

Año XCIX  
Martes  
20 de Agosto de 2024

**BOCCE**  
**Nº6.436**  
**ORDINARIO**



**CEUTA**  
D.L.: CE.1-1958



# Boletín Oficial Ciudad de Ceuta

## SUMARIO

### DISPOSICIONES GENERALES

#### CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

**601.-** Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Ciudad de Ceuta, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de julio de 2024, relativo al Protocolo de actuación y coordinación de los profesionales que integran el Centro de Crisis 24 H para mujeres víctimas de violencia sexual de la Ciudad Autónoma de Ceuta y de estos con los demás profesionales implicados.

**Pag. 1921**

## DISPOSICIONES GENERALES

### CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

#### 601.-

#### ANUNCIO

**El Consejo de Gobierno, en sesión Ordinaria celebrada el día 16 de julio de 2024, ha adoptado el siguiente ACUERDO:**

5.2.- (17000) Propuesta de la Sra, Consejera de Sanidad y Servicios Sociales, D<sup>a</sup> Nabila Benzina Pavón, relativa a Protocolo de actuación y coordinación de las personas profesionales que integran el centro y de estas con los demás profesionales implicados del Centro de Crisis 24 h para mujeres víctimas de violencia sexual.-

La Propuesta es del siguiente tenor literal:

*“La Consejería de Sanidad y Servicios Sociales promovió la contratación del “contrato de servicios para la gestión del Centro de Crisis 24 h para mujeres víctimas de violencia sexual de la Ciudad Autónoma de Ceuta”, por un periodo de dos años (con posibilidad de prórroga por otros dos) en los términos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas establecido al efecto.*

*El Centro de Crisis 24 horas albergará un espacio dedicado a un servicio de intervención con las usuarias, en adelante, servicio ambulatorio, así como plazas de naturaleza residencial, en adelante, centro residencial, y en el mismo, de conformidad con el artículo 35.1. a) de la Ley Orgánica 10/2022, se ofrecerán servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, proveerán apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas del entorno. Este centro incluye el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año.*

*La entrada en funcionamiento del centro de crisis 24 horas tendrá que estar precedida de la aprobación de un protocolo de actuación y coordinación de las personas profesionales que integran el centro y de estas con los demás profesionales implicados en virtud de la Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 3 de marzo de 2023, por el que se aprueban los criterios de distribución territorial y la distribución resultante para la ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, con cargo al “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.*

*Por parte del Centro Asesor de la Mujer se ha procedido a la elaboración de dicho Protocolo obrante en el expediente, al objeto de que se proceda a su aprobación como paso previo obligatorio para la puesta en marcha del mismo tal y como exige la resolución mencionada.*

*Consta Informe Jurídico de fecha 11 de julio de 2024. En cuanto al Órgano competente, el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Ceuta en virtud del art.- 12 del Reglamento de Gobierno y los Servicios de la Administración de la Ciudad Autónoma de Ceuta (B.O.C.CE del 10.11.17 n<sup>o</sup> 5.729, n<sup>o</sup> de orden 780) al establecer que : “corresponde en todo caso al Consejo de Gobierno: .... q) Cualquier otra atribución que le venga atribuida por alguna disposición legal o reglamentaria, y en general, deliberar sobre aquellos asuntos que, por su importancia y repercusión en la vida de la Ciudad aconsejen la deliberación o el conocimiento del Consejo”*

*Por ello, se propone al Consejo de Gobierno la adopción de los siguientes acuerdos:*

*-Aprobación del “Protocolo de actuación y coordinación de las personas profesionales que integran el centro y de estas con los demás profesionales implicados del Centro de Crisis 24 h para mujeres víctimas de violencia sexual”.*

*-Una vez aprobado, proceder a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Ceuta.*

*-Facultar al órgano competente en materia de igualdad y violencia de género para la interpretación, modificación y actualización de dicho Protocolo.”*

*Conocida dicha Propuesta y aprobada la urgencia conforme determina la vigente legislación, el Consejo de Gobierno, por unanimidad ACORDÓ:*

*1º) Aprobar el “Protocolo de actuación y coordinación de las personas profesionales que integran el centro y de estas con los demás profesionales implicados del Centro de Crisis 24 h para mujeres víctimas de violencia sexual”, que obra en el expediente.*

*2º) Proceder a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Ceuta.*

*3º) Facultar al órgano competente en materia de igualdad y violencia de género para la interpretación, modificación y actualización de dicho Protocolo”.*

## **PROTOCOLO DE ACTUACION Y COORDINACIÓN DE LOS PROFESIONALES QUE INTEGRAN EL CENTRO DE CRISIS 24 H PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA Y DE ESTOS CON LOS DEMAS PROFESIONALES IMPLICADOS.**

### **INTRODUCCIÓN**

**Definición** El Centro de Crisis para Víctimas de Agresiones sexuales es un servicio de atención inmediata y especializada a mujeres víctimas de agresiones sexuales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Ceuta durante las 24 horas de los 365 días del año de carácter esencial en virtud del art.-33.4 de la Ley Orgánica 10/22 de 06 de septiembre de Garantía Integral de libertad sexual.

El acceso al mismo será gratuito y se respetará la dignidad, la confidencialidad y el derecho a la protección de datos de carácter personal de las víctimas y de terceras personas.

**Objetivo** Facilitar servicios para la atención integral a las víctimas de agresiones sexuales según sus necesidades y demandas. Fomentar el cambio social a través de iniciativas dirigidas a prevenir y combatir las violencias sexuales: formación especializada, coordinación con instituciones públicas y privadas, implicación en las políticas públicas, charlas, conferencias y campañas de sensibilización. Cambio de paradigma respecto al tratamiento de la violencia sexual. Las víctimas de agresiones sexuales sufren con demasiada frecuencia déficit de credibilidad. Se cuestionan sus testimonios, se cuestionan sus vidas y son desacreditadas y culpabilizadas por la agresión que han sufrido. También sufren presión para interponer denuncia, responsabilizándolas tanto de la agresión sufrida como de la impunidad de los agresores si ellas no acuden al sistema judicial. El cambio de paradigma pretende que las víctimas de violencia sexual reciban un trato respetuoso, tengan procesos judiciales adecuados y sean reparadas por la agresión sufrida. El objetivo final es que el Centro de Crisis impulse la transformación social y sea un referente para la población general y para diferentes profesionales, proporcionando información y asesoramiento sobre los recursos y derechos que asisten a las víctimas y los procedimientos para ejercerlos.

**Principios de actuación** Los principios que rigen la actuación del centro son: 1. Asesoramiento, información, apoyo y acompañamiento psicológico, social y jurídico durante todo el proceso. 2. Inmediatez y seguridad 3. Confidencialidad e intimidad 4. Accesibilidad 5. Seguimiento 6. Interdisciplinariedad 7. Coordinación con otros servicios 8. Participación de las mujeres que reciban apoyo en la evaluación y mejora del servicio.

**Población destinataria** El Centro está destinado a mujeres víctimas de agresiones sexuales en todo el territorio de la Ciudad Autónoma de Ceuta, con independencia de su nacionalidad, o si disfrutaban o no de residencia legal en España. Tanto mujeres que tengan su residencia en Ceuta, como aquellas que se encuentren en Ceuta de forma temporal, de estudio o turismo.

**Prestaciones** El Centro tendrá un número de teléfono para el acceso al servicio, para realización de llamadas, envío de mensajes de texto y WhatsApp. Otras vías de acceso son la derivación desde el 016 y el 112 y también la derivación de profesionales.

**Equipo profesional** El Centro de Crisis es un recurso multidisciplinar, por lo que el equipo profesional estará formado por:

- 1 Coordinador/a con la titulación universitaria relacionada con las áreas del servicio a jornada completa, con disponibilidad telefónica 24 h.
- 1 Psicólogo/a con Licenciatura o Grado de Psicología a jornada completa
- 1 Abogado/a con Licenciatura o Grado en Derecho y título profesional de Abogado a jornada completa.
- 1 Trabajador/a Social con Diplomatura o Grado en Trabajo Social a jornada completa
- 1 Educador Social a jornada completa con titulación en Diplomatura o Grado en Educación Social.
- 4 Técnicos/as de Integración Social a jornada completa con titulación en Grado Superior en Integración Social.
- 1 administrativo/a con titulación mínima en Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente, a jornada completa.
- 1 ordenanza con titulación de estudios primarios o equivalente, a jornada completa

Tanto el personal técnico como el auxiliar prestarán sus servicios en turno horario que se determine, siempre que garantice la atención de tal manera, que el servicio quede cubierto, las 24 horas al día, los 365 días del año.

