

**ACTUACIONES COORDINADAS PARA LA  
ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES ADULTAS Y  
ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA  
SEXUAL EN EL MUNICIPIO DE MADRID**

**Dirección General de Prevención y Atención Frente a  
la Violencia de Género, Igualdad y Diversidad.**

**ACTUACIONES COORDINADAS PARA LA ATENCIÓN  
INTEGRAL A MUJERES ADULTAS Y ADOLESCENTES  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN EL MUNICIPIO DE  
MADRID**

**Dirección General de Prevención y Atención Frente a la  
Violencia de Género**

**Ayuntamiento de Madrid  
Julio de 2019**

## 1. INDICE

1	MARCO INTRODUCTORIO .....	3
1.1	Presentación.....	3
1.2	Marco Legal.....	4
1.3	Objetivos .....	6
1.4	Definición de violencia sexual.....	7
1.5	Destinatarias de la intervención.....	8
1.6	Principios generales de actuación en caso de activación de la ruta asistencial en el municipio de Madrid.....	9
1.7	Qué es una situación de crisis y criterios de actuación .....	10
2	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL MUNICIPIO DE MADRID .....	12
2.1	Centro de Crisis 24 horas del Ayuntamiento de Madrid .....	13
2.2	Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG).....	14
2.3	Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Agresiones Sexuales de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM).....	15
2.4	Oficinas de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual (OAV) .....	16
3	ACTUACIONES COORDINADAS ENTRE LOS RECURSOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA.....	17
3.1	Violencia Sexual Reciente (inferior a 72 horas) .....	18
3.1.1	Actuaciones coordinadas en caso de necesitar asistencia sanitaria .....	18
3.1.2	Actuaciones coordinadas en caso de asistencia no sanitaria.....	20
3.2	Violencia Sexual No Reciente (superior a 72 horas e inferior a 7 días).....	20
4	CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS QUE MODIFICAN EL ITINERARIO.....	21
4.1	Violencia Sexual en el ámbito de la pareja/expareja.....	21
4.2	Menores de edad víctimas de violencia sexual .....	22
4.2.1	Situaciones.....	23
4.2.2	Otras comunicaciones .....	24
4.2.3	Necesidad de alojamiento protegido.....	25
4.2.4	Atención a menores emancipadas.....	25
5	RECOMENDACIONES GENERALES .....	25
6	PROTECCION DE DATOS.....	26
7	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	27

## 1 MARCO INTRODUCTORIO

---

### 1.1 Presentación.

La violencia sexual en sus múltiples manifestaciones constituye una forma de violencia de género, una forma de discriminación y una vulneración de derechos humanos que afecta de manera desproporcionada a las mujeres. España ha ratificado los principales tratados internacionales que protegen los derechos humanos de mujeres y niñas. Entre ellos, cabe destacar el Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica del Consejo de Europa (en adelante, Convenio de Estambul<sup>1</sup>), que entró en vigor el 1 de agosto de 2014. El Convenio de Estambul refuerza la obligación de las administraciones públicas españolas frente a todas las formas de violencia contra las mujeres, incluida la violencia sexual, así como la actuación desde el enfoque de género y la prohibición de la discriminación.

En 2015, tanto el Comité CEDAW<sup>2</sup> como el Grupo de trabajo sobre discriminación contra la mujer en la legislación y en la práctica, ante la alta prevalencia de la violencia contra las mujeres, instaron al Estado español a que pusiera todos los medios a su alcance para cumplir sus obligaciones internacionales frente a la violencia sexual. Las principales recomendaciones fueron: ampliar el marco normativo para incluir un abordaje integral frente a esta violencia, eliminar los estereotipos de género por parte de la policía y el sistema judicial, disponer de recursos asistenciales adecuados a las víctimas y supervivientes y recopilar datos estadísticos para el desarrollo de políticas públicas eficaces.

El Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, aprobado el 28 de septiembre de 2017 por el Congreso de los Diputados, reafirmó las obligaciones de las distintas administraciones derivadas de la normativa española e internacional, particularmente respecto al *Convenio de Estambul*. El Pacto de Estado confiere un papel protagonista a los municipios en la prevención, detección y atención integral frente a la violencia género, incluida la violencia sexual.

El Ayuntamiento de Madrid está firmemente comprometido en el logro de una ciudad libre de violencia machista, en el reconocimiento y respuesta frente a todas sus manifestaciones, incluida la violencia sexual, en la que resulta imprescindible poner el foco y articular políticas de prevención y de atención integral.

Con esta finalidad, el Ayuntamiento de Madrid ha diseñado y sostenido desde 2017 una campaña específica para concienciar a la ciudadanía frente a la violencia sexual en espacios de ocio nocturno y ha articulado acciones para mejorar la atención integral a las víctimas. Entre éstas últimas, cabe destacar dos: la colaboración institucional en el

---

1 Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011. BOE de 6 de junio de 2014.

2 Comité CEDAW, Observaciones finales sobre los informes periódicos séptimo y octavo combinados de España, CEDAW/C/ESP/CO/7-8, PÁRR.20.

grupo de trabajo para la elaboración del “*Protocolo de asistencia sanitaria urgente y coordinada a mujeres víctimas de violencia sexual en la comunidad de Madrid*”, pendiente de aprobación, y la próxima apertura del primer Centro de Crisis 24 horas para víctimas de violencia sexual en España (en adelante, CCR) para la atención integral a víctimas de cualquier manifestación de violencia sexual reciente o pasada.

En este contexto de avances, el presente documento pretende acompañar a la apertura del CCR y servir de hoja de ruta que complemente en el Municipio de Madrid el marco de trabajo y coordinación que aborda el citado protocolo de la Comunidad de Madrid, que abarca exclusivamente la intervención ante agresiones sexuales recientes. Esta hoja de ruta municipal pone el foco en los recursos de atención integral que operan en la ciudad y pretende clarificar su articulación tras la apertura del CCR y establece respuestas no sólo ante las formas más graves de violencia sexual, como la agresión o el abuso sexual, sino frente a otras formas de violencia sexual incluidas en la definición de la Organización Mundial de la Salud, con menor relevancia penal o sanitaria, pero cuya respuesta psicosocial resulta esencial.

El presente documento se estructura de la siguiente manera:

Al comienzo del mismo se presenta el marco legal nacional e internacional de aplicación, y se establecen los objetivos generales y específicos del mismo, partiendo de una serie de aspectos conceptuales, los perfiles de las destinatarias que podrían ser atendidas en el Centro de Crisis 24 horas, así como los principios de generales de actuación.

A continuación se describen las actuaciones coordinadas entre los recursos de atención e intervención especializada, diferenciando entre la violencia sexual sufrida en un período anterior a 72 horas o posterior.

Posteriormente, el documento menciona una serie de circunstancias específicas que modifican el itinerario de atención, en función de la edad de las víctimas y agresores y el ámbito en el que se producen las violencias.

Finalmente se recoge una relación de recomendaciones generales, aspectos relacionados con la protección de datos de carácter personal y un glosario aclaratorio referente a términos que aparecen a lo largo del texto.

## **1.2 Marco Legal**

El contenido del presente documento cumple con la normativa vigente, tanto a nivel internacional, europeo, nacional y autonómico, resultando de especial relevancia por la materia objeto de regulación, las siguientes normas:

### Marco internacional

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 18 de diciembre de 1979, ratificada por España en 1983, y

su desarrollo en materia de violencia contra las mujeres, a través de las Recomendaciones Generales del Comité CEDAW N° 19 y 35.

- Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, ratificado en noviembre de 1990.
- Recomendación General No.35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la Recomendaciones General No.19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. 2017.

