

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD

Resolución de 16 de junio de 2025, de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se da publicidad al Protocolo General del Servicio de Centro Crisis 24 horas a mujeres víctimas de Violencia Sexual en Andalucía.

Con fecha 16 de diciembre de 2024 se ha suscrito el Protocolo General del Servicio por parte del Instituto Andaluz de la Mujer del Servicio de Centro Crisis 24 horas a mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 120/1997, de 22 de abril, por el que se modifica el Reglamento del Instituto Andaluz de la Mujer, aprobado por el Decreto 1/1989, de 10 de enero,

R E S U E L V O

Disponer la publicación en el Boletín Oficial de Junta de Andalucía del «Protocolo General del Servicio de Centro Crisis 24 Horas a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Andalucía», que se incorpora como anexo a esta resolución, para su aplicación por los equipos de profesionales que intervienen en la atención a dichas víctimas en los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer y en los Centros de Crisis 24 horas.

A N E X O

Protocolo General del Servicio de Centro Crisis
24 horas a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Andalucía

Í N D I C E

1. MARCO LEGISLATIVO
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
4. OBJETIVOS DEL SERVICIO
5. PERSONAS BENEFICIARIAS
6. ACCESO Y DERIVACIÓN
7. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN E ITINERARIO DE INTERVENCIÓN

1. Marco legislativo.

El presente protocolo describe las características del Servicio de Centro de Crisis 24 Horas a mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía, así como las actuaciones a desarrollar por las profesionales en caso de violencia sexual a la mujer para la atención de sus necesidades específicas, teniendo en cuenta la definición de violencia sexual establecida en los diferentes marcos legislativos detallados a continuación.

El artículo 3.c) de la Ley 7/2018, de 30 de julio, que modifica la 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género define el concepto, tipología y manifestaciones de violencia de género, como la «Violencia sexual, que incluye cualquier acto de naturaleza sexual no consentido por la mujer, abarcando la imposición del mismo mediante fuerza, intimidación o sumisión química, así como el abuso sexual, con independencia de la relación que el agresor guarde con la víctima».

La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal establece en su artículo artículo 178.2 que «se consideran en todo caso agresión sexual los actos de contenido sexual que se realicen empleando violencia, intimidación o abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, así como los que se ejecuten sobre personas que se hallen privadas de sentido o de cuya situación mental se abusare y los que se realicen cuando la víctima tenga anulada por cualquier causa su voluntad».

De conformidad con lo recogido en el artículo 3.1 de Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, se entiende por violencia sexual «cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital». Se considera incluido en el ámbito de aplicación, a efectos estadísticos y de reparación, el feminicidio sexual, entendido como «homicidio o asesinato de mujeres y niñas vinculado a conductas definidas en el siguiente párrafo como violencias sexuales». En todo caso se consideran violencias sexuales los delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual. Se prestará especial atención a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida y la infantil en todo caso, y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos.

A tenor del artículo 35.1 de la Ley Orgánica 10/2022, para la asistencia integral especializada ante la violencia sexual se crearon los Centros de Crisis 24 Horas entendidos como «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. Estos centros incluyen el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año».

Nuestra comunidad autónoma andaluza cuenta con 8 Centros de Crisis, uno en cada una de las provincias andaluzas para la atención de la violencia sexual. Desarrollan su actuación todos los días del año durante las 24 horas a las mujeres que hayan sufrido violencia sexual, recientemente o en el pasado, de manera presencial, telemática o telefónica.

2. Identificación del servicio.

Denominación.

Servicio de Centro de Crisis 24 Horas a las Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Andalucía.

Titularidad.

Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Junta de Andalucía.

Ámbito de actuación Autonómico.

