

# Diseño de un modelo de intervención integral para un Centro de Crisis 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual en La Rioja

Iniciativas-CSE (S. Coop. Mad.)



La Rioja



OBSERVATORIO  
DE DERECHOS  
HUMANOS



Pacto de Estado  
contra la violencia de género









# **Diseño de un modelo de intervención integral para un Centro de Crisis 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual en La Rioja**

Edición: diciembre, 2022

© Consejería de Igualdad, Participación y Agenda 2030  
[www.larioja.org](http://www.larioja.org)

Autores:

INICIATIVAS-CSE (S. Coop. Mad.)

Isabel Soriano Villarroel (coord.)

Jesús Pérez Viejo

Cristina Mateos Casado

Irene Bassanezi Tosi

Depósito Legal: LR 1409-2022

Impresión: Gráficas Isasa, S.L. – Arnedo (La Rioja)

Impreso en España. Printed in Spain

# Diseño de un modelo de intervención integral para un Centro de Crisis 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual en La Rioja

Iniciativas-CSE (S. Coop. Mad.)



La Rioja



OBSERVATORIO  
DE DERECHOS  
HUMANOS



Pacto de Estado  
contra la violencia de género





# Índice

<b>Presentación institucional</b>	<b>11</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>13</b>
<b>2. Justificación</b>	<b>15</b>
<b>3. Objetivos</b>	<b>17</b>
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
<b>4. Contexto y situación de la Violencia Sexual en La Rioja</b>	<b>19</b>
Análisis de información de fuentes estatales	19
Macroencuesta de violencia contra la Mujer (2019)	19
Informe sobre delitos contra la libertad e indemnidad sexual (2020)	20
Estudio Médico-Legal de las Sentencias por Delitos contra la Libertad y la Indemnidad Sexual. Consejo General del Poder Judicial (2021)	22
Registro Central de Delincuentes Sexuales del Ministerio de Justicia (2022)	22
Análisis de información de fuentes autonómicas	22
Diagnóstico sobre la percepción y vivencia de la violencia sexual de las mujeres en La Rioja (2021)	22
Diagnóstico de mujeres en contextos de prostitución y trata con fines de explotación sexual en La Rioja (2020)	23
<b>5. Marco legal en referencia a la violencia sexual</b>	<b>25</b>
<b>6. Definición de la violencia sexual</b>	<b>29</b>
<b>7. Población diana</b>	<b>31</b>
<b>8. Centro de Crisis 24 horas</b>	<b>33</b>
Principios generales y enfoques específicos	33
Principios generales de actuación	34

Enfoques de actuación que orientan la intervención	34
Ubicación física	37
Arquitectura y diseño	37
Niveles de intervención	38
Servicios profesionales	39
Atención telefónica	39
Intervención en crisis hacia mujeres y familiares	39
Acogida y entrada al centro de crisis	39
Atención individual y/o grupal especializada	40
• Atención psicológica individual y/o grupal	40
• Atención y asesoramiento jurídico	42
• Atención social	42
• Mediación intercultural y gestión de las diversidades	43
• Atención a desplazamientos seguros. Transporte	44
Prevención y sensibilización e incidencia política	45
Equipo Profesional	46
• Coordinación	46
• Asesoría jurídica	47
• Psicología	48
• Trabajo Social	48
• Mediación intercultural y en gestión de las diversidades	49
• Dinamización	49
• Administración	50
<b>9. Sistema de coordinación</b>	<b>51</b>
<b>10. Seguimiento y evaluación del Centro</b>	<b>53</b>
Sistema de Seguimiento y Evaluación (SISE)	54
Sistema de información digital (SI)	55
<b>11. Anexo. Ruta de actuación</b>	<b>57</b>

# Presentación institucional

## Sara Carreño Valero

Directora General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos

La violencia sexual es un problema de enormes dimensiones que afecta a millones de mujeres y niñas en todo el mundo, a la par que constituye una grave vulneración de los derechos humanos. De acuerdo al Ministerio de Interior su verdadera magnitud se desconoce, puesto que en su mayor parte permanece escondida al no ser denunciada, e incluso cuando se denuncia existen ínfimas posibilidades de que el agresor sea condenado. Las razones estriban en los estigmas y la falta de credibilidad que enfrentan las víctimas, resultado de una tradición histórica que ha negado a las mujeres autonomía sobre sus cuerpos y libertad sexual, generando una cultura de la violación que fomenta la tolerancia, normalización y banalización de violencia sexual y culpabiliza a las víctimas.

Los movimientos feministas como el #MeToo o las masivas manifestaciones de apoyo a la víctima de agresión sexual grupal que tuvieron lugar en nuestro país a lo largo del 2018 han supuesto un punto de inflexión en la percepción de la violencia sexual, mostrando la enorme magnitud de esta violencia y el hecho de que ninguna mujer está libre de sufrirla.

Gracias a la lucha feminista de los últimos años, la violencia sexual ha entrado de manera prioritaria en la agenda pública, empujando a las instituciones a poner en marcha políticas públicas destinadas a prevenir la violencia, acabar con su impunidad y procurar a las víctimas servicios y recursos adecuados y suficientes.

La Ley Orgánica Integral de Garantía de la Libertad Sexual, aprobada el 25 de agosto del 2022, dispone la

creación de Centros de atención especializada en violencia sexual (Centros de crisis) en cada provincia del Estado. Con los Centros de Crisis se pretende crear un recurso destinado a las víctimas desde un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género.

La presente investigación, dirigida por el Observatorio de Derechos Humanos de La Rioja, tiene como objetivo proponer el diseño del Centro de Crisis de La Rioja para satisfacer las necesidades de las mujeres y niñas que han sufrido violencia sexual, así como de sus familiares, y para realizar una prevención y sensibilización efectiva y responsable sobre la violencia sexual.

La prevención resulta esencial en la hoja de ruta, puesto que creemos vehementemente que es posible erradicar la violencia sobre las mujeres de la sociedad, que no hay nada de natural ni humano en la violencia sexual, la cual es una manifestación de la jerarquía de género presente en las sociedades patriarcales. Por ello, educar a las nuevas generaciones en igualdad y respeto a la libertad sexual constituye la mejor medida para caminar hacia un horizonte en el que toda la sociedad haya suscrito que sólo sí es sí.



# 1. Introducción

La Comunidad de la Rioja, de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos, así como la legislación vigente, pretende dar respuesta integral a todas las manifestaciones de violencia sexual. Por ello, se presenta este documento, con la intención de establecer un modelo de intervención que atienda a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia sexual en el marco del futuro **Centro de atención especializada en violencia sexual 24/365 (en adelante, Centro de Crisis) de la Comunidad Autónoma de La Rioja.**

Las violencias sexuales ejercidas por hombres contra las mujeres constituyen una forma de violencia de género y una grave vulneración de los derechos humanos de las mujeres. Esta violencia está legitimada y enraizada en un sistema social patriarcal que otorga privilegios a los hombres y perpetúa la violencia y discriminación hacia las mujeres. Implica una grave vulneración de los derechos a la vida, la libertad y la seguridad personales, a la integridad física y mental, a los derechos sexuales y reproductivos, a la igualdad ante la ley, a la privacidad, e impide el derecho a disfrutar plenamente de la salud física y mental<sup>1</sup>.

Tal y como recoge el Ministerio de Igualdad y se establece en los estándares internacionales de derechos humanos “los Estados tienen el deber de poner a disposición de las víctimas de todas las formas de violencias sexuales recursos y servicios especializados

en violencia sexual para ofrecer información, atención integral, acompañamiento a las instituciones (policiales, sanitarias, judiciales, de servicios sociales, etc.) y asistencia jurídica especializada”<sup>2</sup>.

España forma parte de los países que de forma pionera han desarrollado instrumentos que protegen los derechos humanos de las mujeres y niñas, y que obligan al Estado a asumir su responsabilidad en la lucha contra la violencia sexual y, por ende, a desarrollar medidas para la prevención, sanción, investigación y reparación de las mujeres víctimas de cualquier forma de violencia sexual.

Para el presente Modelo de intervención de Centro de Crisis se han realizado entrevistas en profundidad y grupos de discusión para realizar un diseño adaptado al contexto de La Rioja. Además, se han tenido en cuenta las recomendaciones establecidas en la GUÍA ORIENTATIVA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS EN VIOLENCIA SEXUAL 24/365 -CENTROS DE CRISIS- del MINISTERIO DE IGUALDAD.

El presente documento se estructura, inicialmente, con una justificación; el objetivo general y los objetivos específicos del Centro de Crisis; el contexto y situación de la violencia sexual en La Rioja; y el marco legal y conceptual de la violencia sexual. A continuación, se des-

1. Informe del Secretariado General: “Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer”, 6 de julio de 2006. UN A/61/122/Add., 6 de julio de 2006, párr. 156.

2. Ministerio de Igualdad, acceso en 09 de noviembre de 2021, disponible en <https://www.igualdad.gob.es/comunicacion/notasprensa/Paginas/el-gobierno-aprueba-la-autorizaci-n-de-gasto-para-.aspx>.

cribe la población diana del Centro de Crisis, los principios generales de actuación y los enfoques de intervención; la ubicación, arquitectura y diseño; los niveles de intervención; los servicios profesionales; el equipo profesional; así como los lineamientos generales para la coordinación y evaluación de la propia actividad del Centro de Crisis.

