los servicios están disponibles, funcionan, son accesibles y los recursos están disponibles
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes, para el mapeo de servicios y para mejoras en la ruta de remisión; para determinar las barreras en las rutas de remisión.</p>

Remisiones por servicio⁷⁹

Definición	Este indicador cuenta el número de remisiones realizadas por tipo de servicio (p.ej., casa segura/refugio, salud/médico, psicosocial, asistencia jurídica, seguridad y servicios de medios de vida).
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número de remisiones realizadas por su organización/agencia y por servicio.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar si las vías de referencia por servicio funcionan correctamente.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el número medio de remisiones por caso (para todos los tipos de servicios). Número de remisiones realizadas por tipo de servicio (p. ej., casa segura/refugio, salud/médico, psicosocial, asistencia jurídica, seguridad y servicios de medios de vida) al mes.</p> <p>Para cada caso, de media, el número de planes de acción con «¿Ha remitido a la persona sobreviviente al servicio cuando resultó adecuado?» establecido en «remitido».</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Service_referral; referred; service_type_provided [formulario del Plan de aplicación]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Los formularios de remisión de servicio se completan con regularidad, de forma íntegra y precisa.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar su programa para determinar los servicios a los que acceden las personas sobrevivientes externamente.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una media baja de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG no necesitan servicios adicionales • Barreras en la vía de la remisión • Servicios no disponibles • Falta de confianza en el servicio de remisión • Una organización; un centro integrado • Falta de sensibilización sobre los servicios o procedimientos de remisión <p>Una media alta de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG necesitan servicios adicionales • Las vías de referencia (al menos algunas) funcionan • Muchas personas sobrevivientes necesitan múltiples servicios • Servicios disponibles • Los/as trabajadores/as sociales de VG están remitiendo en exceso debido a una valoración inadecuada • Puede ser indicativo del tipo de necesidad de las personas sobrevivientes de VG; tendencias en la zona
Formas de usarlo	Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes, para el mapeo de servicios y para mejoras en la ruta de remisión; para determinar las barreras en las rutas de remisión. Puede ser útil para comparar este KPI con el KPI Media de remisiones completadas por servicio.
Lenguaje de indicador sugerido	Número de remisiones realizadas por persona sobreviviente de VG que recibe gestión de casos por servicio.

⁷⁹ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

Media de referencias completadas por servicio⁸⁰

Definición	Este indicador cuenta el número de remisiones completadas realizadas para cada caso por servicio y, a continuación, calcula la media en todos los casos.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número de remisiones completadas realizadas por su organización/agencia y por servicio.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar si las vías de referencia por servicio funcionan correctamente. Calcula el número medio de remisiones completadas por caso por tipo de servicio.</p>
Cómo se mide	<p>Para cada caso, de media, el número de planes de acción con «¿Ha remitido a la persona sobreviviente al servicio cuando resultó adecuado?» establecido en «remitido».</p> <p>Los servicios completados se conocen en el campo «¿Cuándo se prestó el servicio?» del formulario Supervisión.</p> <p>Número de remisiones en las que se prestó el servicio por tipo de servicio (por ejemplo, casa segura/refugio, salud/médico, psicosocial, asistencia jurídica, seguridad y servicios de medios de vida) al mes.</p> <p>Para calcular el promedio, se suma el número de remisiones completadas realizadas por cada caso por servicio y se divide entre el número de casos.</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Service_referral; referred; Service_type [formulario del Plan de acción]; Cuando se prestó el servicio [formulario de supervisión]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Los formularios de remisión de servicio se completan con regularidad, de forma íntegra y precisa.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar en su programa para determinar los servicios a los que acceden externamente las personas sobrevivientes y dónde se prestan los servicios de remisión.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una media baja de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG no necesitan servicios adicionales • Barreras en la vía de la remisión • Se están produciendo remisiones, pero no se completan • Falta de confianza en el servicio de remisión • Falta de comunicación/supervisión entre proveedores de servicios • Remisiones inapropiadas/irrelevantes • Servicios no disponibles • Falta de acceso a SIGVG+ <p>Una media alta de remisiones puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG necesitan servicios adicionales • Las vías de referencia (al menos algunas) funcionan • Se están produciendo remisiones (al menos algunas) y se están completando • Confianza en el servicio de remisiones • Buena comunicación entre proveedores de servicios • Indicativo de los servicios de calidad • Remisiones apropiadas
Formas de usarlo	Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes, para el mapeo de servicios y para mejoras en la ruta de remisión; para determinar las barreras en las rutas de remisión.

⁸⁰ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

Media de reuniones de supervisión por trabajador/a social⁸¹

Definición	Este indicador cuenta el número de reuniones de supervisión realizadas para cada caso activo por trabajador/a social en la plataforma y, a continuación, calcula la media en todos los casos.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número de reuniones de supervisión por trabajador/a social.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar la amplitud y la profundidad de las labores de VG o el tiempo y esfuerzo invertidos en apoyar la revelación y proporcionar la gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Cuenta el número de reuniones de supervisión realizadas para cada caso activo en la carga de casos de un/a solo/a trabajador/a social durante un período determinado de tiempo y, a continuación, calcula la media en esos casos.</p> <p>Cuenta el número de reuniones con sobrevivientes de VG realizadas para casos activos en la carga de casos de un/a único/a trabajador/a social, contando el número de subformularios creados en el formulario de supervisión. Para calcular el promedio, se suman todas las supervisiones por trabajador/a social y se dividen entre el número de casos activos.</p> <p>Un/a trabajador/a social de VG activo/a es alguien que ha tomado una acción después de iniciar sesión en el sistema en los últimos 30 días.</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Número de [formularios de supervisión] dividido entre trabajadores/as sociales de VG
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Los formularios de supervisión se completan regularmente, de forma íntegra y precisa.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar en su programa para determinar la amplitud y profundidad de su trabajo.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un bajo número de reuniones de seguimiento puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de valor observado en el servicio; prestación de servicios deficiente • La población puede estar en movimiento • Falta de experiencia al inicio • Prestación de servicios deficiente • Asignación desigual de los casos a los/as trabajadores/as sociales • Trabajadores/as sociales de VG sobrecargados (por ejemplo, por una carga de casos excesiva) • Posible desconfianza en los servicios o en la ayuda en general • Alto potencial de estigma • Presión de la comunidad/familia para hacer mediación o mecanismos tradicionales • Se desea un servicio específico y nada más • Indicativo del tipo de servicio (por ejemplo, servicios móviles o a distancia) • Se han producido incidentes masivos; respuesta de emergencia • El/a trabajador/a social de VG mostró escasas habilidades interpersonales; desdeñoso/a, crítico/a

⁸¹ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Un gran número de reuniones de supervisión puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades altas/casos complejos (especialmente para aquellos/as que atienden casos de alto riesgo o especialidad) • Reticencia a divulgar • Se está ampliando la gestión de casos de VG; falta de cierre del caso • Los/as trabajadores/as sociales de VG tienen una carga de casos adecuada para poder realizar más visitas de supervisión (si resulta necesario) • Problemas de coordinación dentro de la organización (por ejemplo, supervisión con distintos trabajadores/as sociales) • Indicativo de los tipos de servicio (por ejemplo, los jurídicos pueden requerir más supervisión que otros servicios) • Las deficiencias en la valoración produce la aparición progresiva de nuevas necesidades • Asignación desigual de los casos a los/as trabajadores/as sociales • Escasa formación; falta de conocimientos de la gestión de casos de VG • Problemas de calidad de los/as trabajadores/as sociales de VG para fomentar la revelación adecuada; habilidades interpersonales
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes; para determinar las cargas de casos y las necesidades de personal; requisitos presupuestarios.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Número medio de reuniones de supervisión por trabajador/a social.</p>