**Localización y espacio físico** El Centro de Crisis estará ubicado físicamente en Avda de España S/N en un Edificio patrimonio de la Ciudad Autónoma de Ceuta situado contiguo al edificio del Chalet Ibarrola y que consta de una planta baja. En la planta baja se encuentra: un puesto de control, dos despachos, seis habitaciones de acogida y sala de ludoteca para niños y una cocina estancia comunal.

A la escalera se le dará continuidad para acceder a la nueva cubierta plana transitable donde se situará una sala de lavado y planchado común, con tendederos y un lucernario lineal. En la azotea existe superficie para colocar cuartos de instalaciones y paneles solares o fotovoltaicos. En la parte exterior da a una plaza lo que resulta muy adecuado para que las profesionales y las mujeres no tengan la sensación de estar en un sitio cerrado y puedan tomar aire.

### **PROTOCOLO**

**I.- OBJETO.-** Este protocolo tiene por objeto concretar las actuaciones que se deben llevar a cabo desde el Centro de Crisis 24 horas para Víctimas de Agresiones Sexuales.

**II.-ÁMBITO DE ACTUACIÓN** Este protocolo se aplicará para la atención a mujeres adultas, niñas mayores de 12 años y mujeres adolescentes mayores de 16 víctimas de agresiones sexuales en todo el territorio de la Ciudad Autónoma de Ceuta, con independencia de su nacionalidad, o si disfrutaban o no de residencia legal en España. El Centro de Crisis es un recurso multidisciplinar, de carácter público y gratuito, integrado por un equipo de profesionales, ubicado en la ciudad de Ceuta, que permanecerá abierto y operativo las 24 horas del día los 365 días del año.

**LEGISLACIÓN****MARCO INTERNACIONAL**

**-La Convención sobre Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW) hecho en Nueva York el 18 de diciembre de 1979, que entró en vigor en España el 4 de febrero de 1984,** que constituye el primer tratado internacional que impone a los Estados parte la obligación de actuar con la debida diligencia frente a todas las formas de violencia contra las mujeres, entre ellas la violencia sexual, exigiendo la adopción de *“medidas adecuadas, legislativas o de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer”* y ello desde la triple perspectiva de prevención de la violencia, protección de la víctima y persecución del delito.

**- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 que entró en vigor en España el 3 de mayo de 2008 (Convenio de Nueva York).** En su preámbulo reconoce *“la importancia que para las personas con discapacidad reviste su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones (...) que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación”* y establece para los Estados parte la obligación de adoptar medidas apropiadas para combatir la violencia contra las mujeres con discapacidad y para asegurar el acceso a los servicios de salud teniendo en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación de la salud.

**MARCO EUROPEO**

**El Convenio sobre la lucha contra la trata de seres humanos del Consejo de Europa hecho en Varsovia el 16 de mayo de 2005, que entró en vigor en España el 1 de agosto de 2009 (Convenio de Varsovia)** complementa la Convención de Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional. Este Convenio aborda de forma integral la protección de las víctimas de trata con fines de explotación sexual, que es la forma de trata más numerosa. Por ello debemos tenerlo presente en este protocolo común de atención sanitaria, cuyas víctimas requerirán de una respuesta especializada para su adecuada atención, protección y recuperación.

• **El Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual hecho en Lanzarote el 25 de octubre de 2007 que entró en vigor en España el 1 de diciembre de 2010 (Convenio de Lanzarote).** Este Convenio pone de relieve la necesidad de dar respuesta específica cuando la violencia sexual se ejerce sobre la infancia e impone a las administraciones públicas la obligación de adoptar medidas necesarias para garantizar la coordinación y colaboración a nivel nacional o local entre los distintos organismos responsables de la protección de la infancia y de la prevención y lucha contra la explotación y el abuso sexual de niños y niñas, en particular en los sectores de la educación y la sanidad, los servicios sociales, las fuerzas del orden y las autoridades judiciales.

• **El Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul, 2011: ratificado por España en 2014)** establece la obligación de las administraciones públicas de actuar desde el enfoque de género e impone a las administraciones públicas en relación con el apoyo a las víctimas de violencia sexual que se tomen *“las medidas legislativas u otras necesarias para permitir la creación de centros de ayuda de emergencia para las víctimas de violaciones y de violencias sexuales, apropiados, fácilmente accesibles y en número suficiente, para realizarles un reconocimiento médico y médico forense, y darles un apoyo vinculado al traumatismo y consejos”*. Asimismo, se refiere expresamente a la violencia sexual, incluida la violación en su artículo 36 y contempla otras formas de violencia sexual como las mutilaciones genitales femeninas en su artículo 38, al aborto y esterilización forzosos en su artículo 39 y el acoso sexual en su artículo 40. En concreto respecto a la violencia sexual, incluida la violación, se extrae del Convenio de Estambul, la consideración como tal de *“toda acción que se cometa intencionadamente en cualquiera de las siguientes formas:*

a) La penetración vaginal, anal u oral no consentida, con carácter sexual, del cuerpo de otra persona con cualquier parte del cuerpo o con un objeto;

b) Los demás actos de carácter sexual no consentidos sobre otra persona;

c) El hecho de obligar a otra persona a prestarse a actos de carácter sexual no consentidos con un tercero”.

Además, dicho Convenio especifica en su apartado segundo el artículo 36 que *“El consentimiento debe prestarse voluntariamente como manifestación del libre arbitrio de la persona considerado en el contexto de las condiciones circundantes”*.

Como mecanismo de seguimiento para velar por el cumplimiento del presente Convenio por los Estados Parte se crea el GREVIO (Grupo de Expertos en la Lucha contra la Violencia contra la Mujer y la Violencia Doméstica) que como organismo independiente encargado de supervisar la implementación del Convenio, dirigirá cuando proceda a los Estados Parte, recomendaciones generales sobre su aplicación.

**MARCO NACIONAL**

**-La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal** regula los Delitos contra la libertad sexual en el Título VIII de su Libro II.

**- La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra a la Violencia de Género,** constituye una norma pionera que busca ofrecer una respuesta integral y coordinada frente a la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia. En dicha Ley Orgánica 1/2004 se establecen medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijas e hijos menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia, comprendiendo todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad. La violencia de género a que se refiere esta Ley también comprende la violencia que con el objetivo de causar perjuicio o daño a las mujeres se ejerza

sobre sus familiares o allegados menores de edad por parte de las personas indicadas en el apartado primero de su Artículo 1.

-**Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito**, que recoge un catálogo de derechos procesales y extraprocesales de toda víctima del delito y persigue que el apoyo y protección a la víctima cuente con una evaluación y trato individualizado, sin perjuicio del trato especializado según el tipo de delito, como son las violencias sexuales.

-**La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI)** que persigue la adopción de procedimientos de detección y coordinación adecuados para garantizar una atención integral que comprenderá medidas de protección, apoyo, acogida y recuperación. También persigue que esos procedimientos permitan que las violencias sexuales contra niñas y niños sean debidamente investigadas y sancionadas y se les proporcione adecuada reparación a las víctimas, respetando el “Principio del Interés Superior del Menor” creando entornos seguros, de buen trato e inclusivos para toda la infancia en todos los ámbitos en los que la persona menor de edad desarrolla su vida.

-**La Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (LOGILS)** que tiene por objeto la protección integral del derecho a la libertad sexual mediante la prevención y la erradicación de todas las violencias sexuales contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, en tanto que víctimas fundamentales de la violencia sexual. La Ley considera violencias sexuales los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, orientados específicamente a proteger a personas menores de edad. Pretende dar respuesta especialmente a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual. Considera violencias sexuales la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual. Se incluye el homicidio de mujeres vinculado a la violencia sexual, o feminicidio sexual, como la violación más grave de los derechos humanos vinculada a las violencias sexuales.

(Antes de la Ley orgánica de garantía integral de libertad sexual, que reforma de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, se distinguía entre abuso y agresión. Como medida más relevante, la LOGILS elimina la distinción entre agresión y abuso sexual, considerándose agresiones sexuales todas aquellas conductas que atenten contra la libertad sexual sin el consentimiento de la otra persona, cumpliendo así España con las obligaciones asumidas desde que ratificó en 2014 el Convenio de Estambul)

### III.-PRINCIPIOS RECTORES DE LA INTERVENCIÓN

El presente apartado pretende servir como guía a las profesionales del Centro de Crisis para mujeres víctimas de agresiones sexuales de la Ciudad Autónoma de Ceuta a la hora de asistirles, con el fin de brindarles el mejor servicio posible y disminuir la revictimización secundaria.