## 2. Justificación

Los Centros de Crisis 24 Horas de atención a víctimas de violencia sexual surgieron en la Segunda Mitad del siglo XX, a raíz del movimiento feminista de los años 70. En estos años, el movimiento feminista impulsó la creación de diversos grupos de concienciación (*consciousness-raising*), en que las mujeres compartían sus experiencias personales e íntimas, incluyendo las violencias que habían sufrido. Como afirma Catharine A. Mackinnon “las mujeres enfrentaron colectivamente la gama de violencia manifiesta representada en la experiencia de vida de su grupo de mujeres”<sup>3</sup>. El narrar sobre las propias experiencias en estos espacios seguros, sin que fuesen juzgadas, fue un primer paso para la reparación de las supervivientes de violencia sexual. Se dieron cuenta que no eran hechos aislados, que la violencia sexual era el resultado de múltiples factores que mantenían las relaciones de poder de la estructura patriarcal de la sociedad.

Es en este contexto que surgieron los movimientos anti-violación, llevando a cabo diversas actividades, conferencias y eventos, además de elaborar teorías conceptuales sobre este tipo de violencia. Entre las actividades, se destacan los *Speak-out*, es decir eventos en que las mujeres exponían las violencias sexuales que habían vivenciado y la marcha *Take Back the Night*, en que las mujeres tomaron de forma simbólica las calles y la noche<sup>4</sup>

En este sentido, el movimiento anti-violación consideró que era necesaria la creación de un Centro de Crisis 24 Horas, que tenía como objetivo atender y acompañar a las víctimas de violencia sexual, de modo que esta atención fuese integral y adaptada a las necesidades de las supervivientes. Por lo tanto, la conceptualización y creación del centro surge a partir del movimiento feminista con el objetivo de ser un centro de referencia en la comunidad para la prevención, la atención y la erradicación de la violencia sexual.

El primer Centro de Crisis fue fundado en 1972 en Estado Unidos, en Washington DC<sup>5</sup> y sucesivamente en Reino Unido, en Londres, en 1976. Desde entonces los Centros de Crisis se fueron instaurando en otros países, tales como Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Irlanda, Portugal y Bélgica<sup>6</sup>.

En España, el Ministerio de Igualdad ha impulsado, en colaboración con las Comunidades Autónomas, la creación de los Centros de Crisis para la atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, a cargo de los fondos europeos Next Generation del plan del Ministerio de Igualdad “España te Protege contra la Violencia Machista” (Acuerdo de Consejo de ministros de abril de 2021).

3. Catharine A. Mackinnon, *Toward a Feminist Theory of the State*, Harvard University Press, 1989, p. 89

4- Barbara Tardón y Tania Sordo, Dirección General de Prevención y Atención Frente a la Violencia de Género Ayuntamiento de Madrid, *Estudio sobre recursos de prevención de la violencia sexual y atención a sus víctimas en el entorno europeo e internacional*, 2018.

5. DC Rape Crisis Center, disponible en: <http://dcrcc.org/about-us/>

6. Ministerio de Igualdad, *Guía Orientativa para la puesta en Marcha de Centros de Atención Especializados en Violencia Sexual 24/365 -Centro de Crisis-*.

El GREVIO, Grupo de Expertos en la lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica recomendó en su primer informe de evaluación llevado a cabo en España “que tomen medidas que establezcan un número suficiente de centros de ayuda de emergencia para las víctimas de violencia sexual. Estos centros deben cubrir todas las necesidades de las víctimas a corto, medio y largo plazo y ofrecer asistencia médica inmediata, exámenes forenses de alta calidad, apoyo psicológico y legal y derivación a organizaciones especializadas”<sup>7</sup>.

Actualmente, en España, se encuentran dos centros de crisis en funcionamiento, en la Comunidad Autónoma de Madrid (marzo de 2017) y en el Principado de Asturias (se puso en marcha el 9 de noviembre y comenzó a prestar servicio el 25 de noviembre del año 2020).

La complejidad de las consecuencias de la violencia sexual en las mujeres que la sufren, la gran incidencia que existe y las raíces que la mantienen, obligan a desarrollar un recurso específico de atención integral a las supervivientes con el objetivo de contribuir en la erradicación y a su reparación. Por ello, es un paso importante para la Comunidad de La Rioja la creación e implementación de este Centro de Crisis que permita abordar la violencia sexual de forma integral, reparar a las víctimas y construir, así, una comunidad autónoma comprometida con la justicia social y de género.

---

7. Grupo de Expertos en la lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (GREVIO). *Primer Informe de Evaluación*. España, art. 25/174.

## 3. Objetivos

### Objetivo General

Establecer el modelo de intervención integral del Centro de Atención Especializado en Violencia Sexual 24/356 -Centro de Crisis- para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual en la Comunidad Autónoma de la Rioja.

### Objetivos Específicos

#### Objetivo 1

Definir las características básicas para la atención integral a víctimas y supervivientes de violencia sexual en la Comunidad Autónoma de la Rioja y los principios de intervención.

#### Objetivo 2

Definir a través de una ruta de actuación, la asistencia integral para todas las víctimas y supervivientes de violencia sexual en la Comunidad Autónoma de la Rioja que hayan sufrido cualquier tipo de violencia sexual.

#### Objetivo 3

Establecer un sistema de coordinación entre el Centro de Crisis y los recursos que se consideren necesarios para una atención y reparación integral que asegure la protección de sus derechos a víctimas y supervivientes de violencia sexual.



## 4. Contexto y situación de la Violencia Sexual en La Rioja

En relación al contexto y los datos sobre violencia sexual en La Rioja, han sido consultadas fuentes oficiales como el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Igualdad, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado, el Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer y el Ministerio de Sanidad, encontrando que no en todos los casos es posible recopilar datos que reflejen las situaciones de las comunidades autónomas. Esto es una ventana de oportunidad para el desarrollo de estudios que puedan determinar no sólo la dimensión del fenómeno, sino también los factores de riesgo asociados y las consecuencias para las víctimas a fin de poder determinar los mejores mecanismos de reparación del daño.

Hay que tener en cuenta, además, que los datos de violencia sexual son aún incipientes porque los registros oficiales de violencia de género en el país abarcan menos de veinte años (desde el año 2003) y han comprendido solamente aquellos hechos relacionados con las estadísticas de criminalidad sexual, o los casos registrados de condenas por parte de los servicios judiciales.

Han servido también para elaborar este capítulo, las investigaciones y estudios más recientes del Observatorio de Derechos Humanos del Gobierno de La Rioja.

### Análisis de información de fuentes estatales

#### Macroencuesta de violencia contra la Mujer (2019)

En España 1 de cada 2 mujeres (es decir la mitad de las mujeres que viven en España) han sufrido violencia machista en su vida. En otras palabras, un 57,3%, lo que suponen 11.688.411 mujeres de 16 o más años. De esa violencia, más de 1.000 agresiones y abusos sexuales son denunciadas mensualmente y se registran violaciones grupales en aumento. En el 49% de los casos el agresor es amigo o conocido de la víctima, en el 21% de los casos se trata de una relación familiar.

Del total de mujeres de 16 o más años residentes en España:

- El 13,7% (2.802.914 mujeres), declara haber sufrido violencia sexual por parte de cualquier persona (pareja actual, parejas pasadas o personas con las que no se ha mantenido una relación de pareja).
- El 8,9% (1.810.948 mujeres), ha sufrido violencia sexual de alguna pareja actual o pasada en algún momento de su vida. Si se calcula el porcentaje sobre el total de mujeres que han tenido pareja, la prevalencia de la violencia sexual a lo largo de la vida sería del 9,2%.
- El 6,5% ha sufrido violencia sexual en algún momento de su vida de alguna persona con la que no mantiene ni ha mantenido una relación de pareja.

- Un 3,4% del total de mujeres de 16 o más años ha sufrido violencia sexual fuera del ámbito de la pareja antes de cumplir los 15 años de edad.
- Un 2,2% del total de mujeres de 16 o más años ha sido violada alguna vez en su vida.

Los datos anteriores demuestran que la violencia sexual está afectando a miles de mujeres en España, con una amplia prevalencia de la violencia sexual en el ámbito de la pareja.

De acuerdo con los datos de la Macroencuesta, desglosados por Comunidades Autónomas, se observa que en la Comunidad de La Rioja:

- 39 mujeres sufrieron violencia física y/o sexual de alguna pareja a lo largo de la vida.
- 11 mujeres sufrieron violencia sexual fuera de la pareja a lo largo de la vida.
- 133 mujeres sufrieron acoso sexual a lo largo de la vida.
- 52 mujeres sufrieron acoso sexual en los últimos 12 meses.

### Informe sobre delitos contra la libertad e indemnidad sexual (2020)

En la totalidad de los delitos registrados este año (13.174 casos), la extensa mayoría de las víctimas son mujeres y las cifras aumentan año tras año. Esto último se debe al aumento de las denuncias, aunque siguen siendo bajas.<sup>8</sup>

Los abusos sexuales, las agresiones sexuales, las agresiones sexuales con penetración y los abusos sexuales con penetración son el 76% del total de los delitos contra la libertad e indemnidad sexual. El resto de los delitos: provocación sexual, delitos relativos a la prostitución, acoso sexual, el exhibicionismo, la pornografía infantil, comprenden el 24% de los delitos conocidos registrados.