Media de reuniones de supervisión por caso

Definición	Este indicador cuenta el número de reuniones de supervisión realizadas para cada caso activo y, a continuación, calcula la media en todos los casos.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el número medio de reuniones de supervisión por caso.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar la amplitud y la profundidad de las labores de VG o el tiempo y esfuerzo invertidos en la revelación y la gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Esto calcula el número medio de reuniones de supervisión realizadas para cada caso activo durante un periodo de tiempo determinado.</p> <p>Cuenta el número de reuniones con personas sobrevivientes de VG realizadas por caso activo contando el número de subformularios creados en el formulario de supervisión (número de subformularios de supervisión con una fecha para fijar una reunión). Para calcular el promedio, el recuento (número de reuniones de supervisión) se suma en todos los casos y, a continuación, se divide entre el número de casos activos.</p> <p>El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador:</p> <p>Numerador: Número de reuniones con personas sobrevivientes de VG celebradas Denominador: Número de casos activos</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Número de [formularios de supervisión] dividido entre el número de casos
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo mostrará los casos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	
¿Quién usa esta información y cómo?	Los coordinadores pueden mirar en su programa para determinar la amplitud y profundidad de su trabajo.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un bajo número de reuniones de seguimiento puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de valor del servicio; prestación de servicios deficiente • La población puede estar en movimiento • Falta de experiencia al inicio • Prestación de servicios deficiente • Trabajadores/as sociales de VG sobrecargados (por ejemplo, por una carga de casos excesiva) • Servicios inaccesibles • Alto potencial de estigma • Presión de la comunidad/familia para hacer mediación o mecanismos tradicionales • Se desea un servicio específico y nada más • Indicativo del tipo de servicio (por ejemplo, servicios móviles o a distancia) • Posible desconfianza en los servicios o en la ayuda en general • Se han producido incidentes masivos; respuesta de emergencia • Asignación desigual de los casos a los/as trabajadores/as sociales

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Un gran número de reuniones de supervisión puede mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reticencia a divulgar • Se está ampliando la gestión de casos de VG; falta de cierre del caso • Los/as trabajadores/as sociales de VG tienen una carga de casos adecuada para poder realizar más visitas de supervisión (si resulta necesario) • Necesidad alta/casos complejos • Indicativo de los tipos de servicio (por ejemplo, los jurídicos pueden requerir más supervisión que otros servicios) • Las deficiencias en la valoración produce la aparición progresiva de nuevas necesidades • Indicativo de la violencia en curso (por ejemplo, VPI) • Problemas de coordinación dentro de la organización (por ejemplo, supervisión con distintos trabajadores/as sociales) • Indicativo de incentivos • Asignación desigual de los casos a los/as trabajadores/as sociales
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes; para determinar las cargas de casos y las necesidades de personal; requisitos presupuestarios.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Número medio de reuniones de supervisión por caso</p>

Cierre del caso completado⁸²

Definición	Este indicador mide el porcentaje de casos que han completado el cierre del caso. El cierre del caso se considera completado cuando se completa un conjunto de campos obligatorios en el formulario Cierre del caso.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el porcentaje de casos que han completado el cierre del caso.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar si los casos están progresando en la gestión de casos.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el porcentaje de casos en los que se ha completado la documentación del cierre del caso. Ayudará a que se complete la documentación del cierre del caso.</p> <p>Cuenta el número de casos con un formulario de Cierre del caso completado. El formulario se considera completado si los siguientes campos contienen caracteres.</p> <p>Los campos a rellenar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del cierre del caso • El plan de seguridad de la persona sobreviviente ha sido revisado y está establecido • Las necesidades de la persona sobreviviente se han cubierto según lo descrito en el Plan de acción del caso • La persona sobreviviente y el/la trabajador/a social de VG están de acuerdo en que no se necesita más apoyo • Se ha informado a la persona sobreviviente de VG de que puede reanudar los servicios en cualquier momento • El supervisor del caso ha revisado el plan de cierre/salida del caso
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Casos con todos los campos obligatorios completados (Date_closure; Closure_safety_plan; Closure_case_plan_complete; Closure_no_further_support; Closure_resume_notification; closure_supervisor_review [Case Closure form]) dividido entre el número de casos abiertos.
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede leer en la información cualitativa de cierre del caso y realizar una verdadera valoración para su finalización. Más bien, este indicador busca la exhaustividad como medida representativa de la integridad del cierre del caso.
Suposiciones	Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, el cierre del caso se ha completado.
¿Quién usa esta información y cómo?	<p>Los/as trabajadores/as sociales y supervisores de VG pueden ver en qué paso de la gestión de casos de VG se encuentran sus casos; los coordinadores pueden mirar su programa para determinar el paso del proceso de gestión de casos de VG que se ha completado.</p> <p>Las tasas bajas de cierre del caso son comunes debido a la reticencia a cerrar casos. Recomendamos comparar este KPI con el KPI sobre cierres de casos aprobados.</p>
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Tasas bajas de terminación del caso pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos de VG aún no han llegado a la fase de cierre del caso • Los cierres del caso no se están completando en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales de VG aún no han introducido su información en SIGVG+ • Faltan conocimientos sobre el protocolo de cierre del caso • Protocolo de cierre del caso de mala calidad <p>Altas tasas de acción pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales de VG están usando bien SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales de VG están completando el cierre del caso • Los casos de VG han alcanzado o superado la fase de cierre del caso • Altos conocimientos del protocolo de cierre del caso • Protocolo apropiado de cierre del caso para el contexto/población
Formas de usarlo	Seguir a las personas sobrevivientes de VG en el proceso de gestión de casos de VG.
Lenguaje de indicador sugerido	Porcentaje de casos que han completado el cierre del caso.

