



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Código identificativo

CBP 71/2023

Categoría

Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios

Órgano responsable

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género
dgigualdad@madrid.es



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Descripción

El centro de crisis 24 horas para mujeres víctimas de violencia sexual (en adelante, centro de crisis) es un servicio social de atención especializada a mujeres mayores de edad o menores acompañadas por su representante legal, que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado.

Esta buena práctica promueve una gestión del servicio que tiene por objeto atender la emergencia en casos de violencia sexual mediante la intervención integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y el acompañamiento a la mujer, y proporcionar información telefónica y presencial 24 horas a las víctimas y a la población en general. La intervención sólo se extenderá al largo plazo cuando se valore oportuno por circunstancias excepcionales.

Su principal objetivo es acompañar y asesorar a las mujeres que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado, en su toma de decisiones y en la superación de las secuelas, mediante una intervención multidisciplinar a corto y medio plazo.

La creación del centro de crisis se enmarca en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la ciudad de Madrid 2018-2020, que identificaba un ámbito de actuación denominado "Ciudad libre de violencias machistas", cuyo principal objetivo era promover el derecho de mujeres y niñas a una vida libre de violencias machistas, y que se desplegaba en varias líneas de acción, integrándose en una de éstas la necesaria extensión de la cobertura de los servicios de atención actualmente existentes en materia de violencia contra la mujer, a todas aquellas manifestaciones de la misma que desbordan el ámbito de la pareja y expareja, como es el caso de la violencia sexual. Una de las medidas de esta línea de acción consistía, por tanto, en la puesta en marcha de un servicio municipal frente a la violencia sexual que, en coordinación con los dispositivos de la Comunidad de Madrid, se adecuara a las recomendaciones internacionales y europeas y ofreciera una respuesta inmediata, accesible y de calidad a las víctimas. Por su parte, la puesta en marcha de este centro forma parte de las 21 medidas aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de la ciudad de Madrid, en sesión celebrada el 27 de noviembre de 2019 para erradicar la violencia contra las mujeres a desarrollar durante los próximos cuatro años en cuanto a sensibilización y prevención, detección y atención, fomento de la autonomía socioeconómica de las víctimas y coordinación de recursos municipales, autonómicos y nacionales. En concreto le afecta la medida 10 consistente en "Puesta en marcha de centros especializados de atención a mujeres y menores víctimas de violencia sexual (...)", enmarcándose en el programa de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Implantación y desarrollo

El Centro de Crisis comenzó a funcionar en diciembre del año 2019 y sus prestaciones se desarrollan en un inmueble con superficie aproximada de 300 metros cuadrados distribuidos en una sala de recepción, 4 despachos de atención individual con luz natural para garantizar la confidencialidad y la atención en condiciones óptimas, una sala para grupos y reuniones, un despacho para el archivo de la documentación custodiada, una cocina y dos aseos. El local cumple con la normativa vigente en materia de accesibilidad y seguridad y carece de barreras arquitectónicas.

El inmueble está ubicado en un Distrito céntrico de la ciudad, encontrándose bien comunicado por transporte público, en una calle transitada y bien iluminada, y dispone de medidas de seguridad en el acceso al inmueble (cámaras de seguridad, portero físico, portero automático, etc.), que en ningún caso se utilizan con finalidad distinta a la prestación del objeto del contrato.

Tratándose de un servicio de emergencia, funciona las 24 horas del día todos los días del año y cuenta con un equipo profesional multidisciplinar, que presta asistencia en los ámbitos social, jurídico y psicológico, así como el servicio de mediación intercultural y el de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar la atención a mujeres no hispanohablantes.

El centro es asistido por un coordinador/a que ejerce de director/a del centro, seis psicólogos/as, seis trabajadores/as sociales, seis asesores/as jurídicos/as y dos administrativos, todos ellos en jornada completa.

Para el correcto funcionamiento del servicio se establecen turnos rotatorios y variables, que permitan una adecuada atención a las mujeres, la elaboración de los informes correspondientes y el adecuado intercambio de información entre turnos y la coordinación de los casos en reuniones de equipo. Todas las áreas (social, psicológica y jurídica) tienen cobertura presencial las 24 horas del día.

Su puesta en marcha refleja esa apuesta por la continua renovación de la atención con medidas y herramientas nuevas, como son la atención por WhatsApp, que facilita el contacto con el centro de crisis.

Ha de ponerse en valor el equipo humano que forma parte del centro de crisis como elemento fundamental para la prestación de un servicio de calidad, ya que desde la primera toma de contacto, el equipo empieza a hacer una “contención emocional” y evalúa la urgencia con la que tiene que ser citada la mujer solicitante de forma presencial en las instalaciones.