A nivel de toda España las mujeres son el 85% de las víctimas de abusos sexuales y el 91% de las víctimas de agresiones sexuales.

Los hombres son responsables en el 97% de los casos de delitos relacionados con la libertad sexual.

Según ese mismo Informe, la relación entre la víctima y el perpetrador en el 5,4% de los casos corresponde al ámbito de la pareja (cónyuge, pareja o expareja), el 8,6% se da en el ámbito familiar, el 17,4% corresponde a otros ámbitos cercanos, tales como las relaciones de amistad, relaciones de vecindad, relaciones laborales o del ámbito de estudios, u otro tipo de relaciones cercanas. Para el resto de los casos (53%) no hay ningún tipo de relación entre la víctima y el agresor.

Las comunidades donde más delitos contra la libertad e indemnidad sexual se cometen son: Cataluña, Andalucía, Madrid, Comunidad Valenciana, Canarias, País Vasco, Galicia, Islas Baleares, Murcia y Castilla La Mancha.

El número de detenciones e investigaciones relacionadas con los delitos sexuales para el año 2020 en toda España fue de 7.959. De este número, según grupos de edad de los agresores, la mayor parte de ellos está en la franja de edad de 41 a 64 años de edad (35,5%), seguida del grupo de edad de 18 a 30 años (28,6%), y 31 a 40 años de edad (21,7%). Los menores de edad son responsables en el 7,8% de los casos y los mayores de 65 años lo son en el 6,5% de los casos.

El número de condenas en firme son mucho más bajos. El Consejo General del Poder Judicial revela que, para el año 2020, el total de condenados por delitos sexuales es de 2.922<sup>9</sup>. Para estos casos, no existen registros por Comunidades Autónomas.

El hecho de que La Comunidad de La Rioja no aparezca entre las comunidades más afectadas, puede tener que ver con la dispersión poblacional y la baja tasa de denuncias. Actualmente, en La Rioja la tasa de delitos conocidos por cada 10.000 habitantes es del 3,3%, por debajo de Murcia, Navarra, Melilla, Canarias, Ceuta y las Islas Baleares.

8. De acuerdo con el Grupo de Trabajo para el Estudio de las Violencias sexuales (SexViol), de la Universidad Complutense de Madrid, que registra análisis desde 2016. Recuperado de: <https://ucm.es/SEXVIOL>

9. Estadística de Condenados por Delitos Sexuales. Año 2020. Registro Central de Delincuentes Sexuales cuya titularidad corresponde al Ministerio de Justicia. <https://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Datos-penales--civiles-y-laborales/Delitos-y-condenas/Delincuentes-Sexuales--explotacion-estadistica-del-Registro-Central-de-Delincuentes-Sexuales-/>

Tipología penal	Número de casos
Abuso sexual	37
Abuso sexual con penetración	3
Agresión sexual	10
Agresión sexual con penetración	10
Acoso sexual	1
Contacto con menores de 16 años mediante tecnologías	25
Corrupción de menores	8
Exhibicionismo	4
Pornografía de menores	4
Prostitución	2
Provocación sexual	0

La Rioja se encuentra como primera Comunidad Autónoma en incidencia de hechos cometidos por dos o más responsables por cada 10.000 habitantes.<sup>10</sup> Esto significa que, aunque en números simples el número de casos de La Rioja (15 casos) es mucho menor en comparación con Comunidades Autónomas como Madrid (372 casos) o Cataluña (269 casos), la tasa de ocurrencia por cada 10.000 habitantes tiene alta concentración.

A 1 de enero de 2022, la población en La Rioja es de 319.796 personas, de las cuales 161.973, es decir el 50,6% son mujeres. La concentración poblacional es de 63 habitantes por kilómetro cuadrado, que es menor que la media de todo el estado español.

De acuerdo con el Sistema VioGen, del Ministerio del Interior, a 28 de febrero de 2022 existen en La Rioja 2.488 víctimas de violencia de género.<sup>11</sup>

Para el año 2020, el total de hechos conocidos en La Rioja, relacionados con delitos contra la libertad e

indemnidad sexual fue de 104 casos, divididos en las siguientes tipologías delictivas<sup>12</sup>:

Para el desarrollo del presente Protocolo hay que tener en cuenta, tal y como señala la *Agenda para la Población de La Rioja 2030*, que la región está caracterizada por una distribución territorial desigual. La población de La Rioja se concentra ampliamente en Logroño con el 47,9% de la misma a pesar de contar con 175 municipios en la región. Casi 6 de cada 10 personas viven en Logroño y su entorno más próximo. De esta manera, en sólo 19 municipios residen el 85,9% del total de la población de la región. En el lado opuesto, 153 municipios no superan los 2.000 habitantes, lo que representa la España vaciada. Gran parte de los municipios que arrojan las menores densidades de población, y que además se localizan en la zona de mayor altitud de la región, pertenecen a la denominada “Serranía Celtibérica Riojana”. Un territorio continuo conformado por 90 municipios cuya densidad total apenas supera los 5 hab/km<sup>2</sup> y que, según los criterios establecidos por

10. Informe de delitos contra la libertad e indemnidad sexual, año 2020. Pp, 48. Acceso en: <https://estadisticasdecriminalidad.ses.mir.es/publico/portalestadistico/dam/jcr:5cf7f0d9-b3a4-4767-8942-1a9c23e60212/INFORME%20DELITOS%20CONTRA%20LA%20LIBERTAD%20E%20INDEMNIDAD%20SEXUAL%202020.pdf>

11. Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género (Sistema VioGen). Febrero de 2022. Disponible en: <http://www.interior.gob.es/documents/642012/14732358/Estadistica+FEBRERO/a57a474c-62fe-449c-b8ef-8ae5f5bb96a5>

12. Los datos son extraídos del Informe de delitos contra la libertad e indemnidad sexual, año 2020. Pp, 54. Acceso en: <https://estadisticasdecriminalidad.ses.mir.es/publico/portalestadistico/dam/jcr:5cf7f0d9-b3a4-4767-8942-1a9c23e60212/INFORME%20DELITOS%20CONTRA%20LA%20LIBERTAD%20E%20INDEMNIDAD%20SEXUAL%202020.pdf>

la Unión Europea, cumple los requisitos para su consideración como Región Escasamente Poblada, Región Montañosa y Zona Rural Remota.

La despoblación rural, la baja densidad de población y el difícil acceso a zonas pobladas de montaña afectan especialmente a la vida de las mujeres, personas jóvenes y de mayor edad. Para hacer frente a las dificultades que conllevan la detección y atención de casos de violencia sexual en estos territorios es necesario que las medidas impliquen al mayor número de agentes posibles y una coordinación institucional efectiva.

### **Estudio Médico-Legal de las Sentencias por Delitos contra la Libertad y la Indemnidad Sexual. Consejo General del Poder Judicial (2021)**

El Consejo General del Poder Judicial publicó el 25 de noviembre de 2021 un Estudio Médico-Legal de las Sentencias por Delitos contra la Libertad y la Indemnidad Sexual, que extrae conclusiones del análisis de 94 sentencias en casos de violencia sexual. De ellas, 30 correspondían a casos de violencia sexual sobre personas adultas, mientras 64 de ellas fueron casos de violencia sexual perpetrada contra niñas y niños. El informe profundiza sobre las características de la violencia sexual, el tipo de relación entre las víctimas y sus agresores, los tipos de conductas asociadas a la agresión, (fuerza física, intimidación, uso de sustancias tóxicas o de bebidas alcohólicas), el tipo de agresión llevada a cabo (tocamientos, penetración vaginal, penetración anal, penetración oral), el lugar donde se llevó a cabo la agresión sexual, los tipos de delitos cometidos -muchas veces se trata de más de un delito- y, probablemente lo más importante del análisis: los atenuantes aplicados a los agresores. El informe no presenta información diferenciada por Comunidades Autónomas, pero constituye un análisis cualitativo de mucha utilidad para el análisis de la violencia sexual.<sup>13</sup>

Especial importancia revisten los casos de violencia sexual enmarcados en la prostitución y la trata de personas con fines de explotación sexual. Para estos casos, la organización Médicos del Mundo ha llevado a cabo una investigación de orden cualitativo que revela algunas de las características de esta problemática, espe-

cialmente para La Rioja. La situación reviste especial vulnerabilidad para estas mujeres ya que algunas de ellas carecen de información respecto a sus derechos porque no siempre pueden ejercerlos dada su situación administrativa irregular en el país u otras barreras o situaciones agravantes.

### **Registro Central de Delincuentes Sexuales del Ministerio de Justicia (2022)**

El Instituto de las Mujeres registra los delitos contra la libertad e indemnidad sexual de acuerdo con los datos proporcionados por el *Registro Central de Delincuentes Sexuales* cuya titularidad corresponde al Ministerio de Justicia. Según esta fuente, en 2022 han sido condenados en La Rioja, un total de 12 personas por delitos sexuales

### **Análisis de información de fuentes autonómicas**

#### **Diagnóstico sobre la percepción y vivencia de la violencia sexual de las mujeres en La Rioja (2021)**

En 2021, el Observatorio de Derechos Humanos del Gobierno de La Rioja realizó el Informe, pendiente de publicación, "Diagnóstico sobre la percepción y vivencia de la violencia sexual de las mujeres en La Rioja". El diagnóstico se elaboró a través de las respuestas sistematizadas obtenidas en seis grupos de discusión con mujeres riojanas de diferentes realidades socioeconómicas y geográficas.