### Marco europeo

- Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.
- Convenio europeo para la protección de los niños y niñas contra la explotación y el abuso sexual de 2007 (Convenio de Lanzarote), ratificado por España en julio de 2010.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y Violencia Doméstica (Convenio de Estambul), de 11 de mayo de 2011, ratificado por el Gobierno español en 2014.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).

### Marco nacional

- Constitución española, artículos 9.2, 10.1, 14 y 15.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 35/1995 de ayuda a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 15/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima de delito.

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto de 2018, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### Marco autonómico

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2018, de 22 de junio, de modificación de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

### 1.3 Objetivos

El presente documento de actuaciones coordinadas para la atención integral a mujeres adultas y adolescentes víctimas y supervivientes de violencia sexual en el municipio de Madrid, pretende establecer y garantizar una ruta de atención coordinada, eficaz, accesible y de calidad para asegurar y hacer efectivos los derechos de las víctimas de todas las formas de violencia sexual.

Las instituciones públicas tienen la obligación de poner todos los medios apropiados para facilitar una ruta de atención inmediata que permita restituir los derechos vulnerados, acompañar y atender a las víctimas y supervivientes a partir de sus necesidades y demandas frente al daño moral y/o material que implica sufrir o haber sufrido violencia sexual. Esta ruta de atención integral y reparación del daño es determinante en el futuro de las mismas y de su recuperación efectiva.

Este documento pretende asegurar la prestación de la atención integral necesaria mediante la coordinación de servicios que permitan a las mujeres adultas y adolescentes, víctimas y supervivientes de violencia sexual, disponer de la intervención necesaria, tanto si deciden interponer denuncia como si no lo hacen.

La atención se ajustará y responderá a las diferentes necesidades que presenten las mujeres, así como a las discriminaciones múltiples que pueden concurrir y la diversidad de situaciones que las atraviesan sin que, ninguna de estas circunstancias, pueda llegar a constituir un obstáculo para recibir atención especializada y poder ejercitar de forma plena sus derechos. Todo ello en línea de coherencia con los estándares internacionales de calidad, disponibilidad y no discriminación.

Entre los objetivos que este protocolo establece, pueden distinguirse dos categorías: generales y específicos.

Dentro de los objetivos generales se señalan los siguientes:

- Garantizar el derecho a la atención integral y coordinada a todas las mujeres adultas y adolescentes víctimas y supervivientes de violencia sexual en el municipio de Madrid.
- Establecer una ruta de actuación asistencial coordinada entre todos los servicios públicos y no públicos del municipio de Madrid.

Para el logro de estos objetivos de carácter general, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Posibilitar la **asistencia integral inmediata a todas las víctimas y supervivientes de violencia sexual** en el municipio de Madrid que hayan sufrido cualquier tipo de violencia sexual, recientemente o en el pasado.
- Facilitar el derecho a la **reparación integral para todas las víctimas y supervivientes** de violencia sexual en el municipio de Madrid, tanto en los casos que decidan interponer denuncia como si prefieren no hacerlo.
- Fijar una **ruta de actuación asistencial coordinada** entre todos los servicios públicos y no públicos del municipio de Madrid: fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios sanitarios, servicios especializados de atención a víctimas y supervivientes de violencia sexual y servicios especializados de las redes de atención a mujeres víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de Madrid.

Todos los servicios especializados trabajarán desde un enfoque de derechos humanos, de género e interseccional, favoreciendo el derecho a la reparación integral de víctimas y supervivientes de violencia sexual a corto, medio y largo plazo (indemnización, completa recuperación, satisfacción y garantía de no repetición).

#### 1.4 Definición de violencia sexual

El Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos, pretende dar respuesta a todas las manifestaciones de violencia sexual. Por tanto, la atención integral prestada desde el centro de crisis así como la ruta asistencial recogida en este documento de actuaciones coordinadas, se extiende a las víctimas y supervivientes de todas ellas.

El Convenio de Estambul, en su artículo 36 recoge como violencia sexual, incluida la violación, la penetración vaginal, anal u oral no consentida, los demás actos de carácter sexual no consentidos y el hecho de obligar a otra persona a prestarse a actos de carácter sexual no consentidos con un tercero. Explicita que el consentimiento debe prestarse voluntariamente como manifestación del libre arbitrio de la persona considerado en el contexto de las condiciones circundantes.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende por violencia sexual “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona, mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo”. La coacción puede abarcar el uso de grados variables de fuerza, intimidación psicológica, extorsión o amenazas (por ejemplo, daño físico o no obtener un trabajo o una calificación, etc.), así como el chantaje emocional o la manipulación.

Por todo ello, a efectos de este documento de actuaciones coordinadas, se opta por la definición de violencia sexual de la Organización Mundial de la Salud (OMS) por considerar que recoge todas las formas de violencia sexual y, por tanto, asegura la atención integral a todas las víctimas y supervivientes de la misma, coincidiendo con el objeto, enfoque y finalidad de este protocolo de la ciudad de Madrid.

### **1.5 Destinatarias de la intervención.**

Serán destinatarias de la atención integral todas las mujeres adultas y adolescentes víctimas y supervivientes de violencia sexual en la ciudad de Madrid que así lo demanden y cuya edad se encuentre comprendida entre los 13 y 17 años.

Recibirán atención las mujeres de cualquier nacionalidad, etnia o condición que hayan sufrido alguna forma de violencia sexual en el municipio de Madrid, recientemente o en el pasado, no siendo necesaria la interposición de denuncia para acceder a dicha asistencia. Así mismo, no se condicionará la intervención a ninguna circunstancia, tal como la situación administrativa, tenencia o carencia de empadronamiento ni cualquier otra circunstancia personal o social. Al contrario y, en todo caso, se velará para adaptar la intervención integral a las situaciones específicas de las mujeres así como a las circunstancias añadidas que puedan venir determinadas por situaciones de irregularidad administrativa, discapacidad, diversidad, discriminación interseccional, negativa a denunciar etc. sin que, en ningún caso, constituyan estas situaciones obstáculos a dicha intervención.

Las actuaciones coordinadas que se establecen y guían este documento deberán poner a las víctimas y supervivientes de cualquier forma de violencia sexual en el centro de la intervención y la garantía de sus derechos como base de todas las acciones. Se tendrá especialmente en cuenta y abordará la incidencia de la discriminación interseccional en todos los casos.

El centro de crisis constituye el referente de atención integral municipal de este protocolo y el recurso especializado de la ciudad de Madrid para la atención integral a todas las mujeres, víctimas y supervivientes, adultas y adolescentes, de todas las formas de violencia sexual.