3. Descripción del servicio.

El Servicio de Centro de Crisis 24 Horas a las Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Andalucía presta atención a aquellas mujeres que hayan sufrido alguna forma de violencia sexual y que se encuentren en territorio andaluz en el momento de acceso al mismo. Se trata de un recurso público y gratuito de atención permanente, telefónica, telemática y presencial a las mujeres que han sufrido violencia sexual, recientemente o en el pasado. La finalidad del Servicio es prestar un apoyo y asesoramiento especializado, que facilite el tránsito de las mujeres por los diferentes escenarios y recursos; minimizando la victimización secundaria, amortiguando en la medida de lo posible el impacto emocional y previniendo la aparición de secuelas psicológicas a largo plazo.

El Servicio se encuentra activo las 24 horas del día, los siete días de la semana, incluidos fines de semana y festivos; prestando, en función de las necesidades presentes en cada caso, los siguientes niveles de intervención o modalidades de atención:

- Atención en los Centros de Asistencia Integral 24 Horas a Víctimas de Violencia Sexual (de aquí en adelante denominados «Centros de Crisis»). Ofrecen asistencia psicológica, social y jurídica, de tipo presencial, telemática y telefónica. En el caso de situaciones que requieran de actuación urgente, se llevará a cabo en un primer nivel la atención psicológica para posteriormente recibir atención social y jurídica en su caso.

- Atención de guardia a través de la Línea 900 200 999. Disponible fuera de los horarios de atención presencial programada de los Centros de Crisis, las 24 horas y los 365 días del año. Ofrece atención en crisis de acceso directo e inmediato.

- Intervención presencial en Crisis. Disponible las 24 horas al día y los 365 días del año, para atención en crisis fuera de los Centros de Crisis que implique desplazamiento y el acompañamiento de la usuaria a aquellos servicios y recursos que precisara; como, por ejemplo, centros hospitalarios, comisarías de policía o juzgados.

La intervención se podrá ofrecer a la propia mujer víctima, a sus familiares o demás personas acompañantes, así como a profesionales intervinientes. Se atenderán a mujeres y niñas a partir de los dieciséis años; adaptando la intervención a la victimización sufrida, el momento en el que se haya producido, las necesidades y riesgos presentes, así como a las vulnerabilidades específicas que se detecten.

En todo caso, el Servicio contempla como principales acciones a desarrollar durante la atención a la mujer víctima:

- ACOGIDA Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN.
- VALORACIÓN DEL RIESGO Y DE LA VULNERABILIDAD.
- INFORMAR SOBRE VIOLENCIA SEXUAL.
- ACOMPAÑAR EN LA TOMA DE DECISIONES.
- DAR PAUTAS DE ACTUACIÓN Y AFRONTAMIENTO.
- PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS.
- VALORACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL.
- ACOMPAÑAMIENTO A SERVICIOS Y RECURSOS.
- COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN A OTROS SERVICIOS.

Para todo ello, el Centro cuenta con un equipo multidisciplinar, formado por psicólogas, trabajadoras sociales y juristas, todas ellas con formación y experiencia en la atención a víctimas de sexual, así como en intervención en crisis. De esta forma, cuenta con una metodología específica adaptada a la intervención con víctimas de violencia sexual; incorporando como principios rectores de la intervención el enfoque de género, el enfoque multidisciplinar, la prevención de la victimización secundaria y la coordinación y trabajo en red con otras entidades público-privadas.

4. Objetivos del servicio.

Objetivo general.

Proporcionar atención permanente, actuación urgente y acompañamiento a las mujeres que han sufrido violencia sexual, 24 horas, 365 días al año, favoreciendo su recuperación emocional para facilitar la toma de decisiones y la superación de las secuelas, mediante una intervención psicológica, social y jurídica, desde un enfoque de género.

Objetivos específicos:

- Ofrecer una primera atención, información, orientación y asesoramiento a aquellas mujeres que hayan sufrido violencia sexual, organismos o servicios que los soliciten o personas familiares o del entorno de las víctimas mediante la derivación por las profesionales de la Línea 900 200 999 así como por los Centros Provinciales de la Mujer.