La intervención por parte del equipo será profesional, e individualizada, centrada en la mujer víctima de agresión sexual, a la que se le facilitará el acceso al recurso de forma sencilla y acogedora. El rol que juegan las profesionales del Centro de Crisis en la atención a las víctimas es crucial debido a que mediante su experticia en áreas técnico-científicas pueden dar también, un valor probatorio a la investigación criminal. No se compartirá información sobre la mujer con integrantes del equipo asistencial, en espacios que no sean estrictamente profesionales e integrantes del equipo implicado directamente con la atención inmediata y el seguimiento posterior de recuperación de la persona agredida.

Las profesionales del Centro de Crisis deberán comprender la centralidad de su rol en dirección a apoyar a las distintas instancias que intervienen, para evitar la revictimización y favorecer la recuperación del trauma.

Para brindar un mejor servicio a las víctimas no es suficiente con contar solo con experticia en su área técnico-profesional, es necesario estar capacitada y sensibilizada en la atención a víctimas. Además, se establecen recomendaciones y buenas prácticas para interactuar con las y los profesionales de las distintas Instituciones con las cuales una víctima de agresión sexual tomará contacto.

Debe tomarse en cuenta que la responsabilidad de obtener éxito en la recuperación de una víctima de agresión sexual y de encontrar justicia (si así lo requiere y decide ella misma), no es una tarea exclusiva de las profesionales de este Centro de crisis, sino que será el resultado de una permanente coordinación e interacción entre los diferentes equipos profesionales: justicia, sanidad, recursos sociales, policía, fiscalía y personal técnico-científico, todos los cuales tienen un impacto directo en dirección a evitar la victimización secundaria de la mujer/niña, víctima de una agresión sexual.

Para garantizar los derechos de la mujer víctima de agresión sexual se priorizará:

- Acompañamiento
- Apoyo y Autonomía.
- Asistencia
- Información
- Seguridad
- Intimidad
- Confidencialidad
- Evitar su revictimización

### IV.-ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

El protocolo se activará ante la demanda de apoyo por parte de las mujeres que hayan sufrido una agresión sexual reciente o en el pasado, o por derivación de las mismas por profesionales implicados o desde el 016 o 112.

Se actuará ofreciendo respuesta inmediata o en un plazo de 24 horas en función de la ayuda demandada (respuesta inmediata / respuesta en 24 horas)

## 1.-RESPUESTA INMEDIATA

- A) Respuesta ante una situación de emergencia o crisis recibida vía telefónica o WhatsApp al teléfono del centro, por derivación de profesionales o directamente desde el 016 o el 112.

La petición de apoyo es urgente y la víctima no necesita acompañamiento, solo requiere información y asesoramiento telefónico.

2. La petición de apoyo se realiza a través de WhatsApp.

3. La petición de apoyo es urgente y la víctima quiere acompañamiento:

3.1. La víctima prefiere trasladarse al centro y dispone de medios y personas que la acompañen.

3.2. La víctima ya ha acudido al servicio de urgencias del hospital.

3.4. La víctima acaba de sufrir la agresión y/ o precisa atención médica. Se realiza llamada al 112, facilitando datos para localizar a la mujer en la ubicación que nos hubiera facilitado.

Se informará desde el Centro que una persona de su confianza puede acompañar a la mujer durante la exploración conjunta de ginecología y medicina forense, si ella está de acuerdo (Estatuto de la víctima). Con la información que se le haya aportado, ella decide quién: profesional o persona que la haya acompañado.

El acompañamiento al Servicio de Urgencias por parte de las profesionales del Centro se realizará por designación del coordinador/a siempre que sea posible. En el caso de que el/la profesional preferente estuviese realizando otro acompañamiento o actuación lo realizaría la otra compañera del turno.

4.- La víctima no tiene un lugar seguro al que retornar:

Después de ser acompañada psicológica y/o jurídicamente se iniciará el Procedimiento de Alojamiento Provisional de Urgencia en el Centro de Crisis.

El plazo de estancia en régimen de acogimiento en el centro de Crisis será el necesario hasta que la víctima pueda recuperarse, hasta un plazo máximo de seis meses.

5.- La petición de apoyo es urgente y la víctima es menor a partir de 12 años.

5.1. Acompañada de su representante legal: asesoramiento psicológico y jurídico.

En su caso, se proporcionará, además, a la persona representante de la víctima o a quien tenga atribuida su guarda, protección o defensa, sin perjuicio del deber de atención inmediata e información previsto en el artículo 16.4 de la Ley Orgánica 8/2021 de protección integral de la infancia y adolescencia frente a la violencia, y el derecho de los niños, niñas y adolescentes a estar acompañados de una persona de su confianza previsto en el artículo 17.2 de la misma ley.

5.2. Sola o acompañada de otra menor: información para implicar a su representante legal y poder iniciar así la intervención. Si se detecta situación de desprotección, se procederá a la derivación al Área competente de Menores.

5.3 El personal funcionario que desarrolle su actividad profesional en los servicios sociales en el ejercicio de sus funciones relativas a la protección de los niños, niñas y adolescentes, tendrá la condición de agente de la autoridad y podrá solicitar en su ámbito geográfico correspondiente la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de los servicios sanitarios y de cualquier servicio público que fuera necesario para su intervención. Cuando la gravedad lo requiera, los y las profesionales de los servicios sociales o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad podrán acompañar a la persona menor de edad a un centro sanitario para que reciba la atención que precise, informando a sus progenitores o a quienes ejerzan funciones de tutela, guarda o acogimiento, salvo que se sospeche que la mencionada violencia haya sido ejercida por estos, en cuyo caso se pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal art.- 34 de la referida L.O.

5.4. En todos los casos en los que exista riesgo o sospecha de violencia sobre los niños, niñas o adolescentes, los servicios sociales de atención primaria establecerán, de forma coordinada con la entidad pública de protección a la infancia, las vías para apoyar a la familia en el ejercicio positivo de sus funciones parentales de protección. En caso necesario, los servicios sociales diseñarán y llevarán a cabo un plan de intervención familiar individualizado de forma coordinada y con la participación del resto de ámbitos implicados.

5.5. La valoración por parte de los servicios sociales de atención primaria de los casos de violencia sobre la infancia y la adolescencia deberá realizarse, siempre que sea posible, de forma interdisciplinar y coordinada con la entidad pública de protección a la infancia y con aquellos equipos y profesionales de los ámbitos de la salud, la educación, la judicatura, o la seguridad existentes en el territorio que puedan aportar información sobre la situación de la persona menor de edad y su entorno familiar y social.

En aquellas situaciones que se consideren de especial gravedad por la tipología del acto violento, especialmente en los casos de delitos de naturaleza sexual, se requerirá de la intervención de un profesional especializado desde la comunicación o detección del caso.

5.6. Corresponderá a los servicios sociales de atención primaria la recogida de la información sobre los posibles casos de violencia, y de concretar, con la participación de los y las profesionales correspondientes, el análisis interdisciplinar del caso, recabando siempre que sea necesario, el apoyo o intervención de la entidad pública de protección a la infancia, así como, en su caso, de los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género de la comunidad autónoma correspondiente. Las actuaciones desarrolladas por los servicios sociales de atención primaria en el marco del plan de intervención sobre casos de riesgo o sospecha de maltrato infantil se notificarán a los servicios sociales especializados de protección de menores.

5.7. Los poderes públicos garantizarán a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos violentos y, en todo caso, de delitos de naturaleza sexual, de trata o de violencia de género una atención integral para su recuperación a través de servicios especializados Ley Orgánica 8/2021 de protección integral de la infancia y adolescencia frente a la violencia.

6.- La petición de apoyo es realizada en un primer lugar por un/a profesional (FFCCSE, Servicios Sociales, Departamento Orientación o profesorado IES,...). Se presta asesoramiento telefónico a la persona que contacta y si es necesario, el equipo se desplaza a la dependencia oportuna para realizar el asesoramiento y/o el apoyo in situ.