## 1.6 Principios generales de actuación en caso de activación de la ruta asistencial en el municipio de Madrid.

Los principios generales que orientan y marcan la intervención integral a mujeres adultas y adolescentes víctimas de violencia sexual, una vez activada la ruta asistencial en la ciudad de Madrid, son los siguientes:

- Enfoque de género: las organizaciones e instituciones públicas que acompañen o intervengan con víctimas y supervivientes de violencia sexual deberán actuar desde el enfoque de género. El enfoque de género reconoce que la violencia sexual en sus distintas manifestaciones es un tipo de violencia de género, una forma de discriminación y una vulneración de los derechos humanos, consecuencia de la discriminación histórica estructural entre hombres y mujeres. De esta forma, para revertir esta discriminación, todas las medidas que se tomen desde las instituciones públicas y los distintos servicios tendrán que garantizar políticas y prácticas con perspectiva de género. Las instituciones públicas deberán de actuar de tal forma que su respuesta esté dirigida a no perpetuar la violencia sexual hacia las víctimas y supervivientes de violencia sexual, actuando desde un enfoque de empoderamiento que facilite la toma de decisiones de éstas en base a sus derechos y necesidades individuales.
- Enfoque de derechos humanos: adoptar un enfoque de derechos humanos como principio rector de actuación, significa el reconocimiento de que los Estados y sus instituciones públicas –desde un nivel nacional, regional y local-, tienen la responsabilidad de respetar, proteger y hacer realidad los derechos humanos de las víctimas y supervivientes de violencia sexual. El enfoque de derechos humanos exige que las actuaciones se centren en dar prioridad a la seguridad y bienestar de las víctimas y supervivientes de violencia sexual, en base a un trato fundamentado en la dignidad, el respeto y la sensibilidad. Del mismo modo, el enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las víctimas y supervivientes de violencia sexual como titulares de derechos y la aceptación de que la lucha contra la violencia sexual - prevención y reparación integral- debe de recaer en las instituciones públicas y no en las víctimas y supervivientes. En todos los casos, el trato hacia las víctimas y supervivientes de violencia sexual deberá ser siempre ético, respetuoso, paciente con sus tiempos y centrado en sus necesidades. La credibilidad de su testimonio será prioritaria en todas las intervenciones que se realicen.
- Enfoque interseccional: las instituciones y organizaciones deberán de reconocer los efectos diferenciados de la violencia sexual en las víctimas y supervivientes de violencia sexual, respondiendo a las circunstancias individuales de las víctimas y supervivientes, teniendo en cuenta la interconexión de las opresiones y las variables de edad, clase social, raza, etnia, religión, situación de salud, discapacidad, estatus migratorio, ocupación, etc. Las intervenciones se adaptarán a estas circunstancias particulares, garantizando siempre la no discriminación y asistencia integral.

- Enfoque centrado en la víctima o superviviente: aplicar un enfoque centrado en la víctima/superviviente no sólo es una premisa establecida desde las obligaciones que establece el marco internacional de derechos humanos, es una obligación que sirve para garantizar la seguridad de la víctima en base a sus necesidades como titular de derechos con capacidades para ejercerlos (protagonista de su proceso). Las víctimas y supervivientes de violencia sexual son agentes de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios. Las instituciones públicas deben ser garante de los derechos humanos de las víctimas y supervivientes de violencia sexual, del mismo modo que tienen que asegurar que las víctimas y supervivientes de violencia sexual participen en sus propias decisiones y en las medidas que se vayan a adoptar.
  
- Marco de colaboración multisectorial: para asegurar el derecho a la asistencia integral, el marco de colaboración multisectorial entre organismos e instituciones debe de estar regido por acuerdos comunes –evaluables- que comprometan a las instituciones encargadas de proteger y acompañar a las víctimas y supervivientes de violencia sexual. El establecimiento de un marco de colaboración consensuado supone la aceptación formal de relaciones de colaboración y coordinación entre servicios e instituciones a nivel nacional, regional y local.
  
- Confidencialidad y seguridad: todas las actuaciones que realicen las instituciones y organismos firmantes deberán de garantizar la seguridad y confidencialidad de las víctimas y supervivientes de violencia sexual, para evitar causar más daño y proteger sus derechos humanos. Sólo se revelará información cuando se cuente con el consentimiento informado de la víctima o superviviente.

Estos principios vertebran y sustentan todas las acciones e intervenciones realizadas, no sólo desde el centro de crisis municipal, sino desde todos los servicios especializados de atención integral a víctimas de violencia sexual en la ciudad de Madrid. Constituyen principios irrenunciables y referentes permanentes de todas las actuaciones coordinadas para la atención integral establecidas en este documento.

## 1.7 Qué es una situación de crisis y criterios de actuación

Cuando se ha producido una agresión sexual, la crisis puede aparecer como respuesta emocional común tras haber sufrido violencia sexual pero, en ocasiones, las víctimas y supervivientes experimentan situaciones de crisis tras meses e incluso años de la agresión, como respuesta a los recuerdos traumáticos que evocan dicha situación.

Por tanto, entendemos la situación de crisis en sentido amplio puesto que existe constancia de que la violencia sexual contra las mujeres y sus distintas manifestaciones se conectan, retroalimentan y están presentes a lo largo de la vida de las mujeres, en lo que viene denominándose “continuum de la violencia”.

Es necesario, no partir de una definición cerrada de “crisis” ya que la crisis para cada víctima y superviviente es personal, subjetiva y se produce en momentos distintos y de formas diversas. Desde un enfoque centrado en las víctimas y en el impacto de la violencia sufrida en cada una de ellas, es preciso partir de este concepto de crisis, como continuum del impacto de la violencia sufrida.

La intervención en crisis se abordará entendiendo la misma tanto:

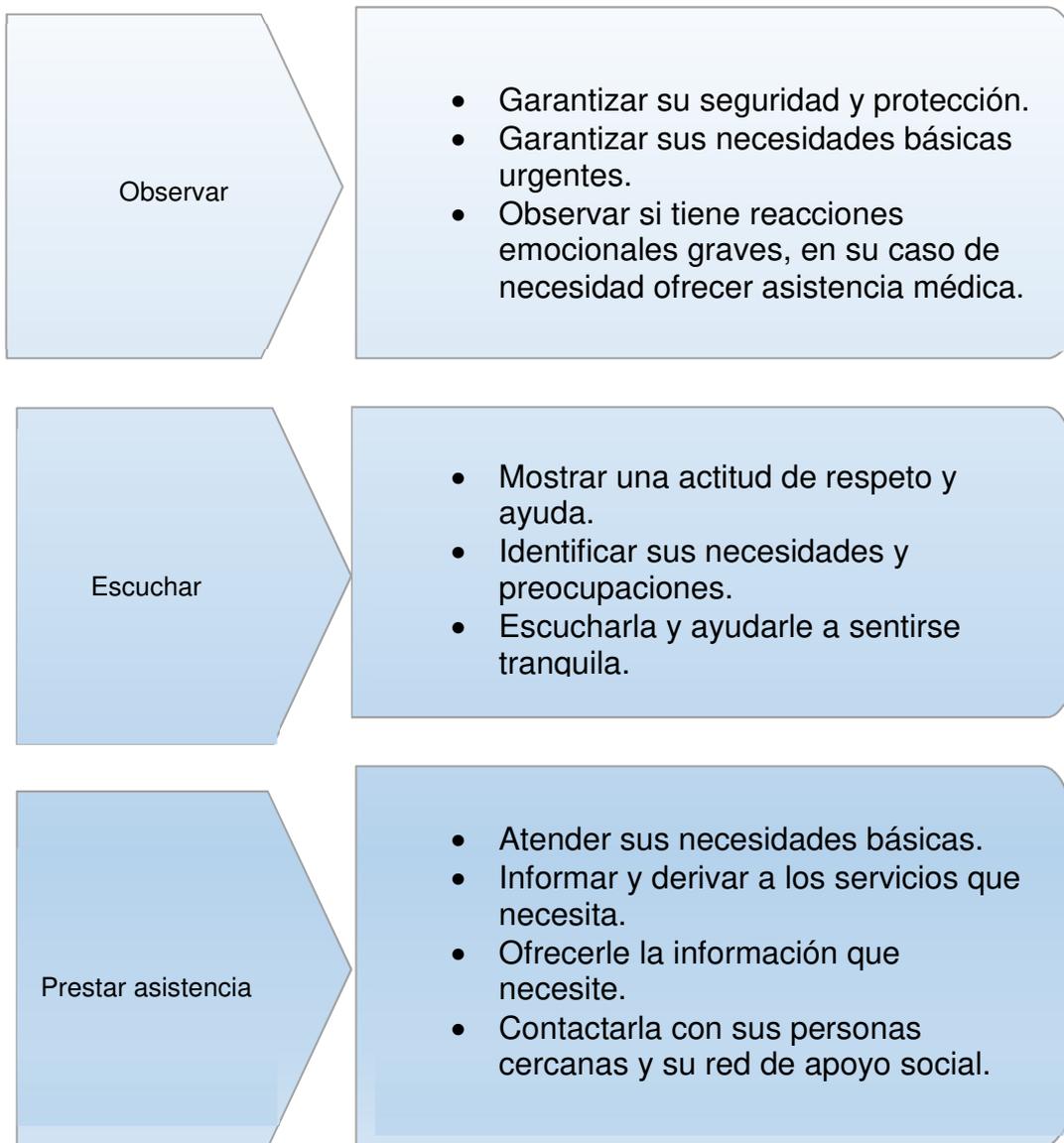
1. como emergencia reciente producida por la agresión.
2. como revivida tras el efecto traumático sufrido en el pasado.