⁸² Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

Cierres de casos completados y aprobados⁸³

Definición	Este indicador mide el porcentaje de casos que han completado el cierre del caso y cuando un supervisor ha revisado y aprobado el cierre del caso. El cierre del caso se considera completado cuando se completa un conjunto de campos obligatorios en el formulario Cierre de casos.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el porcentaje de casos que han completado el cierre del caso y que ha sido revisado y aprobado por un supervisor.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar si los casos están progresando en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Calcula el porcentaje de casos de VG para los que se ha completado la documentación de cierre del caso, y que ha sido revisada y aprobada por un supervisor. Ayudará a que la documentación de cierre del caso de VG se complete y se valore su calidad.</p> <p>Calcula contando el número de casos que tienen un formulario Cierre de casos completado (basado en los campos a continuación que contienen caracteres) y que fueron aprobados por el supervisor.</p> <p>Los campos a rellenar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de cierre del caso de VG • El plan de seguridad de la persona sobreviviente de VG ha sido revisado y está establecido • Las necesidades de la persona sobreviviente de VG se han cubierto según lo descrito en el Plan de acción de casos • La persona sobreviviente y el/la trabajador/a social de VG están de acuerdo en que no se necesita más apoyo • Se ha informado a la persona sobreviviente de VG de que puede reanudar los servicios en cualquier momento y el supervisor de caso ha revisado el plan de cierre/salida de caso. <p>El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador:</p> <p>Numerador: Número de casos activos para los que se ha completado y aprobado un formulario de cierre caso</p> <p>Denominador: Número de casos activos con un formulario de cierre del caso completado</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Casos con todos los campos obligatorios completados (Date_closure; Closure_safety_plan; Closure_case_plan_complete; Closure_no_further_support; Closure_resume_notification; closure_supervisor_review [Case Closure form]); formularios aprobados por el Supervisor dividido entre los formularios de cierre del casos completados
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	SIGVG+ no puede leer en la información cualitativa de cierre del caso y realizar una verdadera valoración para su finalización. Más bien, este indicador busca la aprobación de los supervisores como medida representativa de la integridad del cierre del caso.
Suposiciones	<p>Este indicador supone que si estos campos contienen caracteres, el cierre del caso se ha completado.</p> <p>Este indicador supone que los supervisores están revisando el formulario de cierre de casos y el expediente de casos a fondo para evaluar su calidad antes de aprobarlo.</p> <p>Las tasas bajas de cierre del caso son comunes debido a la reticencia a cerrar casos. Recomendamos comparar este KPI con el KPI sobre cierres de casos aprobados.</p>
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales y supervisores de VG pueden ver en qué paso de la gestión de casos de VG se encuentran sus casos; los coordinadores pueden mirar su programa para determinar el paso del proceso de gestión de casos de VG que se ha completado.

⁸³ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Tasas bajas de terminación del caso pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos de VG aún no han llegado a la fase de cierre del caso • Los cierres del caso de VG no se están completando en el sistema • Los/as trabajadores/as sociales de VG aún no han introducido su información en SIGVG+ • Los supervisores no están cómodos con SIGVG+ • Faltan conocimientos sobre el protocolo de cierre del caso • Protocolo de cierre de casos de mala calidad <p>Altas tasas de acción pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los/as trabajadores/as sociales de VG están usando bien SIGVG+ • Los/as trabajadores/as sociales de VG están completando el cierre del caso • Los casos de VG han alcanzado o superado la fase de cierre del caso • Los supervisores están cómodos con SIGVG+ • Conocimientos del protocolo de cierre del caso • Protocolo de cierre del caso de alta calidad
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Seguimiento de dónde se encuentran las personas sobrevivientes de VG en el proceso de gestión de casos de VG; Supervisión.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de casos cerrados y aprobados por un supervisor</p>

Tiempo desde la apertura del caso hasta caso cerrado

Definición	Este indicador mide cuánto tiempo se mantienen abiertos los casos, cuánto tiempo tarda el proceso de gestión de casos de VG desde el informe inicial a la Organización de Usuarios hasta el cierre del caso. La duración se desglosa en los siguientes intervalos de tiempo: menos de 1 mes; entre 1 y 3 meses; entre 3 y 6 meses; más de 6 meses.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar el tiempo que están abiertos los casos de VG.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar la inversión de tiempo y esfuerzo del personal en el proceso de gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	<p>Mide cuánto tiempo se mantienen abiertos los casos, es decir, cuánto dura el proceso de gestión de casos de VG desde el informe hasta el cierre del caso.</p> <p>Se mide restando la fecha de apertura para cada caso a la fecha de cierre para cada caso y, a continuación, calculando el porcentaje de casos de VG que estaban abiertos durante los siguientes tramos de tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % de casos de VG abiertos menos de 1 mes • % de casos de VG abiertos entre 1 y 3 meses • % de casos de VG abiertos entre 3 y 6 meses • % de casos de VG abiertos más de 6 meses
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Created_at [Formulario de información de la persona sobreviviente]; Date_closure [Formulario de cierre del caso]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo mostrará casos de VG que se han introducido en SIGVG+. No explica por qué los casos de VG están cerrados.
Suposiciones	El caso de VG está marcado como cerrado en el SIGVG+ en la fecha exacta de cierre del caso de VG.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los supervisores y coordinadores pueden mirar en su programa para determinar cuánto tiempo están abiertos los casos de VG.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Los casos de VG abiertos durante períodos cortos pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las poblaciones pueden estar en movimiento • Presión para cerrar casos; cierre de casos visto como un signo de éxito • Problemas con el protocolo de cierre del caso • Ausencia de barreras que podrían impedir el acceso a los servicios (es decir, ubicación central) • Puede ser indicativo de una menor calidad de la prestación de servicios (es decir, no hay planes de supervisión/acción) • Confianza limitada en los/as trabajadores/as sociales (las personas sobrevivientes no están regresando)

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Los casos de VG abiertos durante largos períodos pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG pueden ser reacias a divulgar completamente la violencia • Las personas sobrevivientes de VG pueden estar enfrentándose a problemas complejos • Barreras al proceso de prestación de servicios (es decir, tiempo de viaje, separación de las visitas) • Se descuida el cierre de casos en el sistema (capacidad de trabajadores/as sociales) • Proceso de gestión de casos de VG - p. ej., tipos de servicio prestados por los directores de casos • Indicativo del contexto: Las personas sobrevivientes pueden volver varias veces para recibir apoyo • Indicativo de la revelación y sensibilización de la comunidad sobre los servicios • Problemas con el protocolo de cierre del caso • Puede ser indicativo de la calidad de prestación del servicio
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes; para determinar las cargas de casos de VG y las necesidades de personal; los requisitos presupuestarios; la calidad de la gestión de casos de VG</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de casos de VG abiertos durante [plazo] Ejemplo: porcentaje de casos de VG abiertos durante menos de un mes</p>

El tiempo desde la apertura del cierre a casa cerrado para casos de alto riesgo⁸⁴

Definición	Este indicador mide cuánto tiempo se mantienen abiertos los casos de VG de alto riesgo, cuánto tiempo dura el proceso de gestión de casos de VG desde el informe inicial a la Organización del Usuario hasta el cierre del caso. La duración se desglosa en los siguientes intervalos de tiempo: menos de 1 mes; entre 1 y 3 meses; entre 3 y 6 meses; más de 6 meses.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Determinar cuánto tiempo están abiertos los casos de VG de alto riesgo.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar la inversión de tiempo y esfuerzo del personal en el proceso de gestión de casos de VG para casos de alto riesgo.</p>
Cómo se mide	<p>Mide cuánto tiempo se mantienen abiertos los casos de VG de alto riesgo, cuánto tiempo dura el proceso de gestión de casos de VG desde el informe hasta el cierre del caso.</p> <p>Cuenta el porcentaje de tiempo para casos de VG de alto riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % de casos de VG abiertos menos de 1 mes • % de casos de VG abiertos entre 1 y 3 meses • % de casos de VG abiertos entre 3 y 6 meses • % de casos de VG abiertos más de 6 meses
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Created_at Risk Level [formulario Información de la persona sobreviviente]; Date_closure [formulario Cierre del caso]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo mostrará casos de VG que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	El caso de VG está marcado como cerrado en el SIGVG+ en la fecha exacta de cierre del caso de VG.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los supervisores y coordinadores pueden mirar en su programa para determinar cuánto tiempo están abiertos los casos de VG de alto riesgo. Este es un indicador importante que deben seguir los supervisores.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Los casos de VG abiertos durante largos períodos pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG de alto riesgo pueden ser reacias a divulgar plenamente su historia • Las personas sobrevivientes de VG de alto riesgo pueden estar enfrentándose a problemas complejos • Barreras al proceso de prestación de servicios (es decir, los tiempos de viaje conllevan distancia entre las visitas) • Se descuida el cierre de casos en el sistema (capacidad de trabajadores/as sociales) • Proceso de gestión de casos de VG (por ejemplo, tipos de servicios prestados por directores de caso de VG) • Indicativo del contexto: Las personas sobrevivientes de VG pueden volver varias veces para recibir apoyo • Indicativo de la revelación y sensibilización de la comunidad sobre los servicios • Problemas con el protocolo de cierre del caso • Puede ser indicativo de la calidad de prestación del servicio <p>Los casos abiertos durante períodos cortos pueden mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las poblaciones pueden estar en movimiento • Presión para cerrar casos de VG; cierre de casos visto como signo de éxito • Problemas con el protocolo de cierre del caso • Ausencia de barreras que podrían impedir el acceso a los servicios (es decir, ubicación central) • Puede ser indicativo de una menor calidad de la prestación de servicios (es decir, no hay planes de supervisión/acción)
Formas de usarlo	Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes; para determinar las cargas de casos y las necesidades de personal; los requisitos presupuestarios; la calidad de la gestión de casos de VG.