B) Respuesta ante una situación que no requiere emergencia recibida vía telefónica o WhatsApp al teléfono del centro, por derivación de profesionales (FFCCSE, Servicios Sociales, Departamento Orientación o profesorado IES, etc):

1.- La petición de apoyo de la víctima solo requiere información y asesoramiento telefónico o bien a través de WhatsApp. (ANEXO I Asesoramiento e intervención vía telefónica o por WhatsApp).

2.- La petición de apoyo de la víctima requiere atención psicológica y/o jurídica y/o social, se realiza soporte emocional, y se le ofrece cita presencial en el Centro.

En todos los supuestos, en el momento que se recibe la primera llamada o WhatsApp se genera un Registro de Comunicaciones, que inicia la trazabilidad del caso.

A continuación se realiza un Registro de Entrada con Historia Breve que se numerará, donde quedará recogida la primera información que disponemos de la mujer, qué tipo de ayuda solicita y qué profesional/es realizan la primera intervención.

## 2.-VALORACIÓN INICIAL DEL CASO

Se realiza una primera valoración

A) Si se ajusta a la atención ofrecida en el Centro de Crisis:

Los dos criterios básicos que deberán cumplir son:

**1- Mujer adulta (18 años), niñas a partir de 12 años y mujeres adolescentes a partir de 16 años.**

**2- Víctima de agresiones sexuales.**

-Presente y

-Pasadas: se estarían considerando aquellas situaciones de violencia sexual sufridas en un período tan amplio como el comprendido o transcurrido durante la propia infancia hasta los últimos 10 días anteriores a la consulta médica o al momento de la atención solicitada por la víctima, por éste u otros motivos. En la atención a esta violencia es preciso hacer una distinción entre si la violencia ocurrió hace mucho tiempo (y la persona no tiene riesgo de seguir recibéndola) o si ha ocurrido en fechas más recientes y persiste riesgo de seguir padeciéndola. En función de ello es necesario realizar una intervención diferenciada. Si hay riesgo de reincidencia y/o seguridad para la mujer (o víctima) será preciso adoptar medidas de seguridad y protección a la mayor brevedad posible, especialmente en el caso de menores de edad.

Además de la atención y seguimiento de la mujer, es necesario conocer si existen hijos o hijas u otras personas dependientes a cargo de la mujer, y trabajar coordinadamente para valorar la situación de riesgo en que se pueden encontrar todas ellas.

## 3-Cualquier tipo de agresión sexual:

La Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual considera por **violencias sexuales** “*los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, orientados específicamente a proteger a personas menores de edad*”.

Definiciones recogidas en *Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025*:

Agresión sexual: Cualquier acto que atente contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento.

Acecho o Stalking : Hostigamiento, persecución intrusiva, contacto personal en contra de su voluntad (o para que otros contacten con ella en contra de su voluntad, por ejemplo, en redes sociales). En su dimensión digital se tiende a nombrar como ciberacoso (término común): envío de mensajes, emails, cartas o regalos y llamadas telefónicas no deseadas, obscenas, amenazantes, molestas o silenciosas

Acoso sexual: Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (Artículo 7.1 LOIEMH). Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, que establece que, sin perjuicio de lo establecido en la LOIEMH, es “solicitar favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente, de prestación de servicios o análoga continuada o habitual, provocando a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante” (art.184 CP).

Grooming Estrategias de un adulto para ganarse la confianza de un niño, niña o adolescente, a través de Internet, con el propósito de abusar o explotarlo sexualmente a través del chantaje y la manipulación (término común).

Pornovenganza: Distribución principalmente en internet de imágenes o vídeos sexualmente explícitos sin consentimiento para causar angustia, humillación o vergüenza.

Sextorsión: Extorsión sexual, chantaje en el cual alguien utiliza contenidos sexuales obtenidos de la víctima, contra ella para obtener algo contra su voluntad, generalmente relacionado con la sexualidad, amenazando con su publicación.

Violación: Agresión sexual consistente en acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías a la víctima (artículo 179 del Código Penal, posteriormente modificado por la LOGILS).

(Fuente: Elaboración propia a partir de la Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025 (DGVG; Ministerio de Igualdad, 2022).

Otras formas de violencia sexual:

**Acoso callejero:** La calle es el lugar donde se produjeron gran parte de las situaciones de acoso callejero, pero el transporte público o los parques son también lugares en los que se suceden estas agresiones. El acoso callejero conduce a cambios en la vida cotidiana y las estrategias de autoprotección adoptada (lugares que transitar, cómo desplazarse...)

**Trata con fines de explotación sexual, turismo sexual y contextos de prostitución:** El Protocolo de la ONU para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niñas (también conocido como Protocolo de Palermo) del año 2000, ratificado por España en 2003, define la trata como: la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad, o el ofrecimiento o a concesión de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esta explotación incluirá, como mínimo, la explotación en la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extirpación de órganos.

**Mutilación genital femenina:** Comprende todos los procedimientos de ablación parcial o total de los genitales externos de la mujer, así como otras lesiones de los órganos genitales femeninos, causadas por razones culturales u otras y no con fines terapéuticos

**Matrimonios forzados** El matrimonio forzado es un matrimonio en el que una y/o ambas partes no han expresado personalmente su pleno y libre consentimiento a la unión. Se trata de una violación de los derechos humanos y una práctica nociva que afecta de forma desproporcionada a las mujeres y las niñas en todo el mundo, impidiéndoles vivir sus vidas libres de toda forma de violencia.

El matrimonio infantil se considera una forma de matrimonio forzado.

**4- Criterios de exclusión:** o Menor de 12 años o Violencia de género o Violencia intragénero, y hombres.

Aquellos casos que quedan excluidos se les dan respuesta indicando nuestro ámbito de actuación y se derivan a los recursos adecuados para cada uno. (Guía de Recursos)

**B) Si existe la necesidad de contar con los apoyos para la adecuada comunicación oral en el caso de personas con discapacidad intelectual, auditiva y/o con dificultades con el idioma:**

- Coordinación con las entidades del CERMI.
- Servicio de Traducción.

### 3.- ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL CENTRO

La atención es individualizada, centrada en la víctima, y se realizará en cuatro fases:

**-Entrevista,** siempre que sea posible, se realiza de manera conjunta e interdisciplinar para evitar la revictimización de la mujer. (ANEXO II).

En esta fase se realiza la presentación del Centro, facilitando información y asesoramiento a la mujer, practicando la escucha activa y centrándose en sus necesidades y demandas.

Se informará también a las personas acompañantes de la víctima, familiares y/o amistades.

Con la primera entrevista se abrirá un número de Expediente que será el expediente de la mujer víctima así como de personas atendidas por el Centro relacionadas con la mujer.

El expediente se iniciará con la cumplimentación de la FICHA DE HISTORIA PERSONAL, en la que se incluirá la autorización de tratamiento de datos personales de la víctima. (ANEXO III Y IV)

**-Intervención:** Se establecerá un Plan de atención individualizado a desarrollar de forma consensuado entre la mujer y los/as profesionales responsables de caso. Se deben acordar las fechas para consultas sociales, psicológicas y/o jurídicas posteriores.

El tipo de intervención, su contenido y el número de sesiones vendrá determinado por las necesidades específicas valoradas en cada caso.

La psicóloga responsable del caso de una mujer en concreto será la que informe al resto del equipo sobre la pertinencia de la personación de la víctima en cualquier institución pública, valorando su estado y fortaleza a nivel psicológico.

**-Seguimiento:** Se garantizarán el seguimiento de la víctima, especialmente de aquellas más vulnerables, a través de las figuras de las responsables de los ámbitos social, jurídico y psicológico establecidas dentro del equipo.

En cada expediente se registrarán las actividades desarrolladas por el equipo y el contenido de las mismas. Se llevarán a cabo todas aquellas reuniones y/o contactos con diferentes profesionales indispensables para garantizar la atención integral de la víctima.

**-Evaluación de la Intervención:** Se mantendrá una evaluación permanente de la intervención, redefiniendo los objetivos específicos, los recursos a utilizar y la intensidad de la misma en función de la evolución del caso. Se celebrarán reuniones conjuntas del equipo del Centro de Crisis y la Dirección General que ostente competencias en materia de Igualdad y con el Centro Asesor de la Mujer para la supervisión de la intervención en los casos atendidos y la evaluación de los procesos, que serán coordinadas desde dicha Dirección General, con una duración determinada y un orden del día previo.