Si una víctima o superviviente de violencia sexual, sus familiares o personas cercanas se encuentran en estado de crisis, shock o con reacciones emocionales intensas, se procederá a contenerlas, apoyarlas y orientarlas antes de realizar cualquier otra acción. El objetivo es evitar un daño mayor y ayudar a atenuar el impacto producido por la agresión sexual, bien sea reciente o pasado.

En la atención a situaciones de crisis se procederá de la siguiente manera:

1. En primer lugar se facilitará la información y la derivación de la víctima o superviviente al Centro de Crisis, para iniciar un proceso de intervención integral a medio y largo plazo que contribuya a la recuperación y reparación de la víctima de violencia sexual.
2. Posteriormente, se ofrecerá el apoyo necesario con el objetivo de minimizar las reacciones emocionales que acompañan a la crisis y facilitar la recuperación del control de la situación. Para ello es importante activar la escucha, permitir la liberación de las emociones, sin juicio ni interrupciones, y explorar recursos internos y externos que faciliten la disminución y/o remisión de la crisis.

A efectos de garantizar una atención de calidad que responda a las necesidades de las mujeres, mediante la observación cualificada y la escucha activa y respetuosa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de intervención:



## 2 SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL MUNICIPIO DE MADRID

---

En este protocolo se pone el énfasis en las actuaciones coordinadas de los servicios especializados que trabajan en la atención integral y que, por tanto, habrán de coordinarse con el resto de los servicios policiales, hospitalarios, de atención primaria sanitaria y cualesquiera otros de diferentes niveles de intervención con las víctimas y supervivientes de violencia sexual.

Los recursos de atención integral especializada a víctimas de violencia sexual, en el municipio de Madrid, asumen una serie de competencias y tienen definidas unas finalidades concretas que dan sentido a su existencia, tal y como a continuación se exponen:

## 2.1 Centro de Crisis 24 horas del Ayuntamiento de Madrid

El Centro de Crisis 24 horas del Ayuntamiento de Madrid, pionero en España, sigue el modelo de los centros de crisis americanos y europeos cuyo origen se encuentra en el movimiento feminista años 70. Resultado del estudio y análisis de estas experiencias se han podido extraer tanto buenas prácticas en la atención presencial, tanto individual, grupal como telefónica, así como recomendaciones a tener en cuenta en el contexto de la ciudad de Madrid de cara a la creación de este primer centro de crisis en España.

Los centros de crisis existentes en países como Reino Unido, Canadá, Estados Unidos y Australia, han demostrado que son los recursos idóneos para brindar una respuesta inmediata, accesible y de calidad a las víctimas/sobrevivientes de violencia sexual. Atienden todos los tipos de violencia sexual, dado que la “crisis”, tal y como ya hemos argumentado, no es la situación de violencia sexual en sí, sino la situación de crisis o emergencia vivida por cada mujer en concreto como resultado de la situación de violencia sexual enfrentada de forma reciente o en el pasado.

El centro de crisis del Ayuntamiento de Madrid presta atención integral a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual (agresión, acoso y abuso) mayores de edad o adolescentes menores acompañadas por su representante legal, que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado; sin importar su situación administrativa y sin ser precisa la denuncia ni la disposición a interponerla. Además, el centro de crisis, constituye un recurso de transformación social al fomentar el cambio de creencias e imaginarios en todos los actores intervinientes en la atención integral a las víctimas y supervivientes así como a la sociedad en general.

Los principios rectores del centro de crisis son los siguientes:

- la atención telefónica y presencial permanente e inmediata
- la accesibilidad universal
- el respeto a la autodeterminación, los procesos y los tiempos de cada mujer
- la individualización
- la confidencialidad
- la multidisciplinariedad
- la interculturalidad y el trabajo en red.

Todo ello pretende el objetivo de garantizar el alineamiento de la atención integral a los estándares básicos de calidad aplicables a los servicios dirigidos a víctimas de violencia de género, desde un enfoque basado en derechos humanos, empoderamiento, interseccionalidad y participación.

El centro de crisis ofrece:

- Acompañamiento emocional respetuoso y facilitador en el proceso de toma de decisiones, partiendo del reconocimiento de que el impacto de la violencia sexual en la salud es un trauma. Este acompañamiento comprende: acogida y atención de emergencia 24 horas, los 365 días del año, así como el diseño, desarrollo,

seguimiento y evaluación de un Plan de Actuación Individualizado (PAI) que incluye un plan de seguridad en casos de violencia continuada.

- Atención integral: terapia psicológica individual y grupal; atención social; asesoramiento jurídico individual; servicio de interpretación telefónica y presencial para mujeres no hispanohablantes y servicio de mediación intercultural.
- Acompañamiento profesional a recursos sanitarios y dependencias policiales y judiciales para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos y evitar la revictimización; información telefónica y presencial 24 horas sobre alternativas y recursos existentes, así como los derechos que les asisten y la forma de ejercerlos de manera real y efectiva.
- Orientación y apoyo al entorno familiar de las víctimas.
- Información sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existente.

Finalmente mencionar que el Centro cuenta con un equipo profesional de carácter multidisciplinar integrado por profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico, además de soporte administrativo.

## **2.2 Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG)**

Los Puntos Municipales son servicios de atención psicológica, social y de asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a víctimas y supervivientes residentes en el municipio de Madrid víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja que cuentan o hayan contado con algún tipo de medida judicial de protección y que requieran de una atención especializada derivada de la situación de violencia sufrida, siempre y cuando no precisen alojamiento de protección.

Estos recursos se caracterizan por lo siguiente::

- Se accede a los mismos, bien por derivación desde el Punto Coordinador de Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid, por propia iniciativa de la mujer o por derivación desde otros recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género o desde cualquier otro recurso municipal o extramunicipal.
- El volumen principal de los casos que se atienden se relacionan con situaciones de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, aunque también se atienden casos de víctimas y víctimas de violencia sexual que no han denunciado y que, a veces, no tienen intención de hacerlo pero que demandan atención psicológica, principalmente.

- Respecto a las víctimas de violencia sexual con las que no se ha establecido un vínculo previo, que no tienen historia de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y que requieren una atención especializada, se derivaran al Centro de crisis o al centro de atención integral a mujeres víctimas de agresiones sexuales de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM) en función de las características del caso.
- Asimismo se atienden a víctimas de violencia género en el ámbito familiar con discapacidad intelectual, sin necesidad de que hayan interpuesto una denuncia previamente.
- Por otro lado, desde estos recursos se atiende a las hijas de víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja que soliciten atención, sin necesidad de haber interpuesto una denuncia previa, tanto ella como la madre. En el caso de los hijos de víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja que demanden atención, se requiere que sus madres estén o hayan estado en intervención previa en alguno de los Puntos Municipales.