Las mujeres participantes manifiestan mayor conciencia para identificar situaciones de violencia sexual, identificando en La Rioja casos de violencia sexual en su entorno y en primera persona, en algún momento de su vida. Cuando son ellas mismas las víctimas de esa violencia y especialmente si se da en el ámbito de una relación estable, les cuesta más identificarla en el momento y en el espacio en que se produce. Se tiende a categorizar de manera distinta la importancia de otorgar consentimiento cuando se trata de personas desconocidas o de la pareja habitual.

13. Al informe es posible acceder en: <https://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Poder-Judicial/En-Portada/Siete-de-cada-diez-casos-de-violencia-sexual-revisados-por-el-Tribunal-Supremo-en-2020-tenian-como-victimas-a-menores-de-edad>

Manifiestan que las agresiones están presentes en el entorno y pueden darse en cualquier momento y de cualquier manera. Sin embargo, las mujeres tienden a percibir como menos graves las agresiones que se producen de manera cotidiana y las que se sufren en espacios familiares y cercanos. Algunas mujeres continúan con la percepción de que las agresiones se producen en mayor medida en espacios aislados, oscuros y de mano de agresores desconocidos cuando la realidad y la estadística demuestran que la mayoría de los casos se producen en espacios “seguros” y por parte de hombres conocidos.

A la hora de graduar la gravedad de distintos tipos de agresiones sexuales, las mujeres tienden a hacerlo por las mayores o menores consecuencias sociales y penales de las mismas (tanto para ellas como para sus agresores)

Las mujeres entrevistadas, para evitar o minimizar riesgos de agresiones sexuales, renuncian habitualmente al espacio público o condicionan su uso a unas zonas y unas franjas horarias que consideran más seguras.

En el ámbito laboral, las mujeres riojanas que participaron en los grupos de discusión sufren cotidianamente situaciones de discriminación por el hecho de ser mujeres. También es palpable la discriminación a la hora de acceder a un puesto de trabajo o a promociones laborales. Se manifiestan situaciones de acoso laboral que, en ocasiones, las ha llevado a abandonar su puesto de trabajo por este motivo o a sufrir despidos a raíz de estos episodios.

Los medios de comunicación, aunque se manifiestan abiertamente contrarios a la discriminación por razón de sexo, siguen reproduciendo y normalizando estereotipos y conductas sexistas causantes de esa misma discriminación. Una parte de la sociedad sigue condicionando la credibilidad de una víctima de agresión sexual a cómo se comporte ésta en su vida privada.

Las redes sociales online han generado nuevas situaciones de violencia virtual contra las mujeres riojanas. Es habitual y casi cotidiano para quienes participaron en el estudio recibir fotografías obscenas de desconocidos y soportar comentarios y chistes sexistas en internet. La percepción de gravedad de esta situación para las generaciones menos habituadas a las redes se

hace mayor cuanto más jóvenes son las mujeres, cuanto más sobreexposición tienen en las redes y cuanto más sexualizado es el contenido que se comparte, naturalización del sexting.

En cuanto a las denuncias se mantiene la idea generalizada de que muchas de las agresiones siguen sin denunciarse, en muchas ocasiones por miedo a las represalias del agresor, miedo a no ser creída, miedo a ser señalada y estigmatizada por la sociedad, miedo a ser culpabilizada por su entorno, o por vergüenza.

En cuanto a la intervención, las mujeres entrevistadas coinciden en la necesidad de aumentar y agilizar los recursos que se ofrecen en La Rioja a quienes hayan sufrido una agresión sexual y a mejorar la información sobre cómo acceder a esos recursos. Se considera urgente y necesario formar al personal técnico que acompaña a estas mujeres agredidas, especialmente en el entorno rural, y mejorar la coordinación entre las diferentes instituciones.

En cuanto a la sensibilización se apunta a la necesidad de orientar acciones en educación afectiva sexual y modelos positivos de masculinidad, especialmente a los hombres y a la población adolescente de ambos sexos.

Se apunta a la necesidad de un mejor desarrollo legislativo y aplicación de las leyes, además de tener más estudios y más datos sobre la realidad de la violencia sexual en La Rioja, y aumentar la sensibilización hacia toda la ciudadanía.

### **Diagnóstico de mujeres en contextos de prostitución y trata con fines de explotación sexual en La Rioja (2020)<sup>14</sup>**

El primer diagnóstico de trata con fines de explotación sexual, realizado por Médicos del Mundo y el Observatorio de Derechos Humanos del Gobierno de la Rioja, detectó que existe una alta incidencia de prostitución en La Rioja en clubes y pisos y clara vulneración de derechos medioambientales en los entornos de prostitución donde viven y conviven las mujeres (espacios no saludables en el entorno de la prostitución (contaminación acústica, de aire, poca luz natural, cambios climáticos, etc.)

14. Diagnóstico de mujeres en contextos de prostitución y trata con fines de explotación sexual en La Rioja. 2021. Disponible en: <https://www.larioja.org/derechos-humanos/es/informes-publicaciones/diagnostico-mujeres-contextos-prostitucion-trata-fines-expl.ficheros/1314981-Diagnostico%20MdM%20La%20Rioja.pdf>

Las mujeres en contextos de prostitución sufren un alto índice de vulneraciones de Derechos Humanos. Esta situación afecta especialmente a mujeres en condiciones de especial vulnerabilidad; mujeres migrantes, mujeres de familias muy numerosas, familias monomarentales, mujeres con estudios primarios, o que manifiestan haber sufrido abusos sexuales en su infancia. Manifiestan ser víctimas de múltiples violencias, lo que ha provocado que se encontraran en situaciones que las coaccionaron a la trata o a ejercer la prostitución. Las mujeres manifiestan que no existen mecanismos para abandonar la prostitución, por lo que se deben establecer medios y mecanismos para la denuncia y el acceso a los derechos, ya que tienen una gran falta de acceso a la información.

Todas las mujeres de la muestra aseguran que abandonarían la prostitución si pudieran tener un hogar donde vivir y un trabajo estable que les proporcione los ingresos necesarios para sufragar los gastos de su vida. La mayoría de las mujeres demanda atención psicológica y atención médica en relación a su salud reproductiva. Se presenta necesaria, por tanto, una intervención desde el enfoque de género y derechos humanos.

En el caso de La Rioja, todos los recursos que pueden apoyar este tipo de situaciones están concentrados en la ciudad de Logroño, lo que dificulta el acceso de las mujeres que viven fuera de la capital. Sumado a esto, no existen en la Comunidad Autónoma todavía recursos específicos que trabajen con prostitución ni trata de manera concreta.

Se evidencian dificultades en la detección de víctimas de trata por falta de formación específica en profesionales de los distintos ámbitos y recursos específicos de intervención con mujeres en situación de prostitución y/o trata. Detectar una situación de trata es muy complejo, además de la formación, requiere de un acompañamiento personalizado a las mujeres y la generación de vínculos de confianza.

## 5. Marco legal en referencia a la violencia sexual

Los Centros de Crisis se regulan en el artículo 25 del Convenio de Estambul y en el artículo 32 de la futura Ley Orgánica Integral de la Libertad Sexual, en el capítulo referido al derecho a la asistencia integral especializada y accesible.

- Además, la normativa internacional europea, nacional y autonómica establece los marcos legales y derechos de las víctimas de violencia sexual como se puede ver a continuación. En este sentido, se señalan a continuación las **normas internacionales relativas a la protección y defensa de los derechos de las mujeres:**
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), de 18 de diciembre de 1979, ratificada por España en 1983, y de forma específica trata sobre la violencia contra la mujer en las Recomendaciones Generales del Comité CEDAW Num. 19 y 35;
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penales Crueles, Inhumanos o Degradantes, de 10 de diciembre de 1984, ratificada por España el 20 de noviembre de 1987;
- Convención sobre los Derechos del Niño y de la Niña, de 20 de noviembre de 1989, ratificado por España el 30 de noviembre de 1990;
- Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificado por España 3 de mayo de 2007;

- Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, de 15 de noviembre 2000, ratificado por España en 2003.

Se añade, a las normas internacionales, el **marco legal europeo:**

- Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños y niñas contra la explotación y el abuso sexual (Convenio de Lanzarote) de 25 de octubre de 2007 y ratificado por España en julio de 2010.
- 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;
- 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 España en 2014, que afirma lo siguiente: *“se tomarán las medidas legislativas u otras necesarias para permitir la creación de centros de ayuda de emergencia para las víctimas de violaciones o de violencias sexuales, apropiados, fácilmente accesibles y en número suficiente, para realizarles un reconocimiento médico*

y médico forense, un apoyo vinculado al trauma-tismo y consejos (art. 25)”.

- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 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 y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo;
- 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

A los instrumentos internacionales se le suman las **leyes propias de España** vinculadas con la defensa y protección de los derechos de las mujeres:

- Constitución española, especialmente los artículos 9.2, 10.1, 14 y 15;
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal;
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local;
- Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las 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 28 de diciembre, 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 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, 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;
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia;

En relación al **marco legal autonómico riojano**, se destacan las normas de protección y defensa de los derechos de las mujeres:

- Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía de La Rioja, art. 1.3 y 7.2;
- Ley 3/2011, de 1 de marzo, de Prevención, protección y coordinación institucional en materia de violencia en La Rioja.
- Decreto 1/2014, de 3 de enero, por el que se regula la Comisión Institucional de La Rioja para la coordinación de actuaciones de Sensibilización, Protección y Recuperación Integral de las Víctimas.
- Proyecto de Ley contra la violencia de género de La Rioja (aún en trámite)<sup>15</sup> que amplía el alcance de la Ley 3/ 2011 y considera objeto de la materia la violencia sexual independientemente del ámbito en que se produzca, sobrepasando los ámbitos familiar y escolar y garantizando la atención y pro-

15. Gobierno de la Rioja, *Proyecto de Ley contra la violencia de género de La Rioja*, acceso el 25 de febrero de 2022, disponible en <https://www.parlamento-larioja.org/recursos-de-informacion/publicaciones-oficiales/boletin-oficial/bopr-10-110a#4440>

tección integral de las mujeres supervivientes de la violencia sexual en cualquier ámbito.

Por último, se resaltan los **protocolos** activos de la Comunidad de La Rioja en materia de violencia sexual:

- Guía práctica para la aplicación del Estatuto de la Víctima del Delito en los órganos judiciales de La Rioja.
- Protocolo de coordinación del Centro Asesor de la Mujer y la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito en violencia contra la mujer.
- Protocolo de acción frente al abuso sexual infantil en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Protocolo actuación institucional contra la trata de seres humanos con fines de explotación sexual, laboral y otros delitos.

Así mismo, destacar el recientemente aprobado Protocolo de Coordinación Interinstitucional del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en materia de atención a víctimas de violencia de género, doméstica y delitos contra la libertad sexual, de 2021.



## 6. Definición de la violencia sexual

La Comunidad de la Rioja, de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos, ofrecerá una atención integral a todas las manifestaciones de la violencia sexual.

Actualmente, se encuentra en trámite parlamentario el *Proyecto de Ley Contra la Violencia de Género de La Rioja* que busca articular los esfuerzos de las instituciones riojanas frente a la violencia de género, tal como ya sucede en otras Comunidades Autónomas, anclada en la experiencia ya recorrida con la *Ley 3 de 1 de marzo de 2011 de prevención, protección y coordinación institucional en materia de Violencia en La Rioja*.

El Proyecto de Ley de La Rioja define la violencia sexual como “cualquier acto de naturaleza sexual no consentido, en el que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales” y define también en uno de sus artículos la *Recuperación para víctimas de Violencia Sexual*, que incluyen apoyo psicológico, social, orientación y acompañamiento jurídico en un esfuerzo de coordinación interinstitucional que deberá ser lo menos traumático posible para las mujeres.

El Centro de Crisis trabajará en base a la definición de violencia sexual aportada por el Convenio de Estambul. En su artículo 36 **recoge como violencia sexual, incluida la violación: la penetración vaginal, anal u oral no consentida y los demás actos de carácter sexual no consentidos, además de 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.

Actualmente (julio de 2022), la *Ley Orgánica de Garantía Integral de la Libertad Sexual*, está en trámite parlamentario, en fase final de aprobación.

Naciones Unidas (1993) define distintos tipos de violencias, entre los cuales se encuentra la violencia sexual, que comprende “cualquier acto de naturaleza sexual cometido contra la voluntad de otra persona, ya sea que esta no haya otorgado su consentimiento o que no lo pueda otorgar por ser menor de edad, sufrir una discapacidad mental o encontrarse gravemente intoxicada o inconsciente por efecto de alcohol o drogas”.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende por violencia sexual “Todo acto sexual, la tentativa de consumir 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<sup>16</sup>.

16. Organización Mundial de la Salud (OMS), *Comprender y abordar la violencia contra las mujeres*, p. 2 acceso el 10 de noviembre de 2021, disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/98821/WHO\\_RHR\\_12.37\\_spa.pdf;sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/98821/WHO_RHR_12.37_spa.pdf;sequence=1)

Por tanto, la violencia sexual es cualquier acto de contenido sexual sin consentimiento, entendido como “plena autonomía sexual”, por lo que no hay autonomía sexual cuando hay un uso de la fuerza o amenaza con utilizarse, se usa la coacción, el miedo, la intimidación, opresión psicológica o el abuso de poder; entornos de coacción en los que el autor/es se aprovechan de la víctima/as; otras condiciones como la edad, la capacidad reducida o la diversidad funcional que puedan afectar a la persona a la hora de dar su libre consentimiento.

Será fundamental para la eficacia del modelo del Centro de Crisis tener en cuenta la literatura científica sobre violencia sexual. Algunos ejemplos:

“Los mitos y las falsas creencias se han sustentado en una serie de prejuicios y estereotipos que han ido construyendo la cultura de la violación y el control sobre la vida de las mujeres en base a la construcción de unas representaciones del peligro sexual para las mujeres que son en sí mismas violencia sexual” (Barjola, 2018)<sup>17</sup>.

“El patriarcado dibuja desde época antigua la delgada línea entre las mujeres que sí que pueden ser aceptadas como víctimas y las que no. Las que sí que entran en el canon de víctima, identificadas recurrentemente como “niñas o muchachas impúberes”, “mujeres de buena reputación”, “de buena fama pública”, y las que no se corresponden con tales descripciones” (Tardón, 2017)<sup>18</sup>.

“La violencia sexual incluye cualquier tipo de acto físico, visual, verbal o sexual que experimentado por la mujer o la niña, durante un momento específico o posteriormente, como una amenaza, invasión o agresión, que tiene el efecto de hierirla o degradarla y/o le quita la capacidad de controlar las situaciones de contacto íntimas” (Kelly, 1988)<sup>19</sup>.

“Desde los tiempos prehistóricos hasta hoy, la violación ha desempeñado una función fun-

damental. Se trata ni más ni menos que de un proceso consciente de intimidación, mediante el cual todos los hombres mantienen a todas las mujeres en situación de miedo” (Brownmiller, “Contra nuestra voluntad”, 1981)<sup>20</sup>.

La literatura científica sobre violencia sexual constata que los tipos y manifestaciones de violencia sexual y los espacios en la que se produce son múltiples y variados. Entre los tipos y manifestaciones de violencia sexual podemos encontrar: violación sexual individual y grupal, esterilización forzada, agresión sexual individual y grupal, acoso sexual individual y grupal, abuso sexual individual y grupal, aborto forzado, exhibicionismo, acoso callejero, embarazo forzado, mutilación genital femenina (MGF), desnudez forzada, matrimonio forzado, matrimonio infantil o precoz, trata y tráfico con fines de explotación sexual, esclavitud sexual, tortura sexual, sexting (envío de mensajes de contenido sexual) sin consentimiento, *stalking* (hostigamiento), *grooming* (acoso por internet), feminicidio por violencia sexual, pornografía infantil y pedofilia, bullying sexual infantil o adolescente, acoso sexual en el trabajo, entre algunas manifestaciones.

17. Barjola, N. (2018). *Microfísica sexista del poder. El caso Alcàsser y la construcción del terror sexual*. Virus Editorial.

18. Tardón, Bárbara (2017). *La violencia sexual: desarrollos feministas, mitos y respuestas normativas globales*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

19. Kelly, L. (1988). *Surviving sexual violence*. PolityPress.

20. Brownmiller, S. (1981). *Contra nuestra voluntad. Un estudio sobre la forma más brutal de agresión a la mujer: la violación*. Planeta.

## 7. Población diana

La población diana del Centro de atención 24 horas a la violencia sexual de la Rioja estará constituida por:

- Todas aquellas **adolescentes (mayores de 16 años) y mujeres adultas, independientemente de su identidad de género, orientación, origen cultural o étnico, que hayan sufrido violencia sexual, presente o pasada**, y residan en la Comunidad de la Rioja, no siendo necesaria la interposición de denuncia para acceder a dicha asistencia especializada.
- **Familiares, incluyendo víctimas vicarias mayores de 16 años, y personas cercanas** al entorno de la mujer víctima que necesiten información, apoyo o acompañamiento para hacer frente al impacto que la violencia sexual produce en el entorno de la víctima.

En el Centro de atención 24 horas se atenderá **cualquier tipo y manifestación de violencia sexual**, coordinándose con los servicios especializados cuando el caso lo requiera, como por ejemplo con mujeres con diversidad funcional.

Las mujeres podrán **acceder** al Centro de Crisis por iniciativa propia, o bien derivadas de otros servicios, como, por ejemplo, centros de salud y hospitales.



## 8. Centro de Crisis 24 horas

El **Centro de Atención Especializado en Violencia Sexual 24/365 -Centro de Crisis-** de la Comunidad de La Rioja está diseñado para facilitar servicios integrales de atención a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia sexual, independientemente de si la violencia es reciente o ha sucedido en el pasado.

Los elementos fundamentales que regularán la organización y funcionamiento del Centro 24 horas se resumen en los siguientes puntos:

- Teniendo en cuenta las características específicas de la Comunidad de La Rioja el Centro se ubicará físicamente en la ciudad de Logroño y contará con un servicio de transporte para trasladarse a las zonas rurales y/o urbanas de la región.
- El Centro dispondrá de un espacio específico público que esté adaptado para garantizar la accesibilidad de todas las mujeres. Además, estará visibilizado y contará con las instalaciones y equipamiento suficiente para el desarrollo de las actividades.
- El horario de funcionamiento del Centro será de 24 horas, los 365 días del año. Todos los servicios se prestarán de manera coordinada y buscando una atención integral en función de las necesidades de las mujeres.
- El Centro permanecerá abierto durante todo el año y el personal organizará sus vacaciones y periodos de descanso, garantizando la atención a las mujeres víctimas.
- El Centro de Crisis contará con un equipo profesional especializado en violencia sexual de carácter multidisciplinar (ámbito social, psicológico y jurídico-

co). Además, se contará con personal administrativo y de seguridad.