Los datos personales, tanto de las víctimas como de terceras personas, contenidos en los citados documentos serán tratados con las garantías establecidas en la normativa de protección de datos personales

## V.-OBLIGACIONES CON LISTA DE VERIFICACION.

A continuación, se detallan las obligaciones para los pasos más significativos en la asistencia a víctimas en el Centro de Crisis.

### 1. Derivación desde otra Institución:

- Ver el REGISTRO DE ENTRADA – Historia Breve

### 2. Previo a la llegada de la víctima a este Centro de Crisis:

- Aclarar con quien deriva:
  - 2.a. - si la mujer tiene el teléfono/datos del Centro o
  - 2.b.- si nos dan sus datos para que el Centro de crisis contacte con ella.

- Favorecer siempre, la opción 2.b

•Preparar la documentación que la víctima firmará (si acudimos desde el Centro a otra dependencia, llevarla consigo la profesional):

- Solicitud de consentimiento informado (ANEXO III).
- Autorización de la persona a cargo (si es menor de edad) (ANEXO IV).
- Solicitud de desvinculación voluntaria del Centro de Crisis (ANEXO V).

### 3. Trato a la víctima:

• Se debe brindar trato respetuoso y acorde con la dignidad humana, sin discriminaciones de ningún tipo: ni por razón de edad, etnia, cultura o religión. Adaptado a la víctima (horario, traslado, etc.)

### 4. Procedimiento de entrevista conjunta (ANEXO II)

### 5. Valoración para la admisión en el Centro de Crisis.

### 6. Causa judicializada

SI: PROTOCOLO COLEGIO DE ABOGACÍA y PROCURADURÍA

NO: Apoyo social, psicológico y asesoramiento jurídico a requerimiento de la víctima

7. Permanecer en contacto con la víctima a través de llamada, mensaje, WhatsApp, etc. Con una frecuencia que no puede superar los 10 días sin conocimiento de su estado, tome ella o NO contacto con este Centro de Crisis. Exceptuando cuando, de modo explícito la víctima (o sus representantes legales) de forma directa, diga que no quiere que contactemos más desde el Centro de Crisis.

### 8. Emisión de Informes: elaboración del informe pericial y de intervención psicológica.

### 9. Apoyo psicológico al entorno de la víctima:

- ⇒ Si es Menor de edad: SIEMPRE
- ⇒ Si es mayor de edad: a requerimiento de la víctima, siempre que tenga un objetivo terapéutico.

## VI.- RESPUESTA EN 24 HORAS

La respuesta a las demandas recibidas a través de redes sociales y/o vía web que no requieran intervención inmediata se contestarán en un plazo de 24 horas por las profesionales del turno correspondiente:

- Valoración de cita.
- Valoración de derivación.

## VII.- INFORMACIÓN A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA SEXUAL ACERCA DE LA FINALIDAD E IMPORTANCIA DEL APORTE DE LA EVIDENCIA Y LOS PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA MISMA.

• Las víctimas de violencia sexual siempre deben de ser informadas acerca de la finalidad y la importancia del aporte de la evidencia y los procedimientos utilizados para la recolección de la misma. Es importante recordarle a la víctima cual es el protocolo sanitario y la importancia de realizarlo, en dirección además, a prevenir enfermedades de transmisión sexual, la prevención de embarazos y la conveniencia de un seguimiento posterior.

• Explicar a la víctima cómo preservar la evidencia física hasta que pueda ser recolectada, indicándoles que debería evitar: el cambio de ropa, orinar, defecar, fumar, beber, comer, cepillarse el cabello o los dientes, lavarse la piel o ducharse, esto según el sitio donde el denunciado haya depositado un fluido biológico

- Es muy importante determinar, durante la entrevista, si la víctima está usando la misma ropa que tenía puesta durante o inmediatamente después de los hechos denunciados.
- Explicar a la víctima que las prendas de vestir podrían ser utilizadas como prueba, por lo que el Centro de Crisis le proveerá un set para asearse y cambiarse luego del examen médico una vez realizado el ingreso.
- Si no se ha cambiado de ropa desde los hechos denunciados, o si no las ha lavado, avisarle que se le puede solicitar que entregue las prendas.
- Desde este Centro de Crisis, siempre que proceda el acompañamiento, se solicitará en el centro sanitario, que la exploración la

realice a ser posible por un profesional de sexo contrario.

### VIII- MUJERES MAYORES VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL.

Las agresiones sexuales no están limitadas ni a la edad, ni a la etnia ni al aspecto físico de la mujer/niña agredida. Un abusador sexual no busca sexo, busca dominar a través de él.

- Coordinar el desplazamiento de las víctimas cuando tengan dificultades de trasladarse, como podría ser el caso de las mujeres adultas mayores.
- Cumplir con las necesidades especiales que requieran las personas adultas mayores y las que se establezcan como buenas prácticas.
- Ofrecer información en formato accesible, comprensible y oportuno para personas adultas mayores: folletos en escritura no menor a 14p. con formato en espacio doble. El lenguaje tiene que ser coloquial y comprensible.
- Asegurar que el espacio donde se atiende a la víctima adulta mayor reúna las condiciones y facilidades de accesibilidad que sean necesarias para asegurar una correcta y adecuada asistencia.

### IX.- MUJERES CON DISCAPACIDAD VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL.

- Ofrecer información en formato accesible, comprensible y oportuna para mujeres víctimas en condición de discapacidad intelectual y sensorial.
- Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación en todas las diligencias relacionadas con el proceso.
- Brindar los servicios de apoyo y ayudas técnicas necesarias para que las víctimas participen en el proceso judicial.
- Coordinar el desplazamiento de las víctimas a las diversas actuaciones: asistencia al juzgado, al Centro de crisis, al servicio médico, etc.
- Asegurar que el espacio donde se atiende a la víctima reúna las condiciones y facilidades de accesibilidad que sean necesarias para asegurar una correcta y adecuada atención a las personas en condición de discapacidad.
- Permitir que la víctima en condición de discapacidad intelectual esté acompañada por una profesional de confianza durante el proceso.

### X.-MUJERES LESBIANAS, BISEXUALES, TRANSGENERO, TRANSEXUALES VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL.

El estigma de género predominante en la sociedad desarrolla hacia estas mujeres un tipo específico de vulnerabilidad a la violencia sexual impulsada por el sexismo y la interseccionalidad de variables como la raza, etnia, edad y religión. Las agresiones sexuales, la violación y el asesinato de mujeres de estos colectivos son más frecuentes de lo que la sociedad conoce y las instituciones registran:

- Entre todos los tipos de violencia sufridos por estas mujeres, la de tipo sexual es la menos denunciada.
- En el momento actual, la mayor visibilidad de este colectivo favorece la aparición de actitudes hostiles que conducen a los abusos y agresiones sexuales.
- La exposición a la violencia sexual aumenta en aquellas mujeres más jóvenes, ya que pueden revelar su identidad sexual a edades más tempranas que las anteriores generaciones.
- Sufren la llamada "violación correctiva", es decir, cometida como un acto de odio con la motivación adicional de "curarlas" de su orientación sexual o identidad de género no normativa.
- En ocasiones, estos ataques tienen lugar con participación de múltiples agresores.
- Son más propensas a experimentar violencia sexual no solo por parte de sus parejas sino también por hombres desconocidos.
- El descrédito de estas víctimas permea todas las instituciones, donde suelen culpabilizarlas de ser ellas quienes provocan la violencia sexual.
- En el entorno familiar, las niñas y niños con orientaciones sexuales o identidad de género no normativas son más vulnerables al abuso físico y sexual. La orientación sexual constituye un factor explicativo de la prevalencia del abuso sexual infantil intrafamiliar.
- En el entorno escolar, el ciberacoso y la coerción sexual son tipologías de maltrato muy prevalentes en la población adolescente por parte de sus compañeros.
- En los servicios de salud, la estigmatización de estas víctimas de violencia sexual también puede ocurrir, lo que supone un desincentivo para la búsqueda de atención médica, dificultando la recuperación y aumentando las probabilidades de recaída.