### **2.3 Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Agresiones Sexuales de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM)**

El Centro de atención integral a víctimas de agresiones sexuales de la Comunidad de Madrid un es un servicio que ofrece tratamiento psicológico, orientación, apoyo y asistencia jurídica letrada a víctimas y supervivientes de este tipo de violencia, así como a los miembros de su entorno familiar, con el objeto de proporcionar una atención directa e inmediata, especializada y específica.

Asimismo, realizan actividades de prevención, sensibilización, formación y divulgación para prevenir y erradicar la violencia sexual.

Este servicio se caracteriza por lo siguiente:

- Cuenta con un equipo de atención psicológica, social y jurídica de carácter ambulatorio, de lunes a sábado.
- Ofrecen acompañamiento letrado a las víctimas durante el proceso judicial y, en los casos en los que no pueden acompañar, derivan a un recurso de acompañamiento especializado integrado por un equipo de educadoras sociales de la Comunidad de Madrid.
- Atienden a víctimas de violencia sexual, a partir de los 17 años de edad, ofreciéndoles información de manera telefónica o presencial, orientación y recursos relacionados con las agresiones sexuales, todo ello de manera personalizada.
- Atienden casos de violencia sexual que se han producido a través de redes sociales.
- Se accede, además de por la derivación desde cualquier recurso o institución, por iniciativa propia de la mujer.

- Imparten cursos de formación dirigidos a profesionales implicados en la atención a las víctimas, así como otras actividades de sensibilización y formación relacionadas con las agresiones sexuales.

## 2.4 Oficinas de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual (OAV)

Las Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos y Contra la Libertad Sexual son un servicio público y gratuito, implantado por el Ministerio de Justicia de acuerdo con la Ley 35/1995 de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual que ofrecen atención a las necesidades de las víctimas<sup>3</sup>.

Estas oficinas presentan las siguientes características:

- Cuentan con un equipo de atención psicológica y social.
- Ofrecen acompañamiento a las víctimas durante el proceso judicial.
- Atienden a víctimas menores y mayores de edad.
- Reciben a víctimas a través de un teléfono de atención gratuito, de los juzgados, la Audiencia o de recursos e instituciones esenciales.
- Cuentan con servicio de traducción e intérpretes.
- Solicitan medidas de protección (sala independiente, acompañamiento en sala, biombo, video conferencia,...).
- Derivan tanto al CIMASCAM como al PMORVG.

Tienen como objetivo prestar una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas como consecuencia del delito y dar respuesta a las necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social (artículo 17 Real Decreto 1109/2015)<sup>4</sup>

El modelo de atención o intervención asistencial que se lleva a cabo desde las OAV para las víctimas implicará dos tipos de actuaciones: unas enmarcadas en un modelo de asistencia de carácter general y otras, enmarcadas en planes de asistencia individualizados en las áreas jurídica, psicológica y social, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria, coordinándose además, con todos los

---

3 La aprobación de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito (BOE de 28 de abril de 2015) y del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, ha supuesto el establecimiento de la normativa reguladora de referencia para las Oficinas de Asistencia a las Víctimas

4 Las víctimas del delito pueden ser directas o indirectas. El Estatuto de la víctima del delito y el Real Decreto 1109/2015, en sus artículos 2.a) y 13.1.a), respectivamente, consideran como víctimas directas del delito, con carácter general, a toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito. También pueden producirse víctimas indirectas, en los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito, salvo que se tratare de los responsables de los hechos (artículos 2.b) del Estatuto de la víctima del delito y 13.1.b) del Real Decreto 1109/2015)

servicios competentes en atención a las víctimas (artículo 20 del Real Decreto 1109/2015).

Sin perjuicio de lo que acuerden las autoridades judiciales o fiscalías competentes, la OAV realizará una evaluación individualizada de la víctima (artículo 30 del Real Decreto 1109/2015) que atenderá a las necesidades manifestadas por la misma, así como a su voluntad y respetará plenamente su integridad física, mental y moral. Asimismo, la evaluación determinará la forma de prevenir y evitar las consecuencias de la victimización primaria, reiterada y secundaria, la intimidación y las represalias.

Tras el proceso de evaluación individualizada, las OAV podrán realizar un informe con el consentimiento previo e informado de la víctima que será remitido con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección que se consideren oportunas.

En el informe de evaluación individualizada, las OAV podrán proponer las medidas que se estimen pertinentes para la asistencia y protección de la víctima durante la fase de investigación, especialmente cuando se trate de víctimas especialmente vulnerables. La asistencia a las víctimas se realizará en cuatro fases: la acogida-orientación, la información, la intervención y el seguimiento (artículo 25 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre). Las fases se realizan en función de las necesidades de la víctima por lo que el orden regular de las mismas puede verse alterado atendiendo a la situación de la víctima.

### **3 ACTUACIONES COORDINADAS ENTRE LOS RECURSOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA.**

---

Como ya se ha mencionado a lo largo del documento, la violencia sexual que ha sufrido una mujer en algún momento de su vida, puede requerir una atención especializada bien al poco tiempo de producirse la violencia o bien en un momento posterior.

A efectos de realizar el número de pruebas necesarias para determinar el estado de salud de la víctima y determinar posibles responsables de los hechos, por parte de los equipos sanitarios y forenses se determina el plazo de 72 horas para garantizar una mayor eficacia respecto al resultado de las pruebas realizadas.

En este sentido, se diferencian a continuación las violencias definidas como recientes, cuando se producen en un intervalo de tiempo inferior a 72 horas desde que se produjeron los hechos violentos y la víctima recibe la atención; de las violencias atendidas en un período superior a las 72 horas e inferior a 7 días desde que se produjeron los hechos y recibe atención.

Asimismo se mencionan las actuaciones en las que la víctima requiere de una asistencia sanitaria de aquellos casos en los que la mujer demanda una atención no sanitaria.

### 3.1 Violencia Sexual Reciente (inferior a 72 horas)

La violencia sexual reciente se define como aquella violencia sexual cuya víctima la ha sufrido en un intervalo inferior a 72 horas desde que se producen la agresión hasta que la mujer recibe la asistencia demandada, pudiendo elegir entre recibir una asistencia sanitaria o no sanitaria o bien ambas.

#### 3.1.1 Actuaciones coordinadas en caso de necesitar asistencia sanitaria

En todos los casos, en lo relativo a la asistencia sanitaria urgente, se actuará de acuerdo al “Protocolo de Asistencia Sanitaria Urgente y Coordinada a mujeres víctimas de violencia sexual en la Comunidad de Madrid”.

Dicho protocolo pretende garantizar una atención sanitaria efectiva y eficiente a las mujeres que hayan sufrido violencia sexual reciente, ( también la atención sanitaria urgente a mujeres mayores de 16 años que hayan sufrido una agresión o abuso sexual reciente) mediante el establecimiento de pautas comunes de asistencia interdepartamental urgente y coordinada (sanitaria, policial y judicial), atendiendo a las cuestiones éticas y médico-legales derivadas de la asistencia, incluyendo la recogida, custodia y entrega de pruebas, garantizando en todo momento la seguridad de la mujer y de las personas a su cargo ante posibles nuevas agresiones y posibilitando el seguimiento y continuidad asistencial, facilitando la información y acceso a recursos de atención y apoyo existentes.