⁸⁴ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

Motivo del cierre del caso⁸⁵

Definición	Este indicador identifica y mide el porcentaje de casos de VG cerrados por una razón determinada (casos cerrados porque las personas sobrevivientes de VG recibieron un plan de acción adecuado y deseaban cerrar el caso; casos cerrados porque las personas sobrevivientes de VG no regresaron después de 30-90 días; casos de VG cerrados porque el caso fue transferido a otra organización; casos cerrados porque la persona sobreviviente de VG no desea continuar recibiendo el servicio; casos de VG cerrados debido a limitaciones de financiamiento).
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar por qué los casos de VG están cerrados.
Cómo se mide	Identifica el motivo del cierre del caso de VG. Porcentaje de casos de VG cerrados con motivo del cierre: <ul style="list-style-type: none"> • % de casos de VG cerrados porque las personas sobrevivientes de VG recibieron un plan de acción apropiado y deseaban cerrar el caso • % de casos de VG cerrados porque las personas sobrevivientes no regresaron después de 30-90 días • % de casos de VG cerrados porque el caso fue transferido a otra organización • % de casos de VG cerrados porque la persona sobreviviente de VG no desea seguir recibiendo el servicio • % de casos de VG cerrados debido a limitaciones de financiación <p>Se considerará cerrado un caso de VG si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el estado está cerrado. • El caso de VG tiene una fecha de cierre. <p>Un caso VG puede cerrarse por más de un motivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esto necesitará el formulario para cambiar para evitar múltiples motivos. <p>El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador:</p> <p>Numerador: Número de casos cerrados porque [introducir la razón] Denominador: Número de casos cerrados</p>
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Date_closure; motivo del cierre del caso [Formulario de cierre del caso]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo mostrará casos de VG que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Solo hay una razón principal para que el cierre del caso de VG.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los supervisores y coordinadores pueden mirar en su programa para determinar los motivos más comunes para el cierre de los casos de VG.

⁸⁵ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>El elevado número de casos de GBV cerrado debido a que los sobrevivientes de GBV recibieron un plan de acción adecuado y deseaba cerrar el caso podría significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios se prestan adecuadamente • Deseo de aliviar al/a la trabajador/a social de VG <p>Un elevado número de casos de VG cerrados debido a que la persona sobreviviente de VG no regresó después de 30-90 días puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La población está en movimiento • Los servicios no se prestan adecuadamente • Los servicios no están bien explicados • No se cumplen las expectativas de la persona sobreviviente de VG • Presión comunitaria/familiar para finalizar el servicio • Barreras al servicio (accesibilidad) • Falta de confianza en los/as trabajadores/as sociales <p>Un gran número de casos de VG cerrados debido a que el caso de VG fue transferido a otra organización puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios disponibles no cubren las necesidades de la persona sobreviviente de VG • El acceso al servicio está cambiando/se están cerrando centros • Recursos limitados en su organización para hacerse cargo de casos de VG • La comunidad no conoce los servicios prestados y que están disponibles • Problemas de coordinación • Servicios limitados disponibles en un contexto <p>Un elevado número de casos de VG cerrados debido a que la persona sobreviviente de VG no desea seguir recibiendo el servicio puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios disponibles no cubren las necesidades de la persona sobreviviente de VG • El acceso al servicio está cambiando/se están cerrando centros • Los servicios no están bien explicados • No se cumplen las expectativas de la persona sobreviviente de VG • Barreras al servicio (accesibilidad) • La comunidad no conoce los servicios prestados y que están disponibles • Prestación de servicios deficiente <p>Un elevado número de casos de VG cerrados debido a limitaciones de financiación puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El acceso al servicio está cambiando/se están cerrando centros
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Las tendencias pueden utilizarse en la presentación de informes; para determinar cargas de casos; la calidad de la gestión de casos de VG.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Porcentaje de casos de VG cerrados porque [motivo]. Ejemplo: Porcentaje de casos de VG cerrados porque las personas sobrevivientes no regresaron después de 30-90 días.</p>

Recuento de cierre de casos

Definición	Este indicador mide el número de casos de VG cerrados por mes y centro. Se entiende por centro de notificación un centro donde la Organización de usuarios está prestando servicios y donde el incidente fue notificado al proveedor de servicios.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar el número de casos de VG cerrados por mes y por centro.
Cómo se mide	Cuenta el número de casos de VG cerrados recientemente por mes y por lugar de presentación de informes (nivel local o país equivalente). Número de casos de VG cerrados por centro (según la lista de ubicación). Los usuarios deben estar asociados a las ubicaciones.
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	Fecha del cierre del caso [formulario de cierre del caso]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Solo captura aquellos que se han introducido en el SIGVG+, para los que se inició un nuevo caso de VG.
Suposiciones	El centro de notificación es el condado (o equivalente local) en el que está la agencia, que se encuentra en owned_by_location
¿Quién usa esta información y cómo?	Puede usarla un/a trabajador/a social de VG, supervisor o coordinador para determinar sus casos cerrados ese mes; para examinar la carga de casos de VG.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una tasa baja de cierre de casos de VG puede significar varias cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas sobrevivientes de VG de esa área requieren una inversión más significativa (tiempo y esfuerzo) en la gestión de casos de VG • Dependencia de los/as trabajadores/as sociales de VG • No se cumple el POE de cierre del caso • Cambios estacionales en interactividad de casos y, por tanto, en cierres de caso • Falta de documentación de cierre • No se conoce bien el sistema/cómo cerrar • Indicativo del tipo de servicio (por ejemplo, requisitos largos para completar el servicio) • Falta de supervisión <p>Una alta tasa de cierre de casos puede significar varias cosas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presión para cerrar casos de VG • Creer que el éxito significa cerrar los casos de VG rápidamente • Cierre inminente del programa • Población en movimiento • Indicativo del entorno (prestación de un servicio una vez o limitado) • No se conoce bien el proceso de gestión de casos de VG • Prestación de servicios deficiente • Cambio de recursos en la organización (reducción de personal) • Cambio en los recursos contextuales (cierre de varias organizaciones) • Cambios estacionales en interactividad de casos y, por lo tanto, en cierres de caso de VG
Formas de usarlo	Carga de casos; informe sobre tendencias
Lenguaje de indicador sugerido	Número de casos de VG recientemente cerrados [por intervalo de tiempo] Ejemplo: Número de casos de VG recientemente cerrados al mes