- Potenciar la resiliencia de las víctimas de violencia sexual y minimizar las vulnerabilidades en el afrontamiento a este hecho traumático con la finalidad de prevenir a medio y largo plazo la aparición de trastornos psicológicos y emocionales de mayor envergadura y orientar a la víctima sobre los recursos existentes.

- Reducir la probabilidad de aparición de secuelas psicológicas en las víctimas, favorecer que se realice un adecuado afrontamiento del suceso, potenciar su resiliencia y contribuir a minimizar la victimización secundaria.

- Proporcionar un acompañamiento emocional que facilite el proceso de toma de decisiones y puesta en marcha de las mismas y un acompañamiento físico a los recursos necesarios orientado a garantizar el ejercicio de sus derechos y evitar la revictimización.

- Informar sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existentes.

- Derivar a los recursos especializados para una atención psicológica, social y jurídica a medio y largo plazo.

5. Personas beneficiarias.

Podrán ser beneficiarias aquellas mujeres que, encontrándose en territorio andaluz, hayan sido víctimas de alguna forma de violencia sexual, de manera reciente o en el pasado.

Se atenderá mujeres y niñas a partir de los 16 años. En el caso de niñas de entre 12 y 15 años, no se atenderá directamente a las menores; sino que se ofrecerá atención a la familia, sus tutores legales y/o a aquellos servicios u organismos del ámbito educativo, sanitario, servicios sociales, etc., que estén atendiendo a la menor y requieran asesoramiento.

6. Acceso y derivación.

Medios de acceso al Servicio:

- Línea 900 200 999 del Instituto Andaluz de la Mujer. Disponible las 24 h. los 365 días del año y en 72 idiomas. Es anónimo, gratuito y confidencial.

- Centros de Crisis 24 Horas a Víctimas de Violencia Sexual. De manera presencial, telefónica y telemática.

- Centros Provinciales de la Mujer: Existentes en las ocho provincias andaluzas. Ante casos de violencia sexual en mujeres, cada Centro Provincial deriva para su atención al centro de crisis correspondiente.

Podrán acceder y/o activar el Servicio:

- La propia mujer víctima, en caso de contar con al menos 16 años.

- Madre, padre y/o tutores/as legales de niñas víctimas de entre 12 y 15 años.

- Cualquier familiar o persona allegada a la víctima (de al menos 16 años), con independencia de que se encuentre o no presente en ese momento junto a la misma. Las profesionales del Servicio atenderán a la persona allegada y recabarán el consentimiento pertinente para atender a la víctima de manera directa, si lo desea.

- Cualquier profesional de un servicio o recurso que esté atendiendo a una mujer víctima que requiera el Servicio o que, simplemente, solicite hacer una consulta sobre violencia sexual, protocolos, recursos, etc.

Criterios de valoración para la derivación al Servicio:

Cualquier mujer que haya sufrido violencia sexual es susceptible de ser atendida en el Servicio, recibiendo la información y las actuaciones necesarias para su atención.

Si bien, a continuación se ofrece una serie de casuísticas en las que se entiende como especialmente indicada la derivación al Servicio, por parte de cualquier profesional o recurso que esté atendiendo a una mujer víctima.

Según el estado de la usuaria:

- Estado de nerviosismo o angustia percibido por la/el profesional mientras se atiende a la mujer: la mujer en ese momento se encuentra en estado de crisis, con temblor, sudoración, dificultad para respirar, llanto incontrolable, etc.

- Sensación subjetiva de malestar manifestada por la usuaria: la usuaria informa de que frecuentemente sufre dificultad para conciliar el sueño, pensamientos intrusivos y recurrentes, ataques de ansiedad, etc.