Entre las medidas más importantes que incorpora el citado protocolo, destacan:

- La creación de un modelo de “**Informe de comparecencia/asistencia hospitalaria urgente por presunta violencia sexual**”, que debe ser enviado de forma urgente al Juzgado de Guardia, para valorar la activación del equipo forense, con independencia de que se formalice la denuncia.
- La creación de un **nuevo código sanitario específico (código VISEM)** que, una vez activado, movilice y coordine a los diferentes dispositivos implicados (servicios de urgencias hospitalarias y extrahospitalarias, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, órganos judiciales, etc.), y aporte un procedimiento homogéneo para todo el territorio de la Comunidad de Madrid.
- La ampliación de la red de atención sanitaria urgente a la violencia sexual hasta 7 hospitales en el municipio de Madrid que disponen de servicio de ginecología y psiquiatría 24 horas durante todo el año.

La situación de violencia sexual puede ser atendida por diferentes recursos y servicios, los cuáles determinarán el procedimiento que se inicie entre los que a continuación se mencionan:

- **Mujer atendida en el medio extrahospitalario.**

En los supuestos en los que una mujer sea atendida en otros hospitales distintos de los adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual, centros de salud o en dispositivos de urgencias extrahospitalarios, se procederá a contactar con el centro de emergencia 112 para realizar una primera valoración del riesgo vital así como para recabar el consentimiento de la mujer a efectos de activar el código VISEM. A continuación y una vez realizadas las primeras valoraciones se trasladará a la mujer al servicio de urgencias hospitalario para la realización del triaje. Paralelamente y en función de la voluntad de la víctima de interponer o no una denuncia, se comunicarán los hechos a la Policía Judicial, así como al Juzgado de Guardia para que determine la activación del traslado del equipo forense, previa recepción del informe de comparecencia/asistencia hospitalaria urgente por presunta violencia sexual.

Una vez que se emita el informe de alta, se realizará un seguimiento y una continuidad asistencial por parte de Atención Primaria y, si la mujer aceptase, y en todo caso, se le informaría y derivaría al Centro de Crisis o al CIMASCAM para recibir atención integral especializada.

- **Mujer atendida en hospital con dispositivos asistenciales adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual.**

En aquellos casos en los que la mujer acuda a un hospital con dispositivos asistenciales adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual, bien directamente o previa atención por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, un recurso social o un centro especializado en atención a víctimas de violencia sexual, se activará el código VISEM en el triaje del servicio de urgencias hospitalario, previa valoración del riesgo vital de la mujer y previo su consentimiento.

Paralelamente y en función de la voluntad de la víctima de interponer o no una denuncia, se comunicarán los hechos a la Policía Judicial, así como al Juzgado de Guardia para que determine la activación del traslado del equipo forense, previa recepción del informe de comparecencia/asistencia hospitalaria urgente por presunta violencia sexual.

Una vez que se emita el informe de alta, se realizará un seguimiento y una continuidad asistencial por parte de Atención Primaria y, si la mujer aceptase, y en todo caso, se le informaría y derivaría al Centro de Crisis o al CIMASCAM para recibir atención integral especializada.

- **Mujer atendida por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.**

Cuando la mujer acude en primer lugar a una comisaría de la Policía Nacional o a un puesto de la Guardia Civil, en caso de que la víctima manifieste su voluntad de querer interponer una denuncia, se comunicarán los hechos a la Policía Judicial, así como al Juzgado de Guardia para que determine la activación del traslado del equipo forense, previa recepción del informe de comparecencia/asistencia hospitalaria urgente por presunta violencia sexual.

Si por el contrario, la mujer no pretende presentar una denuncia, será trasladada a un hospital con dispositivos asistenciales adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual y ser atendida en el servicio de urgencias hospitalario.

Una vez que se emita el informe de alta, se realizará un seguimiento y una continuidad asistencial por parte de Atención Primaria y, si la mujer aceptase, y en todo caso, se le informaría y derivaría al Centro de Crisis o al CIMASCAM para recibir atención integral especializada.

### 3.1.2 Actuaciones coordinadas en caso de asistencia no sanitaria

En aquellos supuestos en los que la víctima de violencia sexual, bien cuando acuda a una comisaría de Policía o a un puesto de la Guardia Civil, o bien cuando contacte directamente con el Centro de Crisis 24 horas y no manifieste su voluntad de presentar una denuncia ni pretenda recibir asistencia sanitaria en un centro hospitalario, recibirá atención por parte del equipo del Centro de Crisis 24 horas para la atención a víctimas de violencia sexual.

Si la mujer manifiesta su voluntad de denunciar la violencia sufrida, se informará a la policía judicial (Policía Nacional – UFAM o Guardia Civil) para que se personen en el menor tiempo posible e informen y expliquen a la mujer que tiene derecho a formular la denuncia en ese momento o más adelante o bien se acompañará a la mujer a un juzgado de guardia para que interponga la correspondiente denuncia (Centro de Crisis 24 horas de atención a mujeres víctimas de violencia sexual).

Posteriormente, el equipo técnico del Centro de Crisis valorará su derivación al Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM).

## 3.2 Violencia Sexual No Reciente (superior a 72 horas e inferior a 7 días)

La violencia sexual no reciente se define como aquella violencia sexual cuya víctima la ha sufrido en un intervalo superior a 72 horas e inferior a 7 días desde que se producen los hechos hasta que la mujer recibe la asistencia demandada, pudiendo elegir entre recibir una asistencia sanitaria o no sanitaria o bien ambas.

En los supuestos en los que hayan transcurrido más de 72 horas desde la producción de los hechos violentos y menos de 7 días, no se activará el código VISEM.

Tanto si la mujer acude directamente a un hospital con dispositivos asistenciales adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual, como si es atendida en otros hospitales distintos, centros de salud o dispositivos de urgencias extrahospitalarios y realizada una valoración sanitaria por el centro de emergencia 112, se trasladará a la mujer al triaje del servicio de urgencias hospitalario para realizar una valoración del estado de salud. En caso de manifestar su voluntad de denunciar, informar a la Policía Judicial así como al Juzgado de Guardia para que determine la activación del traslado

del equipo forense, previa recepción del informe de comparecencia/asistencia hospitalaria urgente por presunta violencia sexual.

Una vez que se emita el informe de alta, se realizará un seguimiento y una continuidad asistencial por parte de Atención Primaria y, si la mujer aceptase, y en todo caso, se le informaría y derivaría al Centro de Crisis o al CIMASCAM para recibir atención integral especializada.

## **4 CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS QUE MODIFICAN EL ITINERARIO**

---

Las estadísticas oficiales arrojan una información que determina que en la mayoría de los casos, la violencia sexual sufrida por una víctima la cometen personas del entorno conocido de la mujer, pareja o expareja.

En ocasiones, la violencia sexual puede ir acompañada de una serie de circunstancias que modifican los itinerarios de asistencia tanto a nivel sanitario como no sanitario.

En este sentido, a continuación se diferencian los casos en los que una mujer sufre violencia sexual en el ámbito de la pareja/expareja o bien cuando la víctima es menor de edad.

### **4.1 Violencia Sexual en el ámbito de la pareja/expareja**

En los casos en los que una mujer sufre una agresión sexual en el entorno de la pareja o expareja, tanto en un período inferior a 72 horas desde que se produjeron los hechos, como en un tiempo superior a este e inferior a 7 días, podrá acudir a cualquier comisaría del Municipio de Madrid e interponer una denuncia.