- La prestación de los servicios será totalmente gratuita para todas las personas usuarias, lo cual se hará constar en todos los casos y de forma explícita. En ningún caso se aceptarán, y así se informará al equipo técnico, donaciones, regalos individuales o similares.
- Contará con un sitio Web oficial bajo un nombre de dominio que permita identificarlo, como, por ejemplo: [www.centrodecrisisrioja.com](http://www.centrodecrisisrioja.com)
- Desde el Centro de Crisis no se dispondrá de un recurso habitacional para alojamiento temporal de emergencia, pero se habilitarán los sistemas de coordinación pertinentes para que las mujeres que lo necesiten puedan ser derivadas a los recursos de la Red Pública de Servicios Sociales de La Rioja.

### Principios generales y enfoques específicos

Establecer unos principios básicos generales de actuación que respeten y promuevan todas las intervenciones que se realizan con una mujer superviviente de violencia sexual es necesario, por un lado, para garantizar la calidad de las intervenciones, y por otro, para proteger y promover sus derechos humanos. Además, permite sentar las bases para una adecuada atención integral en el Centro de Crisis 24 horas.

En relación con las perspectivas teóricas y/o enfoques epistemológicos, se proponen diferentes enfoques crí-

ticos y principios generales que guiarán la orientación teórica y las estrategias y procedimientos de intervención.

## Principios generales de actuación

### Principios éticos y legales

En todos los casos, el trato con las mujeres supervivientes de violencia sexual deberá ser siempre ético y ajustado a los derechos de las mujeres recogidos en la Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente, la Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima del Delito Ley, la 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, y en todos los códigos deontológicos profesionales. Deberá primar el respeto hacia la mujer, la paciencia con sus tiempos y se centrará en sus necesidades. La credibilidad de su testimonio será prioritaria en todas las intervenciones que se realicen con la finalidad de promocionar su recuperación integral y no generar ningún tipo de perjuicio producto de las intervenciones, contribuyendo así a una victimización secundaria.

### Confidencialidad

Todas las actuaciones que realicen las instituciones y organismos firmantes deberán de garantizar y confidencialidad de las mujeres supervivientes de violencia sexual, como recoge la Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente y la Ley de Protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal). Sólo se revelará información cuando se cuente con el consentimiento informado de la víctima o superviviente.

### Consentimiento informado

La 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, establece que todas las víctimas de violencia sexual tienen derecho a la información y a consentir o rechazar cualquier parte o todas las partes de un proceso médico-forense. En este sentido, informar sobre todas las prácticas que se requiere realizar, tanto para la exploración física como para la constitución de pruebas y la documentación clínica es fundamental para garantizar este derecho, así como solicitar el consentimiento de la mujer antes de realizar cualquier intervención. La vulneración de este derecho conlleva la posible anu-

lación de las pruebas y puede penalizar al profesional. Además, el consentimiento también afecta no sólo a la parte de la exploración sanitaria, si no también, a todos los ámbitos donde se requiera algún tipo de intervención: jurídicos, sociales, educativos, etc.

### Protección y seguridad

Como recoge la Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente y el artículo 16 del Convenio de Estambul, se dispondrán de todas las medidas necesarias para que en las diferentes actuaciones que se desarrollen como parte de la intervención profesional, las mujeres se sientan seguras, protegidas y cuidadas.

### 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.

### Acompañamiento

En el recurso se brindará acompañamiento psicológico, jurídico y social. Además, el entorno de la superviviente podrá contar también con un acompañamiento social y psicológico. El recurso estará disponible para atender las necesidades, tiempos y demandas de la víctima y de su entorno más cercano.

### Rendición de cuentas y gobernanza

El recurso deberá responder a la transparencia y fiscalización de la ciudadanía. En este sentido, el recurso dispondrá de formularios de satisfacción y evaluación para que las personas usuarias puedan valorar las intervenciones que hayan recibido en el Centro de Crisis.

## Enfoques de actuación que orientan la intervención

### Enfoque de violencia de género

Las profesionales del Centro de Crisis 24 horas que acompañen o intervengan con 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 el Centro de Crisis 24 horas y los distintos servicios tendrán que garantizar políticas y prácticas con perspectiva de género. Las instituciones deberán de actuar de tal forma que su respuesta esté dirigida a no perpetuar la violencia sexual hacia las mujeres supervivientes de violencia sexual y evitar la revictimización.

#### **Enfoque centrado en la mujer superviviente**

Se trata de un principio básico de intervención, clave a la hora de prestar cada uno de los servicios. El trabajo debe adaptarse a las demandas, a los tiempos y a las necesidades de las mujeres víctimas y su entorno. Aplicar un enfoque centrado en la mujer superviviente permite garantizar la adecuación de las intervenciones en base a sus necesidades como titular de derechos con capacidades para ejercerlos. Las mujeres supervivientes de violencia sexual son las mayores expertas de su situación y de lo que están viviendo, deben ser tratados como agentes activas, en lugar de receptoras pasivas de las intervenciones profesionales, y por ello, deben ser protagonistas de su propio proceso, así como es importante que participen activamente en el desarrollo de las políticas que las protegen y garantizan sus derechos. Como afirma el Comité CEDAW en su recomendación general 35, art. 30, se tendrá que “promover el empoderamiento, la capacidad de acción y las opiniones de las mujeres; formular y aplicar medidas eficaces, con la participación activa de todas las partes interesadas, como representantes de organizaciones de mujeres y de grupos marginados de mujeres y niñas” para erradicar los estereotipos y la violencia de género.

#### **Enfoque de derechos humanos**

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.

#### **Enfoque interseccional**

El recurso deberá de reconocer los efectos diferenciados de la violencia sexual en las supervivientes de violencia sexual, respondiendo a las circunstancias individuales de las víctimas y supervivientes, teniendo en cuenta la interconexión entre las diferentes variables: 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 centrada en resolver las desventajas específicas que diversifican la experiencia de la discriminación (Crenshaw, 1989). Será fundamental, tener en cuenta las consecuencias diferenciales, en función de la discriminación intersectorial que enfrentan muchas mujeres: mujeres mayores, mujeres con diversidad funcional, mujeres migrantes en situación administrativa irregular, mujeres trans, mujeres con problemas de adicción, mujeres en situación de prostitución o víctimas de trata y explotación sexual. Así, estas mujeres van a requerir de dispositivos y metodologías adaptadas a sus necesidades y demandas, en el proceso de atención y de reparación.

#### **Enfoque basado en el empoderamiento o agencia de las mujeres**

Se centra en la visión positiva de sus capacidades para liberar sus recursos secuestrados por la violencia sexual y dirigirlos de la forma más adecuada a recuperar el control y la dirección de sus vidas. La perspectiva del empowerment implica, en todo caso, generar un compromiso colectivo y acabar con la violencia institucional y las estructuras de poder que limitan el acceso de las mujeres a sus derechos y a sus capacidades.

#### **Enfoque de atención integral y de coordinación interinstitucional**

Plantea la necesidad de activar todos los ámbitos de la atención integral (sanitario, psicológico, legal, social, de prevención y educación, medios de comunicación) y la coordinación institucional, junto a medidas de cooperación a otros niveles alternativos que puedan aumentar la eficacia de la intervención. Sitúa a las mujeres en el centro de la atención, acompañadas por una figura de referencia que protege el relato de la víctima o superviviente para evitar la repetición sistemática del relato y la victimización secundaria provocada desde las instituciones.

#### **Enfoque de alta especialización**

Requiere un equipo profesional altamente especializado, con diferentes perfiles profesionales y capaces de

ofrecer una atención especializada e interdisciplinar que garantice la buena praxis. Se presenta como necesario ampliar la visión de los equipos profesionales, incorporando, por ejemplo, profesionales de la mediación intercultural para adaptar las intervenciones al contexto cultural y social de las mujeres supervivientes.

### **Enfoque basado en el cuidado de los equipos que intervienen**

Que incluya como parte fundamental del equipo, la figura de supervisión profesional. Cuidar a los equipos que intervienen en el ámbito de la violencia sexual es crucial para garantizar la sostenibilidad de la atención y la calidad de esta. Así, los equipos deben contar de manera estable con un sistema permanente y bien definido de supervisión y autocuidados que permita ayudar a los equipos a hacer frente a las dificultades de la atención a revisar y mejorar sus intervenciones. Además, disponer de espacios, tiempos y sistemas que promuevan el bienestar de los equipos. Será necesario desarrollar un modelo integral de intervención de cuidado institucional, basado en el establecimiento de condiciones de trabajo seguro y de protección de la integridad personal, estilos de liderazgo y supervisión positivos o democráticos, espacios protegidos para la resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos o para valorar situaciones de riesgo o compartir criterios con respecto a un caso, espacios de distensión, formación y capacitación continua, o la creación de espacios para poder pensar, reflexionar, vincularse a profesionales del mismo nivel de especialización o investigar.