El seguimiento de las pautas que a continuación se establecen previene, en parte, la posibilidad de revictimización y garantiza los principios éticos de no maleficencia (minimizar el daño) y de protección de las víctimas:

- Dirigirse a ellas de forma educada, evitando comentarios a los que pueden ser especialmente sensibles, pues lo habitual es que hayan vivido trato ofensivo y ridiculizante.
- Controlar la expresión no verbal, en especial las muecas de disgusto o desagrado, a las que habitualmente también están sometidas.
- Llamarla por el nombre que ella desee y utilizar artículos o pronombres correspondientes al género con el que se identifica.
- No menospreciar sus capacidades, habilidades y potencial intelectual en relación a su expresión o identidad de género.
- No ignorar aportaciones, comentarios o acciones, solo por el hecho de su orientación sexual.
- Evitar utilizar humor lesbóforo, bíforo o tránsforo, ya que puede resultar ofensivo.
- Informar de la importancia y conveniencia de denunciar las situaciones de violencia que viven.

De esta forma, será más fácil combatir el estigma y las actitudes que motivan el rechazo o indiferencia hacia estas mujeres y que limitan el proceso de prevención, atención, apoyo y tratamiento.

La naturaleza delicada de la recopilación de información puede exigir precauciones adicionales para garantizar su seguridad.

## XI.-MUJERES VICTIMAS DE TRATA CON FINES DE EXPLOTACION SEXUAL Y PROSTITUCION VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

Tanto la trata con fines de explotación sexual como la prostitución son consideradas otras formas de violencia contra las mujeres.

- La actitud sensible, la presencia activa, cercana y constante con ellas, son condiciones imprescindibles para establecer el vínculo de confianza necesario para que hablen de su situación en un contexto seguro. Detectar, contactar e identificar a las víctimas de trata y/o prostitución no suele ser una tarea fácil, salvo en aquellos casos en donde las propias mujeres presentan la denuncia.
  - Garantizar el anonimato y la confidencialidad de su caso es imprescindible dado el control y riesgo al que están sometidas.
  - La condición de migrantes añade nuevos factores de vulnerabilidad a los que ya se encontraban estas mujeres en sus países de origen y explican en muchos casos sus reticencias a denunciar, especialmente en los casos de explotación sexual.
  - En ocasiones el tratante o explotador puede acompañar a la víctima, lo que dificulta e interfiere la comunicación con estas mujeres.
  - En los contactos iniciales con las víctimas no deben realizarse promesas que no se vayan a cumplir.
  - Es posible que no cuenten su situación de esclavitud sexual en una primera entrevista. Es preciso darles un tiempo pues tienen miedo a las represalias personales y/o familiares que puede conllevar el desvelamiento de su situación. La desconfianza y reticencia a dar información es, por tanto, un obstáculo a tener en cuenta.
- El contexto de tolerancia y persecución en el que viven estas mujeres genera en ellas mayor desconfianza. La exclusión y desprestigio social que perciben merma su autoestima y provoca su aislamiento voluntario.

- La falta de formación, educación y nivel cultural también las hace sentirse más vulnerables e inseguras.
- Su estado psicológico puede estar alterado dadas las frecuentes situaciones traumáticas vividas. Los bloqueos emocionales impiden y dificultan la toma de decisiones y, además, se sienten culpables. Suelen comentar que, lo que les ocurre, ellas mismas se lo han buscado. Es importante ayudarlas para que ese sentimiento de culpa desaparezca.
- No debemos olvidar que el consentimiento de una mujer víctima de trata o de prostitución es irrelevante, puesto que se trata de un consentimiento nulo y coaccionado, viciado de antemano.
- Existen unas características fácilmente detectables que nos pueden poner en alerta y que pueden ayudar a un primer diagnóstico; unas sencillas preguntas que necesitarán ser completadas por una entrevista exhaustiva con la presunta víctima de trata, pero son orientadoras:

- ¿Tiene la persona libertad para dejar su lugar de trabajo?
- ¿Ha sufrido abusos físicos, sexuales o psicológicos?
- ¿Tiene un pasaporte o documento de identidad válido y está en posesión de ellos?
- ¿Cuál es el salario y las condiciones de empleo?
- ¿Vive la persona en su hogar o en el lugar de trabajo?
- Cómo llegó a su destino si la presunta víctima es extranjera?
- ¿Ha sido la persona amenazada por un familiar suyo?
- ¿Teme que algo malo vaya a sucederle a ella o a un miembro de su familia si deja el trabajo?

- Existen, por otra parte, otros elementos que permiten acercarse a un diagnóstico relativamente fiable:
  - Lugares donde se encuentran (clubes de carretera, salón de masajes, agencias de escorts...).
  - La observación del entorno en el que trabajan (lugar aislado, fuertes medidas de seguridad, vigilancia, etc.).
  - Las víctimas están siempre acompañadas en público para visitas al médico, en las que la persona tratante a veces ejerce labores de traducción.
  - Indicios conductuales no verbales (nerviosismo, ansiedad, desgana, aspecto desaliñado, reticencias a facilitar información etc.).
  - Indicios en la salud física (moratones, magulladuras, infecciones no tratadas, VIH, etc.).
  - Indicios en la salud mental (alcoholismo, toxicomanías, baja autoestima, cuadros depresivos, etc.).

## XII.-MUJERES INMIGRANTES

El proceso de atención y apoyo profesional a estas mujeres pasa por reconocer que presentan algunas peculiaridades y necesidades distintas, dependiendo de factores variados como su país de origen, creencias religiosas, nivel de educación, etc...

Factores a tener en cuenta:

- Proceden, con frecuencia, de entornos en los que ya han vivido altas tasas de violencia de género.
- El analfabetismo o analfabetismo funcional y la pobreza económica están presentes en muchas de estas mujeres.
- El aislamiento, que puede ser resultado del traslado a un nuevo país donde las víctimas se encuentran con barreras idiomáticas importantes, hace que se sientan diferentes al resto de la ciudadanía en muchos de sus hábitos y costumbres, y viven lejos de amistades y familiares potencialmente solidarias. Pero también los abusadores a menudo las aíslan como una forma de hacer cumplir su control dominante. Este aislamiento hace que las mujeres sean más vulnerables a la violencia sexual y a la revictimización porque dependen del abusador y no tienen una red de apoyo social efectiva.
- El estigma resultante de sentirse avergonzadas de su victimización. Para ellas resulta especialmente difícil reconocer y divulgar las experiencias de abuso por temor a la deshonra a su familia o por miedo a que esto genere una mayor estigmatización hacia su comunidad.
- La presión de los miembros de su comunidad para mantener el matrimonio y la unidad familiar es elevada; pueden presionar a la víctima para que permanezca con el abusador por el bien y reputación de la familia.
- El miedo a perder la custodia de sus hijos también las paraliza. Los maltratadores a menudo amenazan con llevarse a los niños o traerlos de regreso al país de origen y hacer que "desaparezcan".
- La explotación sexual a la que pueden estar sometidas a través de las redes de trata y prostitución, viviendo privadas de libertad y en condiciones de total esclavitud.
- La vulnerabilidad de algunas de estas víctimas cuando su situación de residencia es irregular limita la denuncia de violencia sexual ante el temor a ser deportadas.
- A todo lo anterior, se suma que muchas víctimas desconocen sus derechos y los servicios disponibles en su nuevo país de resi-

dencia. De hecho, acceden con poca frecuencia a los servicios sociales o sanitarios (psicólogos, médicos, abogados, teléfono de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.).

Por tanto se tendrá especial atención en:

- . Que los recursos disponibles y los derechos legales sean explicados con exhaustividad de modo que la víctima los comprenda claramente. Dentro de los derechos, el establecido en el artículo 31 bis de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, para evitar la incoación de expediente administrativo sancionador en el caso de las mujeres víctimas de violencias sexuales que denuncien su situación, como ya ocurre en el caso de víctimas de violencia de género
- . La presencia de intérpretes y/o personas especialmente entrenadas y culturalmente sensibles, pueden ayudar a superar estas barreras.

### XIII.- COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN A OTROS SERVICIOS

Se dispondrá de una GUÍA DE RECURSOS en permanente actualización al alcance de todas las profesionales del centro de crisis, donde consten los contactos con los recursos y servicios implicados en la atención integral a las mujeres víctimas de agresiones sexuales.

La coordinación con otros servicios se llevará a cabo por parte de la persona designada por el coordinador/a. Debido a los turnos de trabajo establecidos, cuando esto no sea posible se trasladará toda la información al compañero/a del turno adecuado para tal fin. Las derivaciones se realizarán por el/la Coordinadora o persona que lo/a sustituya.(ANEXO VI)

Cualquier persona puede acceder a ellos de forma directa, ya que funcionan las 24 horas del día, todos los días del año y cuentan con los siguientes servicios especializados en violencia:

Los **juzgados de guardia** y el

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en las primeras intervenciones para el acompañamiento, ante la valoración del riesgo, y/o interposición de denuncia de acuerdo a la voluntad de la víctima.
- Unidad de atención a la Familia y Mujer (UFAM). Policía Nacional.
- Unidad Central de Redes de Inmigración Ilegal y Falsedades Documentales (UCRIF). Policía Nacional, que atiende casos de trata y explotación sexual.
- Equipo de Mujer y Menores (EMUME). Guardia Civil.
- Servicios y recursos especializados de Policía Local.
  