Cuando la víctima acuda directamente a la comisaría, se le informará de los derechos que es titular, conforme a lo establecido en la *Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*.

Asimismo, en caso de residir en la ciudad de Madrid, se le informará sobre los dispositivos especializados disponibles para víctimas y supervivientes de violencia de género -confidenciales y gratuitos- de la "Red Municipal de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género".

Cuando solicitase acompañamiento psicológico o social inmediato durante la interposición de la denuncia, que facilite estar en las condiciones necesarias para la verbalización y relato de la agresión, así como para mitigar el impacto emocional del evento traumático, o en caso de tener que producirse traslado a alguno de los Servicios de Urgencias Hospitalarios (SUH) del Municipio de Madrid para la atención clínica asistencial y médico forense, se le informará sobre el servicio de acompañamiento que ofrece el Centro de Crisis 24 horas para la atención a víctimas de violencia sexual, procediendo a establecer coordinación con este centro y activándose la ruta asistencial especializada.

Si por el contrario, la mujer no pretende presentar una denuncia, será trasladada a un hospital con dispositivos asistenciales adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual y ser atendida en el servicio de urgencias hospitalario.

Una vez que se emita el informe de alta, se realizará un seguimiento y una continuidad asistencial por parte de Atención Primaria, pudiendo la mujer seguir recibiendo atención integral especializada a través del Centro de Crisis 24 horas de atención a mujeres víctimas de violencia sexual.

Posteriormente, el equipo técnico del Centro de Crisis valorará su derivación al Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM).

En aquellos casos en los que la mujer acuda a un hospital con dispositivos asistenciales adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual, bien directamente o previa atención por parte de otros hospitales distintos de los adecuados para la atención a víctimas de violencia sexual, centros de salud o en dispositivos de urgencias extrahospitalarios, o de un recurso social o un centro especializado en atención a víctimas de violencia sexual, se activará el código VISEM en el triaje del servicio de urgencias hospitalario, previa valoración del riesgo vital de la mujer y previo su consentimiento.

Paralelamente y en función de la voluntad de la víctima de interponer o no una denuncia, se comunicarán los hechos a la Policía Judicial, así como al Juzgado de Guardia para que determine la activación del traslado del equipo forense, previa recepción del informe de comparecencia/asistencia hospitalaria urgente por presunta violencia sexual.

Una vez que se emita el informe de alta, se realizará un seguimiento y una continuidad asistencial por parte de Atención Primaria, pudiendo la mujer seguir recibiendo atención integral especializada a través del Centro de Crisis 24 horas de atención a mujeres víctimas de violencia sexual.

Posteriormente, el equipo técnico del Centro de Crisis valorará su derivación al Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM).

#### **4.2 Menores de edad víctimas de violencia sexual**

En el Centro de Crisis se atenderá a víctimas de violencia sexual desde los 13 años.

En los casos en los que las víctimas de violencia sexual son menores de edad inferior a 16 años, es imprescindible el consentimiento y la implicación del padre/madre/tutor legal de la menor, que deberá autorizar por escrito la atención y la cesión de datos. En estos casos, a lo largo del proceso de intervención y a su finalización será necesario informar a los/as tutores legales de la menor, respetando los límites que impone la confidencialidad de la relación terapéutica.

Sin embargo, por aplicación analógica de la normativa sanitaria (Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica), partiendo de una equiparación del concepto de niña al de mujer, conforme a la Recomendación General nº 24 del Comité de la CEDAW y el propio Convenio de Estambul, las mujeres víctimas de violencia de género que se encuentren en la franja comprendida entre los 16 años y la mayoría de edad, tendrán acceso al Centro de Crisis 24 horas de atención a mujeres víctimas de violencia sexual con independencia de la autorización paterna/materna.

Con el fin de articular los planteamientos anteriormente mencionados, desde los recursos municipales especializados de atención a la violencia sexual, se podrá concertar una primera cita de atención e información con la menor que contacte con dicho recurso, si bien a efectos de iniciar la intervención, las siguientes citas deberán ponerse en conocimiento de sus representantes legales o tutores. La presencia de estas personas para continuar la intervención, no será necesaria.

#### 4.2.1 Situaciones

Conforme a las situaciones de las que tenga conocimiento alguno de los recursos de la red municipal anteriormente mencionados, así como de la identificación o no del riesgo para la víctima que realice el equipo profesional, podrán diferenciarse los siguientes casos a efectos de actuar del modo que a continuación se desarrolla:

1. En aquellos casos en los que la menor no ha presentado denuncia ni ha solicitado orden de protección y no se ha identificado un riesgo para ella, previa valoración del equipo profesional en la primera atención realizada, se informará a la menor que para continuar con la intervención será necesario poner en conocimiento de sus representantes legales o tutores/as dicha situación.

2. Cuando la menor no ha presentado denuncia ni ha solicitado orden de protección pero se ha identificado un riesgo para ella, el equipo profesional informará a la menor que para continuar con la intervención será necesario poner en conocimiento de sus representantes legales o tutores/as dicha situación. Posteriormente, una vez que dichas personas estén informadas se valorará la posibilidad de remitir informe a Fiscalía de Menores, cuando el agresor sea menor de edad y a Fiscalía, cuando el agresor sea mayor de edad.

Sin perjuicio de que la menor se comprometa a denunciar o solicitar orden de protección, se remitirá vía fax informe a Fiscalía si se valora que es muy urgente, con el objetivo de informar de manera inmediata y, en todo caso, por correo certificado con acuse de recibo, con sello original.

3. En los casos en los que la menor ha presentado denuncia o ha solicitado orden de protección, ésta le ha sido denegada o se ha dictado sobreseimiento, si el equipo profesional no aprecia situación de riesgo para la menor, previa valoración del equipo profesional en la primera atención realizada, se informará a la menor que para continuar con la intervención será necesario poner en conocimiento de sus representantes legales o tutores/as dicha situación.

Si por el contrario, el equipo profesional aprecia situación de riesgo para la menor, sin perjuicio de que la menor se comprometa a denunciar o solicitar orden de protección, se remitirá vía fax informe a Fiscalía si se valora que es muy urgente, con el objetivo de informar de manera inmediata y, en todo caso, por correo certificado con acuse de recibo, con sello original.

4. Cuando se haya dictado una medida de protección a favor de la menor o una sentencia condenatoria contra el agresor, éste haya quebrantado la medida cautelar o medida de seguridad y no se haya denunciado dicho quebrantamiento, aunque la menor se comprometa a denunciar el quebrantamiento, se informará a Fiscalía conforme al procedimiento anteriormente señalado.

5. En aquellos casos en los que la menor tiene orden de protección o medida de alejamiento y se ha producido algún quebrantamiento y éste se ha denunciado, considerando que la Fiscalía conoce el asunto, ya que ha pasado por sede judicial y se ha celebrado la comparecencia conforme al art 544 LECRIM, no será necesario informar de la situación, salvo en dos supuestos.

- Cuando el recurso municipal no haya podido recabar la documentación necesaria para conocer el estado del procedimiento.
- Cuando se hayan producido sucesivos y reiterados quebrantamientos (aunque se hayan denunciado), pues en el caso de que se hayan presentado las mismas en juzgados diferentes, será necesario exponer la situación recogiendo la información relativa a las distintas denuncias y solicitando la agilidad del procedimiento y puesta en marcha de las medidas que proceda.

6. En aquellos supuestos en los que se advirtiese de una posible situación de riesgo por abandono de la intervención y/o se valorase que sus representantes/tutores legales no estén protegiendo a la menor adecuadamente, se comunicará a Fiscalía conforme al procedimiento anteriormente señalado.