Tasa de satisfacción del/de la cliente

Definición	Este indicador mide el porcentaje de personas sobrevivientes que completaron la Encuesta de comentarios de clientes que están satisfechas con los servicios de gestión de casos de VG que se les han prestado.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Monitorear la satisfacción de clientes con los servicios de gestión de casos de VG.
Cómo se mide	Se mide basándose en: Porcentaje de «Sí» en el Grupo de formulario de comentarios de clientes en la pestaña CM revisada. Si respondió «Sí» a más del 50 por ciento de las preguntas contestadas, se les considera como «Satisfechos/as» con el servicio. El porcentaje se calcula dividiendo el numerador entre el denominador: Numerador: Número de personas sobrevivientes cuya puntuación del formulario de comentarios de clientes es del 50% o más. Denominador: Número de personas sobrevivientes que respondieron al Formulario de comentarios de clientes.
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	De todos los formularios de comentarios, qué porcentaje contestó sí (o equivalente de sí) en más del 50% de las preguntas / campos [formulario de comentarios de clientes] dividido entre el número de casos de VG que completaron un formulario de comentarios de clientes.
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Captura solo aquellos que se han introducido en SIGVG+.
Suposiciones	Las respuestas de comentarios de clientes fueron representaciones exactas de sus experiencias con el/la trabajador/a social de VG.
¿Quién usa esta información y cómo?	Puede utilizarla un/a trabajador/a social, un supervisor o un coordinador de VG para determinar la calidad de la gestión de casos de VG.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	Una baja tasa de satisfacción puede significar varias cosas: <ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza en los servicios • Baja calidad de los servicios • Oportunidad de sinceridad en la recopilación de comentarios de los/as clientes • Problemas de conocimientos de los servicios; expectativas incorrectas hacia los servicios • Falta de satisfacción con el servicio recibido Una alta tasa de satisfacción puede significar varias cosas. <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en los servicios • Calidad de los servicios • Falta de oportunidades de sinceridad en la recogida de comentarios de los/as clientes • Satisfacción con el servicio recibido • Los servicios cumplieron las expectativas • Sesgo en el sentido de que un comentario negativo puede afectar a los servicios
Formas de usarlo	Mejorar la calidad de los servicios de gestión de casos VG
Lenguaje de indicador sugerido	Porcentaje de personas sobrevivientes de VG que reciben gestión de casos y cuya puntuación de satisfacción es al menos del 50%.

Ratio supervisores-trabajadores/as sociales

Definición	Este indicador es el número de trabajadores/as sociales de VG que está supervisando un supervisor: ratio de supervisores-trabajadores/as sociales. Este cálculo se basa en las funciones del sistema asignadas en la plataforma.
Objetivo/Propósito	<p>Objetivo principal: Identificar el número de trabajadores/as sociales de VG supervisados por cada supervisor.</p> <p>Objetivo secundario: Determinar los niveles de supervisión y control de calidad de la gestión de casos de VG.</p>
Cómo se mide	Ratio de trabajadores/as sociales de VG por supervisor
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	<p>Ratio supervisor-trabajadores/as sociales de VG = Número total de supervisores: Número total de trabajadores/as sociales de VG (índice de referencia 1:5 y no superior a 1:8).⁸⁶</p> <p>El sistema compara el número de trabajadores/as sociales de VG y divide entre el número de supervisores de gestión de casos de VG (según su rol en el sistema).</p>
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo captura los/as trabajadores/as sociales de VG que están registrados en el SIGVG+.
Suposiciones	Que todos los/as trabajadores/as sociales de VG dirigidos por el supervisor está utilizando e introduciendo datos en SIGVG+.
¿Quién usa esta información y cómo?	<p>Puede usarla un/a trabajador/a social de VG, supervisor o coordinador como factor de supervisión de la calidad. Los supervisores influyen en la calidad y eficacia de los/as trabajadores/as sociales de VG. Sin buenas ratios supervisores-trabajadores/as sociales, los supervisores no pueden ofrecer una alta calidad, apoyo y una supervisión y orientación oportunas.</p> <p>Resultados de ratios elevadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de tiempo para invertir en supervisión • Falta de tiempo para ofrecer orientación de apoyo • Falta de disponibilidad para controlar la calidad del trabajo en los casos de VG • Falta de disponibilidad para interpretar e implementar políticas organizativas con el personal de primera línea • Falta de capacidad para ofrecer formación de calidad a los/as trabajadores/as sociales de VG <p>Resultados de ratios bajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo adecuado para invertir en supervisión • Tiempo adecuado para proporcionar orientación de apoyo • Disponibilidad adecuada para controlar la calidad del trabajo en los casos de VG • Disponibilidad adecuada para interpretar e implementar políticas organizativas con el personal de primera línea • Capacidad adecuada para proporcionar formación de calidad a los/as trabajadores/as sociales de VG
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Una ratio baja de supervisor-trabajadores/as sociales de VG puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel adecuado de recursos y programas de financiación • Baja rotación de personal • Población en movimiento • Estructura de gestión de casos VG de calidad <p>Una ratio alta de supervisor-trabajadores/as sociales de VG puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos limitados; financiación del programa • Alta rotación de personal • Indicativo del contexto; afluencia de casos de VG • Estructura de gestión de casos de VG de mala calidad
Formas de usarlo	Mejorar la calidad de los servicios de gestión de casos de VG a través de la supervisión.
Lenguaje de indicador sugerido	Número medio de trabajadores/as sociales por supervisor.

⁸⁶ Para obtener más información, lea las Directrices interinstitucionales de gestión de casos.

Carga de casos

Definición	Este indicador mide la carga media de casos de VG por trabajador/a social de VG habilitado, basándose en casos abiertos de VG. El porcentaje de casos de VG a trabajadores/as sociales de VG se divide de acuerdo con el siguiente desglose: menos de 10 casos de VG abiertos, entre 10 y 20 casos de VG abiertos, entre 21 y 30 casos de VG abiertos, más de 30 casos de VG abiertos.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar la ratio de casos de VG por trabajadores/as sociales de VG para cada trabajador/a social de VG.
Cómo se mide	Ratio de casos VG por director de casos de VG/trabajador/a social de VG o recopilador de datos. Para calcular la ratio, sume el número de casos por trabajador/a social y, a continuación, divida el total entre el número de trabajadores/as sociales activos. Los datos también se pueden presentar utilizando las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> • % de trabajadores/as sociales de VG que tienen <10 casos de VG abiertos • % de trabajadores/as sociales de VG que tienen 11 - 20 casos de VG abiertos • % de trabajadores/as sociales de VG que tienen 21-30 casos de VG abiertos • % de trabajadores/as sociales de VG que tienen más de 30 casos de VG abiertos La ratio media de trabajadores/as sociales de VG-personas sobrevivientes de VG: Número total de trabajadores/as sociales de VG: Número total de casos de VG activos (Referencia de 1:15 casos de VG activos, como máximo 1:20) ⁸⁷
Origen de los datos/nombres de campo de SIGVG+	trabajador/a sociales de VG; número de casos de VG abiertos en los que el/la trabajador/a social de VG es el/la propietario/a del expediente [Formulario de propietario de expediente]
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo captura los que se han introducido en el SIGVG+.
Suposiciones	Todos los casos de VG en los que está trabajando un trabajador/a social de VG se introducen en el SIGVG+. Todos los/as trabajadores/as sociales de VG está usando e introduciendo datos de casos de VG en SIGVG+.
¿Quién usa esta información y cómo?	Puede utilizarla un/a trabajador/a social, un supervisor o un coordinador de VG para determinar la calidad de la gestión de casos de VG. Monitoreando la carga media de casos de VG. Unas cargas elevadas de casos de VG pueden significar una reducción de la calidad del servicio de gestión de casos de VG o un posible aumento de personal agotado.