Según la demanda de la usuaria:

- Si solicita acompañamiento para realizar protocolo sanitario, interposición de denuncia, acudir a juzgado de guardia, etc.
- Si la mujer víctima de violencia sexual, pasada o reciente, no está siendo atendida por ningún Servicio del Instituto Andaluz de la Mujer y requiere su derivación para atención psicológica, social y/o jurídica. El Servicio de Centro de Crisis 24 Horas actuará como «puerta de entrada» para los demás Servicios y recursos del IAM.
- Ante la posibilidad de que tenga lugar alguna situación que pueda dar lugar a sintomatología asociada a la violencia sufrida (ratificación de la denuncia, declaración judicial, valoración forense, celebración de juicio, etc.) y la mujer previsiblemente requiera atención psicológica en crisis y/o acompañamiento.
- La mujer requiere de intervención social o jurídica en el Centro de Crisis.
- Cuando se detectan necesidades psicológicas específicas en la familia de la mujer víctima de violencia sexual. Desde el servicio se le pueden proporcionar pautas de acompañamiento y primeros auxilios psicológicos a familiares.

Según otras vulnerabilidades apreciadas:

- Aspectos previos relacionados con la salud mental o presencia de discapacidad psíquica, que puedan dificultar la toma de decisiones sobre la violencia sexual sufrida.
- Situaciones de violencia de género, en los que la violencia sexual no sea explícitamente el motivo de consulta pero se aprecia la presencia de agresiones sexuales que requieren una atención específica.
- Detección de indicadores de riesgo en relación a la salud sexual y reproductiva como embarazos no planificados o repetidas interrupciones voluntarias del embarazo, requiriéndose una valoración especializada.
- Indicadores de riesgo de trata de seres humanos con fines de explotación sexual, con especial atención a las mujeres migrantes en situación irregular.
- Casos en los que la demanda es para una menor que ha sufrido violencia sexual y se aprecia que la adulta (por ejemplo, la madre) que solicita el servicio pudo ser también víctima en el pasado y, en su caso, hay reactivación de la sintomatología.

No obstante, cabe recordar que el Servicio de Centro de Crisis 24 Horas y el Servicio de Recuperación integral NO son excluyentes.

7. Protocolo de actuación e itinerario de intervención.

El Protocolo General del Servicio de Servicio de Centro de Crisis 24 Horas a mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía establece un marco de acción que tiene como objetivo ofrecer una respuesta a mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía, asegurando que en casos de situaciones que requieran de actuación urgente, reciban la atención multidisciplinar sin necesidad de interponer una denuncia. Todo el proceso de intervención está diseñado bajo un enfoque de género, de respeto a los derechos humanos de la víctima; así como de coordinación y trabajo en red.

La atención se puede prestar de manera telefónica, telemática y presencial, tanto en los Centros de crisis como en el lugar donde se encuentre la víctima, asegurando apoyo especializado en las primeras horas tras la demanda, independientemente de si se ha presentado o no una denuncia formal.

A continuación, se desarrollan las diferentes fases de atención que contempla el itinerario de atención a una mujer víctima de violencia sexual.

1. Acceso, acogida y valoración inicial.

- Acceso.

La demanda podrá acceder al Servicio a través de las siguientes vías:

Línea 900 200 999 del IAM .

Centros Provinciales de la Mujer.

- Acogida y evaluación inicial.

Se proporcionará una acogida empática, en la que se presentará la propia profesional, el Servicio y se establecerá el marco de confidencialidad y privacidad de la atención.

Se recogerán los datos básicos del caso: nombre de la usuaria (si lo ha facilitado) o de la persona que contacte (familiar, acompañante o profesional), las iniciales de los apellidos, provincia y municipio desde el que contacta, edad, teléfono y demás datos relevantes de lo ocurrido. En el caso de que la demanda entre por vía telemática, se contactará telefónicamente con la persona solicitante.

- Valoración inicial de la demanda.