- Juzgado de Guardia y Servicio de medicina Legal y Forense para la preservación de las muestras, independientemente de si se decide iniciar el procedimiento judicial.
- El Ministerio de Justicia tiene implantados servicios de atención a través de las **Oficinas de Asistencia a Víctimas de delitos** en los Juzgados que proporcionarán información general y sobre la interposición de la denuncia y el proceso penal, así como sobre el derecho a recibir indemnización y sobre cómo obtener asistencia letrada gratuita.  
También realizarán el acompañamiento a las víctimas que lo soliciten a lo largo del proceso judicial, con las especificidades necesarias en caso de víctimas con discapacidad.
  
- También ofrecerán el derecho a **Atención Psicológica** gratuita:  
Terapias gratuitas individualizadas para cualquier persona víctima de violencia sexual independientemente de que haya puesto o no denuncia, y del tiempo que haya pasado desde que sufrió la agresión sexual.
- En el momento de interponer la denuncia, se puede disponer de un asesoramiento y representación jurídica gratuita en todo el procedimiento penal, pudiéndose activar por Policía Nacional, Policías Autonómicas, Guardia Civil o Juzgado de Guardia.
  
- Hospital Universitario de Ceuta para la atención sanitaria inmediata de las víctimas. **Protocolo Común del SNS para la actuación sanitaria ante la violencia sexual** elaborado en el seno de la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del SNS (COVIGE-CISNS) por el Grupo de trabajo técnico de Protocolos y Guías de actuación sanitaria ante la Violencia de Género.
  
- Centros de Salud de atención primaria de la Ciudad como entidades sanitarias locales receptoras de situaciones de urgencia y para el seguimiento del tratamiento de la salud manera ambulatoria en el contexto comunitario.
  
- Teléfono 016 de Información y Asesoramiento Jurídico (24 horas, todos los días del año.)
- Teléfono 112 (24 horas, todos los días del año)

Además, puede recurrirse también a **otros apoyos**:

- Recursos disponibles en la **Guía de Actuación ante Violencias Machistas**, elaborada por la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad.
- Las Asociaciones de asistencia a víctimas de violencia sexual. Estas asociaciones ofrecen gratuitamente dentro de su ámbito de actuación:
  - Teléfono de información y urgencias (24 horas): Información sobre qué hacer ante las diferentes situaciones en las que se puede encontrar una víctima.
  - Asistencia jurídica: Se ofrece asesoramiento a nivel legal gratuito sobre qué hacer ante una agresión sexual. En el caso de que la víctima haya puesto denuncia, se ejerce la acusación particular en su nombre. La asociación está presente a lo largo de todo el proceso judicial, declaraciones, juicios, y ofreciendo recursos en base a las necesidades de la víctima.
  
- Solicitud de IVE (como consecuencia de agresión sexual y no haber podido recibir atención sanitaria inmediata) dentro de los plazos contemplados por la *Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo*.

**●Puntos violetas (puntos de sensibilización y detección de violencias sexuales)**

Entre sus funciones, como la de prevención en la materia, están las que a continuación se determinan:

- Informar para prevenir sobre agresiones con sumisión química o pinchazos.
- Hacer acompañamiento casos de agresiones sexuales en ocio nocturno y fiestas para la atención de manera inmediata.
- Dar a conocer los recursos y servicios disponibles en la ciudad para la atención integral de las víctimas.

**XIV.- ENTRADA EN VIGOR, INTERPRETACIÓN, MODIFICACION Y ACTUALIZACION DEL PROTOCOLO.**

El presente protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Ceuta y su interpretación, modificación y actualización corresponderá al órgano competente en materia de igualdad y violencia de Género.

**ANEXO I****PROTOCOLO DE ASESORAMIENTO TELEFONICO O WHATSAPP A USUARIAS DEL CENTRO INTEGRAL DE CRISIS 24 HORAS DE VIOLENCIA SEXUAL.****1.-Recepcion de la llamada.**

- Saludo inicial y presentación del profesional que atiende la llamada.
- Confirmar si la llamada tel o conversación de whatsapp es de emergencia o no.
- Asegurar un ambiente de escucha activa y libre de distracciones

**2.- Evaluación Inicial de la Situación.**

- Identificación de la usuaria (nombre, edad, ubicación).
- Descripción del incidente de la violencia sexual
- Estado emocional y físico actual de la usuaria.
- Determinar si la usuaria está en un lugar seguro.

**3.- Intervención inmediata.**

- Proporcionar apoyo emocional de inmediato.
- Informar sobre los derechos de la usuaria y los servicios disponibles.
- Si fuese necesario por el transcurso de la llamada coordinar la intervención urgente (llamadas a emergencias, traslado a un centro médico, etc...).

**4.-Orientación Médica (en su caso)**

- Orientar sobre la importancia de la atención médica inmediata.
- Informar sobre la profilaxis post-exposición (PPE):  
prevenir infecciones de transmisión sexual y el acceso a anticoncepción de emergencia.
- Dar instrucciones claras para la preservación de evidencia:  
(No lavar ni limpiar ninguna parte del cuerpo, no tomar alimentos o bebidas, no fumar, evitar en lo posible defecar u orinar, no cambiar de ropa, ,etc...)

**5.-Asesoramiento Psicológico**

- Ofrecer apoyo emocional y psicológico y validar los sentimientos de la usuaria.
- Informar sobre los servicios de terapia psicológica disponibles en el centro.

**6.-Asesoramiento legal.**

- Informar sobre los pasos a seguir para presentar una denuncia si la usuaria lo desea.
- Explicar el procedimiento legal oportuno, así como los derechos que le asisten.
- Asesorar sobre las medidas de protección disponibles (órdenes de alejamiento, etc.).

**7.-Asesoramiento social.**

- Evaluar la situación social y familiar de la usuaria
- Identificar redes de apoyo disponibles (familia, amigos, organizaciones comunitarias).
- Informar sobre recursos y ayudas sociales disponibles (vivienda, alimentación, empleo...).
- Ayudar en la planificación de un plan de seguridad y apoyo a largo plazo.
- Ofrecer acompañamiento en la gestión de recursos y derivaciones necesarias.

**8.-Seguimiento y Derivación al centro de Atención Integral 24 horas si fuese necesario.**

- Programar una cita presencial en el centro para una mayor asistencia integral del caso.
- Derivar a otros servicios, organismos o entidades si fuera necesario.
- Asegurar el seguimiento continuo y proporcionar un número de contacto para apoyo adicional.

**9.- Cierre de la llamada telefónica o de whatsapp**

- Recapitular la información proporcionada y las acciones a seguir.
- Asegurar a la usuaria que puede volver a llamar en cualquier momento.

-Despedida respetuosa y reafirmación del apoyo continuo del centro.

#### 10.-Documentación.

- Registrar los detalles relevantes de la llamada o conversación de whatsapp en el sistema del centro.
- Asegurar la confidencialidad de la información aportada por de la usuaria.
- Informar al equipo multidisciplinario sobre la situación para una atención integral y coordinada.

#### ANEXO II

#### ENTREVISTA CONJUNTA DE PROFESIONALES DEL CENTRO DE CRISIS 24 HORAS DE VIOLENCIA SEXUAL

**Fecha de la Entrevista:**

**Hora de la Entrevista:**

**Lugar de la Entrevista:** [ej/Dirección del Centro]

**Nombre del/la Profesional 1:** Nombre completo **Cargo:** Cargo o posición] **Número de Identificación Profesional:**

**Nombre del/la Profesional 2:** Nombre completo **Cargo:** Cargo o posición **Número de Identificación Profesional:**

**Nombre de la Persona Entrevistada:** Nombre completo

**Información de Contacto de la Persona Entrevistada:**

- Teléfono:
- Correo electrónico:
- **Motivo de la Entrevista:** (Descripción breve del motivo de la entrevista, por ejemplo, para proporcionar apoyo, asesoramiento y recursos a la persona víctima de violencia sexual.)