⁸⁷ Para obtener más información, lea las Directrices interinstitucionales de gestión de casos.

<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Una pequeña carga de casos puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga de casos adecuada • No se han introducido todos los casos de VG en SIGVG+ • Alta posibilidad de agotamiento del personal • No introducir datos en el sistema/cierre de casos • Los/as trabajadores/as sociales de VG están cerrando casos de VG en el sistema • Más recursos para la programación • Cambio de contexto; movimiento de la población • Tendencias/patrones de la época del año • Introducción de datos limitada en el sistema • Número limitado de personas sobrevivientes de VG que acceden a los servicios • Barreras al acceso • Alto número de trabajadores/as sociales de VG • Sensibilización de la Comunidad (falta) • Falta de accesibilidad/adaptación a la necesidad de servicios a distancia • Falta de confianza en la comunidad
<p>Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?</p>	<p>Una gran carga de casos de VG puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo excesiva • Número limitado de trabajadores/as sociales de VG • Los/as trabajadores/as sociales de VG no están cerrando casos en el sistema • Cambio en la programación (recorte de recursos) • Cambio de contexto: movimiento poblacional (llegada) • Época del año: tendencias/patrones • Registro de casos distintos de VG • Accede a los servicios un gran número de personas sobrevivientes de VG • Acceso claro a los servicios • Sensibilización de la comunidad sobre los servicios
<p>Formas de usarlo</p>	<p>Mejorar la calidad de los servicios de gestión de casos de VG; Presupuesto.</p>
<p>Lenguaje de indicador sugerido</p>	<p>Número medio de casos por trabajador/a social.</p>

Casos de VG de alto riesgo⁸⁸

Definición	Este es el porcentaje de casos de VG que presentan alto riesgo.
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar qué porcentaje de casos de VG son de alto riesgo.
Cómo se mide	El porcentaje de casos de VG marcado como de alto riesgo, por designación de los/as trabajadores/as sociales de VG, dividido entre el número total de casos de VG
Intervalo de tiempo	Mensual
Limitaciones	Esto solo reflejará los casos introducidos en SIGVG+ que un/a trabajador/a social de VG ha anotado como de alto riesgo.
Suposiciones	Todos los casos de VG que son de alto riesgo se han marcado como tal.
¿Quién usa esta información y cómo?	Los/as trabajadores/as sociales de VG y los supervisores pueden saber qué porcentaje de sus casos de VG son de alto riesgo.
Pistas contextuales: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG de alto riesgo puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto complejo • Perpetración por el gobierno o alto perfil; alta probabilidad o impacto de la retribución • Probabilidad de ideas suicidas • Indicativo de la población objetivo del programa • Inicio de emergencia; acceso inicial a los servicios • Alto estigma en el entorno • Falta de casas seguras • Conocimientos insuficientes de la categorización de alto riesgo <p>Un bajo número de casos de riesgo puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicativo de la población objetivo del programa • Conocimientos insuficientes de VG de alto riesgo (si no hay ninguno)
Formas de usarlo	Puede ayudar a los programas a defender los recursos adecuados de acuerdo con el perfil de su carga de casos de VG.

⁸⁸ Este KPI no está actualmente activo, pero está en proceso de desarrollo.

ANEXO D: TABLAS DE COMENTARIOS DE CLIENTES

¿Cómo se conoció nuestro/s servicio/s?	
Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar cómo llegar a conocer los servicios de VG las personas sobrevivientes.
Posibles usos	Identificar brechas en alcance y accesibilidad, así como posibles mejoras en la ruta de remisión. Identificar qué elementos de la ruta de remisión son funcionales.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un gran número de casos de VG que conocieron su servicio a través de un familiar o amigo puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El boca a boca es una forma valiosa de conocer los servicios; puede ser una vía posible para la difusión de información • Confianza en los servicios • Falta de revelación a través de otros foros <p>Un gran número de casos de VG que conocieron su servicio a través de una remisión de otra organización puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La red de remisión está funcionando • Claridad en POE • Falta de revelación a través de otros foros • Confianza en los servicios; reputación de la organización; confianza entre iguales entre las organizaciones <p>Un gran número de casos de VG que conocieron su servicio a través de un vecino o miembro de la comunidad puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El boca a boca es una forma valiosa de conocer los servicios; puede ser una vía posible para la difusión de información • Confianza en los servicios • Falta de revelación a través de otros foros <p>Un gran número de casos de GBV que conocieron su servicio a través de un foro comunitario puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La revelación está funcionando bien • Considere los factores de accesibilidad para reuniones/foros comunitarios <p>Un elevado número de casos de V que conocieron su servicio a través de una octavilla o folleto puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altos niveles de alfabetización • Las imágenes o materiales escritos son formas útiles de comunicación • Los mensajes o elementos visuales son efectivos <p>La diversidad en las respuestas puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La revelación está funcionando bien en una serie de foros
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Grupo de edad • Estado de discapacidad • Identifique brechas específicas en la accesibilidad a los servicios para las mujeres y chicas diferentes y marginadas según el contexto

Prestación de servicios centrada en la persona sobreviviente

¿Estaban los servicios disponibles en el momento en que pudo asistir?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si los servicios son accesibles.
Posibles usos	Identificar brechas en la accesibilidad a los servicios
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar: <ul style="list-style-type: none"> • Recursos adecuados (para mantener los servicios productivos) • Personal adecuado • Adecuación de la ubicación y/o el momento de los servicios • Coherencia de los servicios Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar: <ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo más investigación cualitativa sobre lo que podría hacer • los servicios más accesibles • Recursos inadecuados (para mantener los servicios productivos) • Personal inadecuado • Falta de idoneidad de la ubicación y/o del momento de los servicios • Servicios incoherentes • Barreras al acceso (transporte, ubicación de los servicios, tarifas, contexto de seguridad/conflicto)
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Grupo de edad • Estado de discapacidad • Identifique brechas específicas en la accesibilidad a los servicios para las mujeres y chicas diferentes y marginadas según el contexto