### **Enfoque basado en la ética de los cuidados**

Basado en reparar el daño moral que destruye la confianza, la capacidad de empatía y la resistencia ante las injusticias. En este contexto de trauma histórico por la violencia sexual y de género contra las mujeres, se presenta como necesario que el cuidado complemente a la justicia. En palabras de Carol Gilligan “en un contexto patriarcal, el cuidado es una ética femenina; en un contexto democrático, el cuidado es una ética humana” (Gilligan, 2013: 2).

### **Enfoque basado en el modelo bio-psicosocial**

Que tiene en cuenta al ser humano como un organismo biológico, psicológico y social, en el contexto social y en una compleja red de interacciones. Por tanto, el estudio, diagnóstico, prevención y tratamiento de los diferentes estados de la salud deben tener en cuenta todas las variables y una etiología multifactorial. La intervención requiere de acciones integradas, llevadas a

cabo por un equipo de salud, en el que deben encontrarse representados profesionales especializados en el estudio de cada uno de los tres grupos de variables.

### **Enfoque de recuperación del trauma**

En su análisis del trauma y del proceso de recuperación, Judith Herman (1997) establece que es fundamental para la evolución de las víctimas: 1. Realizar una evaluación diagnóstica especializada, aplicando de forma rigurosa un procedimiento informado, señalando la “enorme importancia que tiene compartir la información en los momentos posteriores al trauma” (Herman, 2004, p. 247). Será necesario informar sobre los síntomas más frecuentes del trauma por violencia sexual y dar recomendaciones básicas. 2. Restablecer la seguridad de la superviviente: afianzar la seguridad de la mujer víctima o superviviente. Las supervivientes “no se sienten a salvo dentro de su cuerpo. Sus emociones y sus pensamientos parecen estar fuera de control” (Herman, 2004, p. 250), por ello, cada uno de los y las profesionales de los diferentes ámbitos de la atención integral deben trabajar junto al proceso terapéutico para establecer y afianzar la seguridad de la víctima o superviviente. La seguridad empezará por la toma del control del cuerpo para pasar posteriormente a controlar el entorno y, para ello, será esencial: la atención médica del daño o el cuidado médico básico, respetando la autonomía de la mujer en la exploración, la toma de muestras y el tratamiento de lesiones, en base a un consentimiento informado; restablecimiento de los ritmos biológicos con acceso y control de una buena alimentación y regulación del sueño; vivienda o alojamiento seguro, teniendo en cuenta que la víctima puede querer buscar refugio en su domicilio o acceder a un alojamiento alternativo y protegido; desplazamientos acompañados y movilidad segura; afianzamiento de las relaciones y vínculos familiares y comunitarios, devolviendo la sensación de pertenencia y humanidad; Autocuidado y autoprotección de la víctima; restitución social a través de la defensa y garantía de sus derechos; plan de protección futuro.

### **Enfoque basado en la intervención psicológica a demanda y adaptada a la mujer**

Las acciones deben estar dirigidas a mitigar el impacto de la violencia sufrida y potenciar sus capacidades para hacer frente a las demandas de su propia vida. Para ello, deben ser atendidas todas las áreas solicitadas por la mujer, de manera coordinada, entre todos los equipos profesionales que intervienen en las diferentes fases. Así mismo, se deben desarrollar programas específicos adaptados a las

necesidades individuales de las mujeres y teniendo en cuenta el proceso traumático que han vivido.

## Ubicación física

El Centro de Crisis, a pesar de localizarse físicamente en la ciudad de Logroño, debe asegurar el **acceso de mujeres de las zonas rurales y alejadas de núcleos urbanos de gran densidad**.

Debe estar ubicado e integrado como:

- **Edificio de atención a la comunidad**, promoviendo la integración de la atención a la violencia sexual en la comunidad y en las actividades de la sociedad civil.
- **Proximidad a servicios y recursos públicos** susceptibles de intervenir en la atención, recuperación y reparación de las mujeres víctimas de violencia sexual. Que el edificio cuente con el mayor número de servicios en sus proximidades contribuye a aumentar la eficacia y calidad de la atención.
- **Posibilidad de disponer de una unidad móvil o convenio de transporte y movilidad de emergencia específico** (ver páginas 44 y 45)

Su emplazamiento está previsto en el centro de Logroño.

## Arquitectura y diseño

Los espacios de atención para víctimas de violencia sexual deben concebirse como espacios terapéuticos; espacios refugio; espacios seguros; espacios restaurativos; y como espacios de justicia política y democrática.

Se recomienda, para la arquitectura y diseño del Centro, seguir las indicaciones del denominado “Diseño basado en traumas (TID)”, que busca la creación de espacios donde quienes los usan sientan una sensación de seguridad -tanto real como percibida- respecto, dignidad, apoyo social, comunidad y restablecimiento del control.

En el diseño y gestión de los espacios del Centro de Crisis para la atención de las víctimas y supervivientes de violencia sexual y sus familiares será necesario partir

de la idea del espacio como un elemento activo, determinante en la conducta y un orden simbólico y, por lo tanto, las mujeres deben acceder a ser atendidas en espacios no violentos y con calidad terapéutica, alejados de un modelo de espacio institucionalizado, burocratizado, coercitivo y aislado.

El espacio del Centro de Crisis será concebido como un elemento más de la intervención, contribuyendo a mitigar el primer impacto del daño, aportando seguridad, confianza, cuidados y dignidad, elementos indispensables para reparar el sistema de protección de la víctima tras una amenaza contra su vida y su integridad física, psíquica y social.

Para su organización, se tendrá en cuenta que el ambiente o entorno responda a una serie de características formales, funcionales y perceptivas funcionales como instrumento práctico para la mejora de la calidad de la atención individual y comunitaria de las mujeres víctimas, profesionales de la atención, familiares y personas queridas que acompañan los procesos.

Debe ser concebido como un espacio sensible, que asegure la atención personal, la privacidad, la seguridad y la dignidad y que posibilite el desarrollo de estrategias de afrontamiento del daño, y el desarrollo del tiempo necesario para una atención individualizada o grupal, en base a las necesidades de la víctima o superviviente y sus familiares o seres queridos.

Entre algunos elementos generales a tener en cuenta para la creación de un espacio terapéutico acogedor y sensible destacan toda una serie de elementos:

- espacios multifuncionales
- diseños de mobiliario estético, confortable y elementos decorativos que aporten calidez y vinculación emocional, alejados de estilos de oficina o burocráticos en donde el espacio se organiza en torno a elementos tecnológicos como el ordenador;
- tonalidades claras que generan una mayor sensación de tranquilidad, relajación y descanso o colores crema y colores vivos, vinculados a los colores de la naturaleza;
- acceso a la luz natural o lámparas o luces indirectas, en base a los beneficios que la iluminación tiene para la salud física y psicológica;
- climatización que permita una regulación de la temperatura;

- insonorización frente a ruidos y para asegurar la confidencialidad, con posibilidad de música ambiental y difusores de aromas relajantes.

Entre algunos elementos específicos a tener en cuenta en su arquitectura y diseño:

- **Deberá estar adaptado, con el fin de posibilitar el acceso y estancia de personas con diversidad funcional**, en base al Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación (CTE), de 17 de marzo de 2006, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad y la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados (Boletín Oficial del Estado: 11 de marzo de 2010, núm. 61). También, en base a las leyes que regulan la accesibilidad en la Comunidad Autónoma de La Rioja: la Ley 5/1994, de 19 de julio, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad y el Decreto 19/2000, de 28 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad en relación con las Barreras Urbanísticas y Arquitectónicas, en desarrollo de la Ley 5/1994, de 19 de julio.

- **Importancia de un espacio abierto o jardín al aire libre** ya que el tratamiento del trauma aconseja el contacto con la naturaleza y los espacios abiertos, pudiendo servir como espacio de intervención.
- **Reservar un espacio para descanso y cuidados del equipo profesional.**
- **Espacio protegido para menores, zona de ludoteca o de juegos infantiles**, pensado para las hijas e hijos de las mujeres víctimas de violencia sexual que están siendo atendidas y acompañadas.
- **Medidas de seguridad** encaminadas a lograr que la calle de ubicación del Centro se encuentre bien iluminada, con cámaras de seguridad controladas 24 horas al día, portería física o portero automático.

## Niveles de intervención

El Centro de Crisis actuará en el abordaje de las violencias sexuales tanto a nivel individual (víctimas, supervivientes y entorno cercano) como comunitario. La complejidad de esta realidad hace necesario la articulación del trabajo a diferentes niveles.



### Atención a víctimas y supervivientes (presencial o telefónica)

Acogida al Centro de Crisis  
Intervención individual y/o grupal  
Intervención en crisis  
Servicio de Mediación y transporte (según necesidades)



### Atención a familiares y personas cercanas (presencial o telefónica)

Acogida al Centro de Crisis  
Intervención en crisis  
Intervención individual o grupal a definir según el caso  
Servicio de Mediación y transporte (según necesidades)



### Intervención comunitaria

Difusión  
Prevención  
Sensibilización  
Incidencia política

Esta propuesta no implica que necesariamente se tenga que tener en cuenta en todos los casos, sino simplemente mirar la realidad de forma integral y atenderla en base, siempre, a las necesidades de las mujeres.

## Servicios profesionales

### Atención Telefónica

El Centro de Crisis contará con una línea telefónica habilitada las 24 horas del día, 365 días al año, para atender las llamadas de víctimas y supervivientes, familiares y personas del entorno cercano, profesionales y población general. Se atenderá por el personal administrativo principalmente, y por las profesionales que hagan los turnos de guardia.