#### 4.2.2 Otras comunicaciones

Siempre que desde el Centro de Crisis 24 horas se produzca una comunicación a Fiscalía, al mismo tiempo se remitirá un informe al Departamento o Centro de Servicios Sociales competente.

Así mismo, se remitirá un informe a dicho departamento cuando se produzca el cese de la intervención, tanto si es por objetivos cumplidos y/o traslado de residencia como si es por abandono o baja voluntaria de la usuaria.

No obstante todo lo anterior, en función del caso y de la valoración que se realice de la gravedad del mismo y de las posibles actuaciones necesarias, el equipo técnico del Centro de Crisis podrá realizar las comunicaciones que considere oportunas a otros organismos (UAPMMM, UFAM, etc...).

#### 4.2.3 Necesidad de alojamiento protegido

En caso de requerir alojamiento protegido, éste no se realizará en los Centros de Alojamiento Protegido de la red municipal de atención a víctimas de violencia de género, puesto que el alojamiento de menores es competencia del Instituto Madrileño del Menor y la Familia (IMMF).

Por tanto, deberá solicitarse a través de los organismos implicados en la protección de menores (Servicios Sociales, CAI, Comisión de Tutela, Fiscalía de Menores).

#### 4.2.4 Atención a menores emancipadas

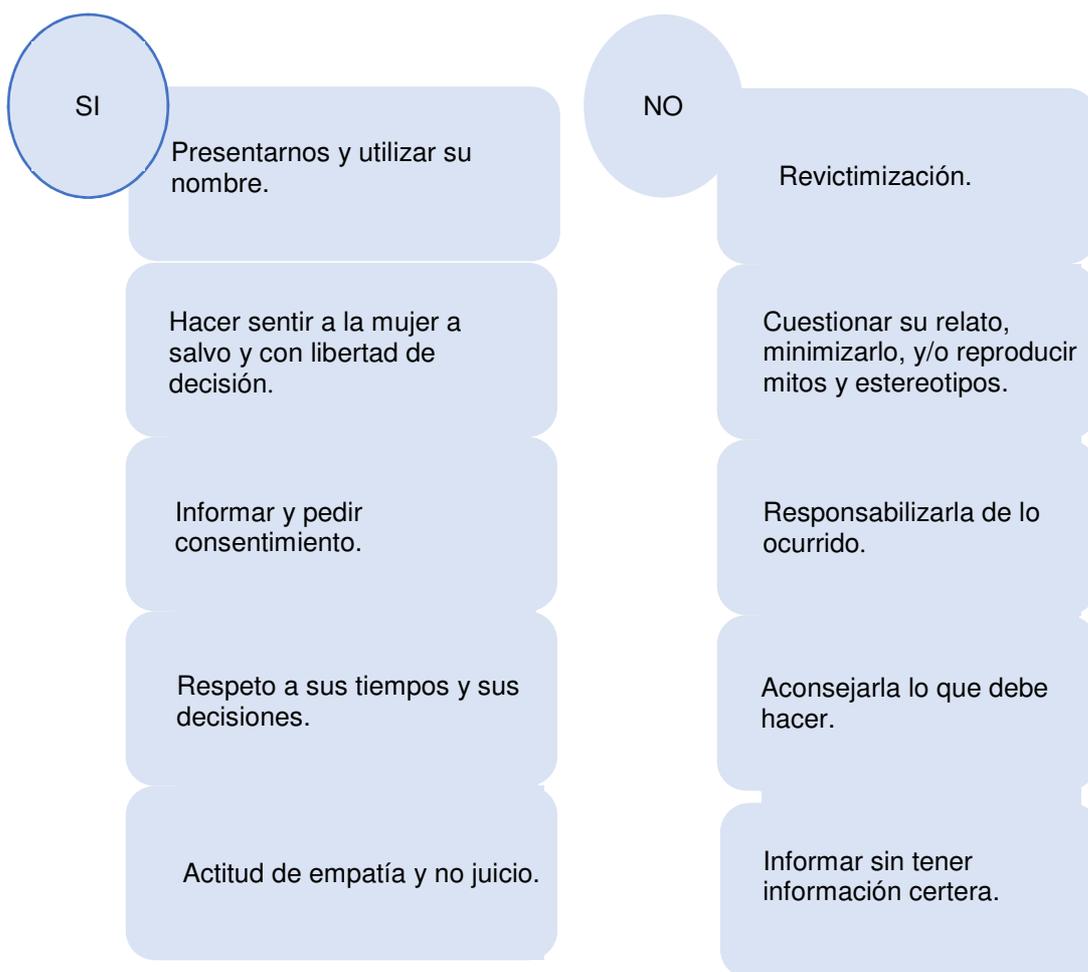
Las menores emancipadas legalmente serán atendidas siguiendo los criterios establecidos para las mujeres mayores de edad, pudiendo ser alojadas en los Centros de Alojamiento Protegido de la Red.

## 5 RECOMENDACIONES GENERALES

---

De manera trasversal a todas las actuaciones que se desarrollen, se deberán tener en cuenta las siguientes directrices en la interacción con la víctima o superviviente:

- Evitar actitudes de sobreprotección y mantener una relación basada en el empoderamiento.
- Favorecer que se sienta cómoda y segura, respetando sus tiempos, y sin forzarla a hacer nada que no quiera o pueda hacer.
- Informar sobre la necesidad de recoger información, explicando para qué se hace, cuál será el procedimiento y cuánto tiempo aproximado puede durar.
- Evitar realizar preguntas que no sean estrictamente necesarias.
- Mostrar una actitud empática, de escucha, sin juzgar o cuestionar su relato.
- Evitar minimizar su experiencia y responsabilizarla de los hechos.
- Garantizar la confidencialidad durante el transcurso de la entrevista.
- Ofrecer toda la información necesaria para que la mujer pueda tomar la decisión que considere más adecuada.
- No forzar en ningún caso a interponer denuncia.
- Garantizar la seguridad física, emocional, sexual, social, legal sin condicionar sus derechos a la interposición de la denuncia.
- Evitar cualquier acción que suponga una nueva victimización.
- Buscar el consentimiento explícito de la mujer para cualquier acción que se proponga, respetando sus decisiones.



## 6 PROTECCION DE DATOS

---

Los datos recabados con motivo de la atención a víctimas de violencia sexual serán incorporados y tratados en la actividad de tratamiento **“Mujeres atendidas en el Centro de Crisis 24 horas para la atención a víctimas de violencia sexual”**, responsabilidad de la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, Igualdad y Diversidad, sita en C/ Ronda de Toledo, 10, Madrid 28005.

Toda actuación que suponga un tratamiento de datos de carácter personal se realizará en cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, respetando en todo momento el ejercicio de los derechos que poseen las titulares de los mismos.

## 7 GLOSARIO DE TÉRMINOS

---

CCR	Centro de Crisis del Ayuntamiento de Madrid
CIMASCAM	Centro de atención integral a mujeres víctimas de agresiones sexuales de la Comunidad de Madrid.
CE-112	Centro de Emergencias 112
FAMUVI	Federación de Asociaciones de Asistencia Víctimas de Violencia Sexual y de Género
FCSE	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
OAV	Oficinas de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual
ONG,s	Organizaciones no Gubernamentales
PMORVG	Puntos municipales del observatorio regional de violencia de género del Municipio de Madrid
PPA	Primeros auxilios psicológicos
SUH	Servicio de Urgencias Hospitalario
UFAM	Unidad de Familia y Atención a la Mujer (Cuerpo Nacional de Policía)