¿Se sintió cómodo/a con el/la trabajador/a social de VG?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si las personas sobrevivientes se sienten cómodas con los/as trabajadores/as sociales de VG.
Posibles usos	Identificar lagunas en la recepción de las personas sobrevivientes de VG, actitudes dañinas de los/as trabajadores/as sociales de VG y áreas de mejora en el desarrollo de habilidades interpersonales para los/as trabajadores/as sociales.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un gran número de casos de VG que no se sintieron cómodos con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de formación de los/as trabajadores/as sociales • Calidad deficiente de los servicios • Falta de habilidades comunicativas y de actitudes • Baja confianza en los servicios • Incompatibilidad entre cliente y trabajador/a social • Barreras lingüísticas • Personal inadecuado • Alta carga de casos • Indicativo de factores contextuales o del entorno particulares • Estigma comunitario • Indicativo de la falta de otras opciones de servicios disponibles • <i>Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar los niveles de comodidad y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos.</i> <p>Un elevado número de casos de VG que se sintieron algo cómodos con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar los niveles de comodidad y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos.</i> <p>El elevado número de casos de VG que se sintieron completamente cómodos con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación del/de la trabajador/a social de calidad • Servicios de calidad • Habilidades de comunicativas y de actitudes adecuadas • Confianza en los servicios • Incompatibilidad entre cliente y trabajador/a social • Competencias lingüísticas adecuadas • Personal adecuado • Deseo de agradar al/a la trabajador/a social; presión para responder de cierta manera • Indicativo de la falta de otras opciones de servicios disponibles <p>La diversidad en las respuestas puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar los niveles de comodidad y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos.</i> • Diferentes niveles de formación de los/as trabajadores/as sociales; calidad de la atención • Diferentes niveles de «compatibilidad» entre los/as trabajadores/as sociales y las personas sobrevivientes
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Grupo de edad • Estado de discapacidad • Tipo de VG • Identifique brechas específicas en la accesibilidad a los servicios para las mujeres y chicas diferentes y marginadas según el contexto

¿Vio a la misma persona en cada visita?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si hay continuidad de los servicios.
Posibles usos	Identificar brechas u oportunidades en la configuración de los servicios.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión adecuada • Deseo de agradar al/a la trabajador/a social; presión para responder de cierta manera • Retención del personal • Retos en el equilibrio de la carga de casos • Poco personal • Niveles desiguales de capacidad del personal (algunos/as trabajadores/as sociales manejan ciertos casos) • Desequilibrio en la ratio de casos por trabajador/a social <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal • Retos en el equilibrio de la carga de casos • Supervisión inapropiada • Programación de conflictos • Combinación de casos/trabajador/a social
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación/centro de los servicios (en perfil de trabajador/a social) • Fecha de las visitas de supervisión

¿Sentiste que recibías toda la información que necesitabas sobre tus opciones de servicios y remisiones?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si se comparte la información adecuada para que la persona sobreviviente de VG pueda tomar decisiones informadas.
Posibles usos	Identifique brechas u oportunidades en la forma en que se abordan las opciones de servicios de remisión
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación adecuada del personal • POE claros • Supervisión regular y coherente • Falta de otras opciones de servicios • Mapa de servicios actualizado • Mapa de servicios obsoleto • Buena coordinación entre proveedores de servicios <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de servicios obsoleto • POE anticuados • Formación del personal inadecuada • Supervisión inadecuada • Falta de otras opciones de servicios • Las expectativas de las personas sobrevivientes no alcanzadas/no realizables • Problemas de coordinación entre proveedores de servicios
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Grupo de edad • Estado de discapacidad • Tipo de VG

¿Has tomado decisiones sobre lo que querías que pasase con tu caso (en términos de próximos pasos)?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si el proceso de gestión de casos de VG está centrado en la persona sobreviviente.
Posibles usos	Identificar oportunidades para mejorar el proceso de gestión de casos de VG, actitud de los/as trabajadores/as sociales, conocimientos y habilidades.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación adecuada para el personal sobre los Principios Rectores de VG • Supervisión adecuada <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación inadecuada del personal sobre los Principios Rectores de VG • Necesidad de una mayor supervisión • Las expectativas de las personas sobrevivientes no alcanzadas/no realizables
Desagregación útil	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Grupo de edad • Estado de discapacidad • Tipo de VG

¿Se te remitió a otro lugar si no podía prestarse un servicio?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si se prestan servicios y se realizan las remisiones apropiados.
Posibles usos	Identificar brechas y oportunidades en el servicio de remisión y en las rutas de remisión.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación adecuada del personal • Buen conocimiento de los principios de VG • Supervisión adecuada <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación del personal inadecuada • Conocimientos insuficientes de los principios de VG • Necesidad de una mayor supervisión • Las expectativas de las personas sobrevivientes no alcanzadas/no realizables
Desagregación útil	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de VG • Nivel de riesgo • Grupo de edad

Confidencialidad

¿Has podido acceder a los servicios sin ser visto/a por otros miembros de la comunidad?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si existen niveles adecuados de privacidad.
Posibles usos	Identificar brechas o defectos en la configuración de servicios y en los puntos de entrada.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vías confidenciales • Proveedores de servicios que coordinan los modelos de confidencialidad • Bajos niveles de estigma asociados con los servicios • Servicios en un lugar apropiado • Oferta adecuada para los servicios <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de servicios inadecuada • Los proveedores de servicios no tienen la confidencialidad en mente • Alto estigma asociado a la recepción de servicios • Los servicios están en ubicaciones inapropiadas/no preferidas • Oferta de servicios inapropiada/inadecuada • Puede ser indicativo de la configuración del servicio móvil o a distancia
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación/centro de los servicios (en perfil de trabajador/a social) • Fecha del informe

¿El personal respetó tu confidencialidad?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si existen niveles adecuados de privacidad.
Posibles usos	Identificar lagunas en el cumplimiento del principio rector de VG de confidencialidad por parte del/de la trabajador/a social y oportunidades para la supervisión del personal y el apoyo a la rectificación.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el personal • Buen conocimiento de los principios de VG • Sesiones de supervisión correctas • Formación adecuada de los/as trabajadores/as sociales <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de confianza en el personal • Conocimientos insuficientes de los principios de VG • Pueden mejorarse las sesiones de supervisión • <i>Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos.</i>

¿Sentiste que podías hablar libremente sin que te oyese nadie?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si existen niveles adecuados de privacidad.
Posibles usos	Identificar brechas y oportunidades en la configuración de servicios.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de pruebas de sonido • El/la trabajador/a social no puedo acompañar a la persona sobreviviente a un lugar privado después de la conversación • Contratación de recursos insuficiente para los servicios • Puede ser indicativo de la configuración del servicio móvil o a distancia <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba adecuada de sonido • Posibilidad de divulgar información en un lugar apropiado • Contratación adecuada de recursos para los servicios
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación/centro de los servicios (en perfil de trabajador/a social) • Fecha del informe

Trabajador/a social

¿Fue amable el/la trabajador/a social de VG?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si los servicios son abiertos, sin juicio y receptivos.
Posibles usos	Identificar oportunidades para mejorar la actitud de los/as trabajadores/as sociales de VG y sus habilidades interpersonales.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que no encontraron nada amable al/a la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación inadecuada de los/as trabajadores/as sociales • Conocimientos insuficientes de los principios de VG • Alta carga de casos • Agotamiento del personal <p>Un elevado número de casos VG que encontraron algo amable al/a la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar las habilidades interpersonales y de actitudes y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos. <p>Un gran número de casos de VG que encontraron totalmente amable al/a la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación adecuada de los/as trabajadores/as sociales • Compatibilidad buena entre trabajador/a social y persona sobreviviente • Falta de fijación de límites para los/as trabajadores/as sociales <p>La diversidad en las respuestas puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar las habilidades interpersonales y de actitudes y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos. • Diferentes niveles de formación de los/as trabajadores/as sociales; calidad de la atención