Se estudiará la demanda de atención de la persona solicitante del Servicio y se valorará la pertinencia de la misma. Si no fuera objeto del Servicio, se informará a la persona, se resolverán dudas y cubrirán necesidades inmediatas (como, por ejemplo, estabilizarla emocionalmente, si fuera necesario). Por último, se derivará el caso al recurso pertinente y se registrarán los datos del caso y actuaciones realizadas en el Sistema de Información del Instituto Andaluz de la Mujer, en adelante SIAM.

2. Intervención con la mujer víctima.

- Ampliación de información.

Se ampliará la información básica de la mujer; como, por ejemplo, dónde se encuentra, si está acompañada y de quién, etc.

Se explorará la victimización sufrida (cuándo ha sucedido, dónde, por parte de quién, número de agresores, tipo de victimización, frecuencia, etc.); así como la posibilidad de sumisión química.

- Valoración del estado general, del riesgo y de la vulnerabilidad.

Se evaluará la seguridad inmediata de la víctima y se identificarán sus necesidades urgentes. Esto incluye determinar si la mujer está en un lugar seguro, si requiere atención médica inmediata o si hay una amenaza inminente que requiera intervención policial.

Se valorará el estado general físico, cognitivo y psicológico así como la presencia de factores de vulnerabilidad añadidos que requieran una especial protección o actuaciones específicas; como, por ejemplo, ser víctima menor de edad, presencia de alguna discapacidad, concurrencia de otras victimizaciones, que la mujer sea migrante en situación irregular, consumo de sustancia o presencia de alguna enfermedad mental, etc.

Todas estas actuaciones se recogerán por la profesional del Servicio en el SIAM.

- Primeros auxilios psicológicos.

Ya sea durante la atención telefónica a través de la Línea 900 200 999, la atención presencial en los Centros de Crisis y/o durante la intervención presencial en crisis en otros escenarios se administrarán Primeros Auxilios, siempre que se estime oportuno. Su aplicación contemplará las siguientes acciones:

- Exploración de los pensamientos y emociones asociadas a la victimización.
- Expresión y ventilación emocional: validación de las emociones presentes, con especial atención a las emociones de culpa y vergüenza.

- Contención emocional y restablecimiento del nivel de activación psicofisiológico, en casos de sintomatología aguda de estrés o ansiedad.

- Reorganización cognitiva: se abordarán los pensamientos, las preocupaciones y expectativas, con especial atención a posibles ideas irracionales y cogniciones postraumáticas.

- Activación de los recursos internos y externos de afrontamiento de la mujer.

- Normalización de síntomas e información sobre las consecuencias del evento potencialmente traumático.

- Ofrecimiento de pautas básicas de autocuidado en las horas posteriores.

- Información y pautas de acompañamiento a familiares y demás personas allegadas presentes.

- Valoración de necesidades y Plan de Actuación Individualizado.

Se recogerá la demanda de la mujer y se valorará la presencia de otras necesidades inmediatas a cubrir. Con todo ello, se establecerá el Plan de Actuación Individualizado, que se consensuará con la mujer tras los primeros auxilios practicados. Dicho plan valorará si es necesaria la coordinación o derivación a otros recursos, proseguir la atención por parte del equipo multidisciplinar del Centro, y, si es necesario, realizar intervenciones presenciales en crisis.

Las profesionales actuarán de acuerdo al itinerario de intervención que se describe a continuación.

3. Intervención presencial en crisis.

La intervención presencial en crisis estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En función de las necesidades del caso y el Plan de Intervención Presencial acordado, la intervención presencial podrá realizarse en los siguientes escenarios:

- En dependencias de los propios «Centros de crisis». Se facilitará el transporte a la mujer hasta el mismo, si no contara con los medios para hacerlo. Una vez finalizada la intervención psicológica en crisis, si se estima necesario, se continuará con una atención jurídica y social en los Centros de Crisis 24 Horas de cada provincia.

- En otros puntos de intervención donde fuera pertinente: Centros Hospitalarios, Comisarías de Policía o Comandancias de la Guardia Civil, Juzgados, etc. La profesional se trasladará al lugar acordado con la usuaria.