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Impacto

Las personas beneficiarias son mujeres víctimas de violencia sexual y la población en general. El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a través de la línea gratuita 900 o mediante acceso personal directo al centro o bien por derivación de otros recursos generales o especializados.

En el año 2021 se ha informado y orientado a través de la Línea 900 a 1.137 personas sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del centro de crisis, de las cuales 635 son víctimas de violencia sexual y las restantes 502 personas que han sido atendidas son familiares, profesionales u otras personas de apoyo de las víctimas, recursos y entidades que solicitan información, así como población general. En el año 2022 (de enero a julio), el número total de atenciones telefónicas a través de la Línea 900 ha sido de 1.133 (729 víctimas y 404 familiares, profesionales, etc.).

Por su parte, el número de mujeres que han recibido atención integral en el centro durante el año 2021 ha sido de 587 mujeres, y en el año 2022 (de enero a julio) de 366.

La tipología de la violencia sexual sufrida por la que demandan atención en mayor porcentaje las mujeres atendidas en el centro de crisis es el abuso sexual, que representa un 67,17% de los casos. En el 26,57% de los casos, la violencia sexual sufrida ha sido una agresión sexual, es decir, se ha hecho uso de la fuerza física o la intimidación para atentar contra la libertad sexual de la víctima. Los casos de acoso sexual tan sólo representan el 4,54% de los casos. El 47,95% de las mujeres atendidas en el periodo, han requerido la atención en el Centro de Crisis por una agresión reciente.

Se observa un incremento en el volumen de atenciones realizadas en el centro de crisis motivado principalmente en el hecho de que dicho centro garantiza la asistencia a las víctimas de violencia sexual sin necesidad de que éstas interpongan denuncia, aspecto éste de suma importancia ya que según los datos arrojados por la última macroencuesta sobre violencia de género realizada por Ministerio de Igualdad, el número de denuncias por violencia sexuales en nuestro país es muy bajo (un 13,7% de las mujeres a partir de 16 años han sufrido este tipo de violencia, pero sólo el 8% lo denuncia), siendo pocos los servicios y los apoyos con los que cuenta una víctima sin denuncia previa.

En diciembre del año 2021, y con ocasión de los dos años de funcionamiento del centro, se realizó una evaluación interna en la que quedó constancia de la pertinencia y la necesidad de la existencia de centros que den cobertura a estas situaciones.



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Actores

Para la puesta en marcha del centro es necesaria la participación del personal de la Dirección General de políticas de Igualdad y contra la violencia de género.

No ha habido participación ciudadana.



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Replicabilidad

El centro de crisis 24 horas para mujeres víctimas de este tipo de violencia ha sido pionero en nuestro país y un referente para el resto de los centros de crisis que se han puesto en marcha.

Desde el Ministerio de Igualdad se ha propuesto para el año 2023 la creación de un centro de crisis en cada provincia, incluidas las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

El hecho de que el acceso sea universal, sin que se pida empadronamiento o permiso de residencia hace extrapolable esta práctica a cualquier otra ciudad y provincia, y contribuye a la lucha contra la violencia sexual como forma de violencia contra las mujeres.



Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Difusión y documentación

Se ha llevado a cabo la difusión y visibilidad a través de la campaña de violencia sexual realizada desde la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de género durante los años 2021 y 2022. Asimismo, el centro también se difunde a través de los puntos violeta situados en los distritos de la ciudad de Madrid, los cuales tienen una doble finalidad: la de concienciar y sensibilizar a través de la campaña de Violencia sexual y la de difundir el Centro de Crisis 24 horas.

Asimismo, el centro ha sido objeto de números reportajes en prensa y televisión, así como difundido a través de redes sociales municipales:

[Madrid creará el primer centro de crisis de España para víctimas de violencia sexual | Madrid | EL PAÍS \(elpais.com\)](#)

[Centros de crisis para víctimas de violencia sexual: el "hermana, yo sí te creo" cala en las instituciones \(20minutos.es\)](#)

[24 horas contra la violencia sexual: así es el centro de crisis que servirá de modelo en toda España | El Periódico de España \(epe.es\)](#)

Madrid se adhirió en el año 2018 al programa de Naciones Unidas "Ciudades Seguras", y en febrero del año 2020 el Ayuntamiento de Madrid, representado por la Directora General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de oportunidades y la Directora General de Prevención y Atención frente a la Violencia de género, participó activamente en el congreso anual que se celebró en Rabat, en el que se presentó internacionalmente el centro de crisis 24 horas, como centro pionero en España.