**Procedimiento a seguir en la Entrevista Conjunta:**

#### 1. Introducción y Presentación

- Presentación de los profesionales y del centro de crisis.
- Explicación del propósito de la entrevista.
- Aseguramiento de la confidencialidad y consentimiento informado.

#### 2. Antecedentes del Caso:

- Descripción del incidente de violencia sexual (detalles que la persona esté dispuesta a compartir).
- Fecha y lugar del incidente.
- Contexto y circunstancias del incidente.

#### 3. Evaluación Inmediata de Necesidades:

- Estado emocional y psicológico de la persona.
- Necesidades médicas urgentes.
- Necesidades de seguridad y protección.

#### 4. Intervenciones Realizadas:

- Servicios proporcionados durante la entrevista (asesoramiento jurídico, asistencia médica, social, referencias a otros servicios, etc.).
- Plan de acción inmediato.

#### 5. Recomendaciones y Próximos Pasos:

- Recursos y servicios adicionales recomendados.
- Plan de seguimiento.
- Información de contacto para emergencias y seguimiento.

**Observaciones Adicionales:** [Espacio para cualquier comentario o detalle adicional que los profesionales consideren relevante.]  
Lugar y fecha.

Firma de los Profesionales

Firma de la Persona Entrevistada  
[Nombre completo]

---

**Nota:** Este documento es confidencial y debe ser manejado con la mayor discreción y cuidado para proteger la privacidad y seguridad de la persona entrevistada.

**ANEXO III****AUTORIZACIÓN DE RECOGIDA Y USO DE DATOS CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La abajo firmante, Dña .....

Con DNI/NIE .....

**AUTORIZA**

Al Centro de Atención Integral de Ceuta para la recogida de los datos de la/s entrevista/s mantenida/s en dicho servicio, y para que estos sean incorporados en un fichero automatizados pudiendo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento.

Asimismo, manifiesto haber sido informada de que los datos personales que se me recojan podrán ser comunicados o cedidos a entidades públicas y privadas, única y exclusivamente con la finalidad de prestarme una atención integral, así como a las personas que de mí dependen, y sin perjuicio de la cesión que corresponda efectuar conforme a lo ordenado por la ley.

Conforme a todo ello, otorgo libremente mi consentimiento para la cesión de los datos personales necesarios, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En Ceuta a .....de .....de.....

Fdo:

**ANEXO IV****AUTORIZACIÓN DE RECOGIDA Y USO DE DATOS CONSENTIMIENTO INFORMADO EN CASO DE MENORES DE EDAD**

La abajo firmante, Dña .....

Con DNI/NIE .....

Siendo mi hijo/a .....con fecha de nacimiento .....otorgo consentimiento y autorización en los siguientes términos:

**AUTORIZA**

Al Centro de Atención Integral 24 horas de víctimas de violencia sexual de Ceuta para la recogida de los datos de la/s entrevista/s mantenida/s en dicho servicio, y para que estos sean incorporados en un fichero automatizados pudiendo ejercer derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento.

Asimismo, manifiesto haber sido informada de que los datos personales que se recojan podrán ser comunicados o cedidos a entidades públicas y privadas, única y exclusivamente con la finalidad de prestar una atención integral, y sin perjuicio de la cesión que corresponda efectuar conforme a lo ordenado por la ley.

Conforme a todo ello, otorgo libremente el consentimiento para la cesión de los datos personales necesarios, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En Ceuta a .....de .....de.....

Fdo:



**ANEXO V**

**SOLICITUD DE DESVINCULACION VOLUNTARIA**

Estimado/a [Nombre del Coordinador/a del Centro de Crisis 24 horas de Ceuta]

Por medio de la presente, yo, [Nombre], provista de DNI (o documento identificativo equivalente) número [ ], deseo informar mi decisión de desvincularme voluntariamente del Centro de Crisis 24 Horas de Violencia Sexual de Ceuta, donde he estado recibiendo servicios y apoyo.

La razón de mi solicitud es [ incluir brevemente la razón, si se desea; por ejemplo, mejora en mi situación personal, mudanza, búsqueda de otros recursos, etc.].

Solicito que mi desvinculación sea efectiva a partir de la presente fecha de firma del documento. Quedo a disposición para cualquier trámite adicional que sea necesario para normalizar mi desvinculación.

Aprovecho la oportunidad para agradecer sinceramente a todo el equipo del centro por su dedicación y compromiso.

Atentamente,

En Ceuta a .....de .....de.....

Fdo (usuaria) Fdo ( Responsable del Centro de Crisis )

**ANEXO VI**

**INFORME DE DERIVACIÓN DE UNA VICTIMA DE VIOLENCIA SEXUAL POR PARTE DEL CENTRO DE CRISIS 24 HORAS A OTROS SERVICIOS, ORGANISMOS E INSTITUCIONES IMPLICADAS DICHA VIOLENCIA.**

**Datos mínimos que recogerá el INFORME DE DERIVACIÓN.**

- . Nombre y dirección del centro integral 24 horas
- . Datos del profesional y de la entidad que hace la derivación, se realizará siempre por el coordinador/a del centro de Crisis o por quien lo sustituya.
- . Nombre y apellidos
- . Puesto de Trabajo
- . Teléfono de contacto del profesional Email y teléfono
- . Datos de identificación de la persona víctima de violencia sexual
  - . Primer Apellido
  - . Segundo Apellido
  - . Nombre DNI / NIF TIE\*
  - . Fecha de nacimiento
  - . Nacionalidad
  - . Domicilio en el que reside actualmente
  - . Localidad
  - . Teléfono de contacto
  - . Email
- Informe del caso (por los profesionales pertinentes)
- Informe médico/ parte de lesiones (en caso de tenerlos en los casos en que fuera necesario aportarlos)
- Documento Nacional de Identidad, NIF, TIE.
- Otros documentos que se consideren pertinentes.

**Motivo de la Derivación:**

La usuaria ha acudido a nuestro Centro de Crisis 24 Horas en busca de asistencia y apoyo tras haber sido víctima de violencia sexual. Tras una evaluación inicial, ( en el caso de no ser inicial se especificará expresamente y se adecuará el párrafo siguiente a la evaluación que corresponda ) se ha determinado que requiere derivación a recursos adicionales especializados para su recuperación y/o apoyo continuado y/o defensa de sus derechos, (especificar caso concreto).

**Evaluación Inicial :**

- Fecha y Hora de la Evaluación:
- Descripción del Incidente:
- Condición Emocional y Física:
- Necesidades Identificadas: [Necesidades específicas de la víctima motivo de la derivación :

ejemplo Exámenes médicos, pruebas de ITS, tratamiento de lesiones, recolección de evidencia forense, terapia individual, denuncia , representación legal, petición de orden de protección ...]

**.Derivación: (entidad, organismo, servicio, etc...al que se deriva)**

( ejemplos:

- . Atención Médica de Emergencia
- . Centro de Salud
- . Área de salud mental
- . Colegio de Abogados
- . Fiscalía
- . Policía Nacional y/o resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- . Servicios Sociales
- . Equipo de Menores
- . Oficina de Atención a la Víctima
- . Cualquier otro que se estime necesario en relación al caso concreto.)

**Plan de Seguimiento:**

- Fecha de la Próxima Cita:
- Tipo de Seguimiento: [Descripción del tipo de seguimiento, como llamadas de verificación, citas en persona, etc.]
- Contacto del Profesional Asignado: [Nombre y Número de Teléfono del profesional asignado]

**Observaciones Adicionales:**

[Detalles adicionales que se consideren relevantes]

**Firma del Profesional:** (siempre será el coordinador/coordinadora del Centro de Crisis 24 horas)

- Nombre del Profesional
- Cargo:
- Firma:

**Firma de la víctima**

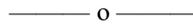
**Fdo ( Responsable del Centro de Crisis )**

Este informe es confidencial y está destinado únicamente al uso de los profesionales/instituciones/ organizaciones involucradas en la asistencia de la víctima de violencia sexual.

(Notas:

- Obtener el consentimiento antes de compartir cualquier información de la víctima.
- Proveer una copia de este informe a la víctima y a los recursos a los que es derivado.)

NABILA BENZINA PAVÓN  
CONSEJERA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
FECHA 12/08/2024



Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Ceuta  
Plaza de África s/n - 51001 - CEUTA  
Depósito Legal: CE. 1 - 1958  
Diseño y Maquetación - Centro Proceso de Datos