Cuando la intervención presencial se realice durante el horario de atención presencial programada de los Centros de Crisis, se llevará a cabo por la psicóloga y/o trabajadora social del Centro, tanto dentro de sus instalaciones como fuera acompañando a la mujer en el escenario pertinente.

Fuera de dicho horario, se contará con un Equipo de Psicólogas del Servicio de Guardia para la intervención presencial en crisis, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

En ambos casos, la intervención presencial consistirá en el acompañamiento a los diferentes servicios o recursos, velar por el cumplimiento de los protocolos y de sus derechos, prestar primeros auxilios psicológicos, coordinarse con los diferentes profesionales intervinientes así como atender y asesorar a familias y demás personas acompañantes de la mujer víctima.

La intervención se dará por finalizada cuando la víctima se encuentre estabilizada emocionalmente y la situación de crisis se considere resuelta. La persona profesional recogerá en el SIAM toda la información relativa al desarrollo de la misma, y la remitirá al Centro de Crisis de la provincia correspondiente la información para que continúe, si es necesario, con la atención jurídica y social y se realice su seguimiento.

- Actuaciones durante la intervención psicológica.
 - Ofrecer un espacio de protección y seguridad.
 - Proporcionar acompañamiento y apoyo emocional.
 - Valorar el estado psicológico general de la mujer: físico, cognitivo y emocional.
 - Valorar el riesgo y los factores de vulnerabilidad presentes.
 - Favorecer la verbalización emocional inmediata: ventilar y validar sus emociones.
 - Facilitar la reorganización cognitiva: abordaje de ideas irracionales y cogniciones postraumáticas.
 - Hacer una evaluación de las necesidades, así como ajustar la demanda de la mujer y sus expectativas relativas al proceso de afrontamiento y protocolo a seguir.
 - Definir las actuaciones prioritarias y acompañar en la toma de decisiones.
 - Activar los recursos internos y externos de la víctima para el afrontamiento.
 - Contener emocionalmente y aliviar los síntomas agudos de estrés.
 - Informar sobre los síntomas y reacciones psicológicas esperables, a fin de aumentar la sensación de control y disminuir la sensación de anormalidad.