¿Te sentiste juzgado/a por el personal?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si los servicios son abiertos, sin juicio y receptivos.
Posibles usos	Identificar oportunidades para mejorar la actitud de los/as trabajadores/as sociales de VG y sus habilidades interpersonales.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos VG que no se sintieron en absoluto juzgados con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de la adecuación cultural en comunicación/recepción • Formación adecuada de los/as trabajadores/as sociales • Supervisión de la calidad • Buen conocimientos de los principios de VG • Atención centrada en la persona sobreviviente <p>Un elevado número de casos de VG que se sintieron algo juzgados con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar las habilidades interpersonales y de actitudes y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos. <p>Un elevado número de casos VG que se sintieron totalmente juzgados con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretación cultural incorrecta; falta de conocimientos culturales • Formación inadecuada de los/as trabajadores/as sociales • Falta de supervisión • Conocimientos insuficientes de los principios de VG • Falta en la práctica de atención centrada en la persona sobreviviente • Agotamiento del personal <p>La diversidad en las respuestas puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar las habilidades interpersonales y de actitudes y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos • Diferentes niveles de formación de los/as trabajadores/as sociales; calidad de la atención
Desagregaciones útiles	País de origen Etnia Grupo de edad

¿Te proporcionó el/la trabajador/a social toda la información que necesitabas?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si se comparte la información adecuada para que la persona sobreviviente pueda tomar decisiones informadas.
Posibles usos	Identificar brechas u oportunidades en la forma en que se tratan el proceso y las opciones en la gestión de casos de VG.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación adecuada del/de la trabajador/a social • Buenas habilidades comunicativas del/de la trabajador/a social • Puede ser indicativo de otros servicios disponibles • Se han cumplido las expectativas de la persona sobreviviente <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una formación inadecuada de los/as trabajadores/as sociales • Deficiencias en las habilidades comunicativas de los/as trabajadores/as sociales • Puede ser indicativo de otros servicios disponibles • Expectativas de las personas sobrevivientes no alcanzadas/no realizables

¿Utilizó el/la trabajador/a social un lenguaje que podías entender?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si los servicios son accesibles en términos de lenguaje.
Posibles usos	Identificar lagunas en la accesibilidad a los servicios.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas habilidades comunicativas del/de la trabajador/a social • Capacidad de utilizar un lenguaje simplificado • Disponibilidad de conocimientos lingüísticos locales/prevalentes necesarios <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El/la trabajador/a social no entiende los principios rectores y se formó solo en la jerga • Conocimientos lingüísticos locales/prevalentes insuficientes • Habilidades comunicativas insuficientes
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • País de origen • Estado de desplazamiento • Grupo de edad

¿El/la trabajador/a social te dio suficiente tiempo para compartir tus pensamientos y problemas?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar si los servicios son abiertos, sin juicio y receptivos.
Posibles usos	Identificar oportunidades para mejorar el proceso de gestión de casos de VG y la configuración de servicios.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga de casos adecuada • Formación adecuada del/de la trabajador/a social • Falta de fijación de límites para los/as trabajadores/as sociales • Gestión del tiempo adecuada <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga de casos alta; una alta demanda puede traducirse en una gestión rápida de los casos • Agotamiento de los/as trabajadores/as sociales • Gestión del tiempo deficiente
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de riesgo • Tipo de VG

¿En qué medida sentiste que te ayudó el/la trabajador/a social con tu problema?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar la satisfacción con los servicios.
Posibles usos	Identificar oportunidades para mejorar la prestación de servicios, la formación del personal y la configuración de servicios.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un gran número de casos de VG que no se sintieron ayudados en absoluto con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas de las personas sobrevivientes no alcanzadas/no realizables • Una formación inadecuada de los/as trabajadores/as sociales • Recursos inadecuados (para servicios productivos) • Alta carga de casos • <i>Puede ser indicativo del tipo/de la complejidad del caso</i> <p>Un elevado número de casos de VG que se sintieron algo ayudados con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar la oferta del servicio y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos</i> <p>Un gran número de casos de VG que se sintieron totalmente ayudados con el/la trabajador/a social puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de satisfacción del/de la cliente con los servicios • Se han cumplido las expectativas de la persona sobreviviente • Formación adecuada para el/la trabajador/a social; trabajador/a social altamente cualificado • Recursos adecuados (para servicios productivos) • Carga de casos adecuada • <i>Puede ser indicativo del tipo/de la complejidad del caso</i> <p>La diversidad en las respuestas puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pueden ser necesarios otros grupos de discusión/entrevistas para determinar la oferta del servicio y las oportunidades de mejora, incluidas oportunidades de formación/mejora en la calidad de la gestión de casos</i> • Diferentes niveles de formación de los/as trabajadores/as sociales; calidad de la atención • Diferentes niveles de «compatibilidad» entre los/as trabajadores/as sociales y las personas sobrevivientes

Bienestar del/de la cliente

¿Recomendarías que un amigo que ha sufrido VG venga aquí para obtener ayuda?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Determinar la satisfacción con los servicios.
Posibles usos	Identificar oportunidades de mejorar la prestación de servicios, la formación del personal, la configuración de los servicios, la accesibilidad y los conocimientos, la actitud y las habilidades de los/as trabajadores/as sociales de VG.
Posibles Interpretaciones: ¿Qué podría significar esto?	<p>Un elevado número de casos de VG que respondieron positivamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de confianza de los/as clientes en la organización • Alto nivel de satisfacción de los/as clientes con los servicios • Falta de otras opciones disponibles • Combinación de otros componentes satisfactorios del servicio, como la interacción positiva de los/as trabajadores/as sociales, la actitud positiva o las habilidades comunicativas de los/as trabajadores/as sociales, la confidencialidad, la prestación de servicios centrada en la persona sobreviviente o la accesibilidad del servicio • Experiencia positiva con este/a trabajador/a social en particular <p>Un elevado número de casos de VG que respondieron negativamente a esta pregunta puede significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajos niveles de confianza de los/as clientes en la organización • Bajos niveles de satisfacción de los/as clientes con los servicios • Experiencias de servicio constantemente mejores en otras organizaciones/proveedores • Experiencia negativa con este/a trabajador/a social en particular • Expectativas de los/as clientes no cubiertas/no realizables • Falta de comunicación o comunicación inadecuada con la comunidad sobre la oferta de servicios
Desagregaciones útiles	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Grupo de edad • Estado de discapacidad • Tipo de VG • Identifique brechas específicas en la accesibilidad a los servicios para las mujeres y chicas diferentes y marginadas según el contexto

En caso afirmativo, ¿qué otras mejoras te gustaría sugerir?

Objetivo/Propósito	Objetivo principal: Crear espacio para recibir opiniones abiertas de las personas sobrevivientes.
Posibles usos	Identificar nuevas oportunidades para integrar los comentarios de las personas sobrevivientes en el diseño y la prestación de servicios y proporcionar comentarios que aporten información para el aprendizaje y el desarrollo del personal de respuesta de VG.
Consejos	Trate de clasificar las tendencias de esta información cualitativa, como el bienestar del/de la cliente, la interacción, actitud o destrezas comunicativas de los/as trabajadores/as sociales, la confidencialidad, la prestación de servicios centrada en la persona sobreviviente o la accesibilidad al servicio. Determine si resultaría útil combinar esta información con otras tendencias en la encuesta para una mejor comprensión.