- Prevenir la aparición de secuelas y promover el restablecimiento psicológico de la mujer.
- Coordinarse con otros/as profesionales y servicios intervinientes, a fin de prestar una atención integral a la mujer y minimizar la victimización secundaria.
- Dar pautas de autocuidado y orientadas a la recuperación en las horas y días sucesivos.
- Atención a familiares y otras personas acompañantes: ofrecer un espacio de desahogo, atender a sus propias necesidades emocionales, informar y dar pautas de actuación concretas, resolver dudas; así como dar pautas de acompañamiento emocional a la víctima.
- Actuaciones durante la intervención social.
 - Atención integral en situaciones de crisis a mujeres víctimas de violencia sexual, considerando la aplicación del protocolo para estas situaciones.
 - Intervención conjunta /derivación a la psicóloga del Centro de Crisis.
 - Activar los recursos internos y externos de la víctima para el afrontamiento.
 - Diagnosticar las necesidades sociales propias de la mujer víctima y su contexto social.
 - Planificar las acciones de forma conjunta, transmitiendo las necesidades detectadas para así poder acordar los procesos de intervención.
 - Implementar un plan de acción social basado en la orientación, la mediación y el acompañamiento con las mujeres víctimas.
- Seguimiento del proceso mediante el acompañamiento hasta que, se realice una derivación a recursos específicos que procuren la continuidad de la intervención social.
- Realizar acciones de difusión y establecer canales de coordinación con otros Servicios.
 - Informar, coordinar y derivar los casos de las mujeres a los servicios especializados de atención a víctimas: FFCC, SAVA, CPM, ONGs, Sanitarios entre otros.
 - Informar, coordinar y derivar los casos de las mujeres a los servicios generales: sanitaria, económica, social, laboral, vivienda, jurídica y familiar.
 - Promover el acceso a la posibles ayudas y prestaciones económicas acorde a cada caso.
 - Acompañamiento a los servicios que requiera el proceso de intervención.
 - Ofrecer herramientas para la identificación de situaciones de violencia para evitar o reducir la posibilidad de recaptación.
 - Supervisar que el acceso a los servicios se ejecute de forma adecuada.
 - Canalizar la información y promover el flujo de comunicación para reducir el proceso de revictimización.
 - Asesorar, orientar e informar a las personas de su contexto social (familiares o amistades) en caso de que lo soliciten, respecto al acompañamiento adecuado.
 - Gestionar recursos públicos y privados para velar por el cumplimiento de la aplicación de los derechos a las víctimas, evitando el etnocentrismo.
 - Atender los niveles de intervención individual, grupal y comunitaria favoreciendo los recursos de la zona.
- Actuaciones durante la intervención jurídica.
 - Asesoramiento jurídico especializado en materia de violencia sexual
 - Acompañamiento a declaración de la víctima, a la exploración Médica Forense, comparecencias y atenciones en dependencias judiciales.
 - Asistencia letrada a través de personación como acusación particular de la denunciante, mediante nombramiento de procurador/a que represente a la víctima en el proceso penal; y de Letrada del Servicio, que será la encargada de llevar la dirección jurídica de la asistencia, en todos aquellos procedimientos relacionados con delitos por violencia sexual, interviniendo en todas sus distintas y posibles fases: instrucción, procedimientos abreviados, sumarios, así como en aquellos recursos que devengan en la causa, interposición e impugnación.

- Solicitud de medidas de protección, orden de protección y/o medidas provisionales.
- Resoluciones judiciales, recursos.
- Coordinación con las Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delitos en Andalucía (SAVA) para evitar la victimización secundaria en el ámbito judicial.

- Guía de actuación.

Informar y dar pautas de actuación.

Se informará a la mujer en relación al protocolo a seguir tras haber sufrido una agresión sexual y cuál es el tránsito esperable durante su atención en:

- Atención en Centro Hospitalario.
- Exploración médico-forense.
- Interposición de denuncia.
- Declaración en sede judicial, rueda de reconocimiento, juicio oral etc.

Asimismo, se le informará sobre los derechos procesales que la asisten como víctima, recogidos en el Estatuto de la Víctima del Delito; así como de los posibles recursos a los que podría tener accesos, con especial atención a los recursos del Instituto Andaluz de la Mujer.

- Acompañamiento para la toma de decisiones.

Se le acompañará en el proceso de toma de decisiones en relación a cuestiones como acudir a un centro hospitalario, denunciar o no los hechos, avisar e informar a familiares u otras personas allegadas, etc. Para ellos, además de la información prestada, se tendrán en cuenta las expectativas presentes en la mujer y ajustarán cuando sea necesario.

Se describirán las acciones a realizar: dónde acudir, de qué manera, qué hacer, con quién contactar y pasos a dar en los diferentes escenarios.

Por último, se activarán los recursos de afrontamiento propios de la mujer y externos.

Respecto a los propios, si la mujer desea contactar o que contactemos con algún familiar, amistad u otra persona que le puede prestar apoyo.

Respecto a los recursos externos, se valorará la necesidad de contactar con otros servicios de emergencia o atención a víctimas, como el 112, 061, Policía o Guardia Civil, SAVA etc.

- Informe y derivación.

Una vez finalizada la intervención en crisis, se recabará el SIAM por parte de las profesionales toda la información sobre la mujer y las actuaciones realizadas y se valorará la necesidad de ser derivada al Servicio de Recuperación Integral.

Sevilla, 16 de junio de 2025.- La Directora, Olga María Carrión Mancebo.