Se ofrecerá información especializada sobre cualquier aspecto relacionado con la violencia sexual, así como las solicitudes de atención especializada, siendo en muchas ocasiones la puerta de entrada al Centro de Crisis. Así, este teléfono será fundamental para informar, derivar y atender a personas que llamen buscando información o solicitando una cita con alguna profesional.

Además, se atenderá telefónicamente a víctimas que se presenten en una situación de crisis o emergencia. A efectos de garantizar una atención de calidad que responda a las necesidades de las mujeres, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de intervención telefónica en crisis, que se realizará principalmente por las profesionales del área de psicología:

- Generar un espacio de confianza y seguridad vía telefónica para que la mujer pueda expresarse y sentirse segura.
- Realizar una valoración de la situación.
- Establecer pautas de derivación al Centro de Crisis 24 horas o activar recursos sanitarios, de seguridad, traslado u otros.

### Intervención en crisis hacia mujeres y familiares

Una situación de 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.

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.

Este servicio será prestado por todo el personal del Centro de Crisis, que contará con formación específica para ello. Se garantizará la atención tanto dentro como fuera del Centro de Crisis, como por ejemplo, en los juzgados o centros sanitarios.

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

- 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.
- Se realizará escucha activa que permita ventilar las emociones, sin juicio ni interrupciones, y explorar recursos internos y externos que faciliten la disminución y/o remisión de la crisis.
- Se facilitará a la mujer la información y se activará la derivación a los diferentes niveles del proceso de intervención integral, recuperación y reparación de la violencia sexual.

### Acogida y entrada al centro de crisis

El acceso a los servicios del Centro de Crisis puede producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otro recurso (Centros de Salud, Emergencias sanitarias, Puntos violetas, Centros de igualdad municipales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Centros educativos, u otros). En todos los casos, se realizará una primera acogida al Centro que garantice el bienestar de la mujer y que permitirá dar de alta el expediente y poner en marcha los servicios que sean necesarios.

En principio, el itinerario de intervención individual por el que pasarán las mujeres podría tener este esquema secuencial:

<b>Acogida al Centro de Crisis</b>	Acogida Alta de expediente Cita con el área correspondiente
<b>1ª cita</b>	Entrevista para evaluación Objetivos y Plan Individualizado de Atención (PIA) Coordinación con otras áreas
<b>Intervención</b>	Seguimiento del PAI Evaluación de Resultados Acompañamiento
<b>Alta</b>	Por cumplimiento de objetivos o renuncia Baja de expediente
<b>Seguimiento</b>	A los 3 meses, a los 6 meses y al año Con la mujer y con profesionales (si hay derivación) Preferiblemente telefónico

La atención a familiares y personas cercanas a la víctima se irá perfilando en función de las necesidades que se presenten.

### Atención individual y/o grupal especializada

Los procesos de intervención serán fundamentalmente individuales, pero también grupales cuando las características de la intervención así lo aconsejen y siempre que las mujeres estén en condiciones para ello. Podrán ofrecerse de manera presencial o virtual.

### Atención psicológica individual y/o grupal

Para lograr su objetivo, el programa de atención psicológica está integrado por diferentes proyectos de intervención terapéutica, en modalidad de tratamiento individual o grupal en función del tipo de daño presentado por las víctimas y/o sus familiares y personas allegadas.

A continuación, se detallan los principales tratamientos a desarrollar dentro de este programa:

- Tratamiento individual y/o grupal de estrés post-traumático, del daño psicológico severo o trauma.
- Grupos de psicoeducación en violencia sexual; para la seguridad; o para abordar las relaciones afectivo-sexuales y la sexualidad.
- Grupos para familiares de víctimas de violencia sexual.

### Tratamiento individual de estrés postraumático, del daño psicológico severo o trauma:

Los objetivos serán:

- Brindar un tratamiento integral del trastorno de estrés postraumático y del daño psicológico severo adaptado a las necesidades y características de la víctima, por el tiempo que lo requiera.
- Aportar información y orientación a las mujeres víctimas de violencia sexual.
- Contribuir a la reparación de la mujer víctima de violencia sexual.

El tratamiento será individualizado y se basará en el diagnóstico previo que hagan las especialistas, así como en el plan de intervención. Las sesiones se desarrollarán dependiendo de las circunstancias individuales y de la evolución del tratamiento. Se realizarán evaluaciones periódicas que permitan identificar los avances y ajustar las intervenciones en función de la evolución.

Se podrán realizar intervenciones individuales y grupales, siempre previa valoración de las profesionales y de la aceptación de la mujer. Así, el tipo de tratamiento podrá ser sólo individual o grupal, también iniciar con individual y en una segunda fase iniciar el grupal, o viceversa.

#### **Grupos de psicoeducación y grupos para familiares de víctimas de violencia sexual.**

Estos grupos de psicoeducación se plantean como complemento del proceso de intervención psicológica y social, y podrán ser desarrollados por las profesionales de la psicología y las trabajadoras sociales, siempre previa valoración profesional y consentimiento por parte de la mujer.

Las sesiones se establecerán dependiendo de las circunstancias individuales y de la situación de cada participante.

Se podrán realizar grupos de mujeres y también de familiares, para ello, se fijarán los criterios de inclusión y exclusión para garantizar la adecuación de los perfiles que intervengan y mejorar su efectividad.

También se diseñarán grupos específicos para mujeres jóvenes y/o adolescentes, así como otros perfiles que se consideren necesarios.

#### **Grupos de psicoeducación en violencia sexual o grupos para la seguridad:**

Según la literatura especializada (Herman, 2004) se recomienda que las víctimas o supervivientes de violencia sexual esperen entre seis meses y un año antes de plantearse entrar a formar parte de un grupo.

Las diferentes fases de la recuperación necesitan diferentes grupos:

##### **Primera Fase.** Objetivos del grupo:

- Validar y apoyar el relato de la víctima de violencia sexual.

- Atender y compartir los sentimientos de aislamiento, vergüenza y estigma.
- Establecer la seguridad básica en el presente, aliviando los síntomas, resolviendo tareas diarias de organización y cuidado básico.
- Ofrecer estrategias para el cuidado y la protección, especialmente de los recuerdos y sentimientos vinculados a la violencia sexual.
- Facilitar un espacio integrador y positivo de comprensión y contención que permita las expresiones emocionales y rectificar distorsiones afectivas y cognitivas.
- Manejo del estrés a corto plazo.
- Motivar a la mujer a realizar y/o a continuar con su proceso de recuperación.
- Informar sobre todos los recursos de los que dispone.

##### **Segunda Fase.** Objetivos del grupo:

- Ofrecer un marco cognitivo y educativo para comprender los síntomas o complicaciones secundarias de la violencia sexual y el trauma, como son el consumo de sustancias, desórdenes alimenticios o trastornos del deseo, de la excitación, del orgasmo o trastornos por dolor.
- Brindar e intercambiar información sobre patrones de sintomatología común y afrontamiento de los procesos.
- Compartir desde lo individual elementos de inspiración, optimismo y esperanza al grupo.
- Desarrollar su autonomía e independencia y facilitar la adquisición de habilidades y herramientas de afrontamiento ante situaciones o incidentes críticos.
- Afianzar el poder sobre su vida y su autonomía personal.

##### **Tercera Fase.** Objetivos del grupo:

- Disminuir el aislamiento social y reconectar con la comunidad.
- Restitución de vínculos sociales.
- Fortalecer las relaciones interpersonales.

- Compartir su historia de trauma orientada a la prevención y a la justicia social.

#### **Grupos para familiares de víctimas de violencia sexual:**

Los objetivos serán:

- Informar y dotar de conocimiento específico sobre violencia sexual.
- Aumentar habilidades de competencia personal en relación al afrontamiento de los procesos de sus familiares víctimas.
- Fomentar la mejora del estilo y la contribución al proceso de reparación.
- Mejorar la comunicación en la relación familiar y con otras personas de la propia familia y del entorno cercano.
- Prevenir el aumento de los conflictos y ofrecer pautas para su resolución.

#### **Atención y asesoramiento jurídico**

La intervención jurídica supone actuaciones de apoyo y asesoramiento, no sólo para las mujeres y sus familiares, sino también para el conjunto de profesionales que estén trabajando en la defensa de mujeres víctimas de violencia sexual y que se puedan beneficiar del conocimiento específico que se genera en el Centro 24 horas y sacar el máximo beneficio a sus actuaciones.

Así, se ofrecerá información y asesoramiento jurídico personalizado, atendiendo a las demandas de las personas que acudan al Centro de Crisis, sean víctimas de agresiones sexuales y/o sus familiares. Generalmente se informará sobre los derechos que asisten a las víctimas y el procedimiento a seguir para la interposición de denuncias, así como sus efectos potenciales. En los casos en que se interponga denuncia, se proporcionará asesoramiento y acompañamiento en cada caso.

La intervención jurídica se basará en las siguientes acciones:

- **Información y asesoramiento jurídico:** se informará sobre aspectos jurídicos concretos a las mujeres víctimas y/o familiares que acudan al Centro de Crisis y solicitan demandas específicas. Además, se desarrollará un especial acompañamiento para aquellas mujeres que decidan interponer denuncia y se les acompañará en todo el proceso vinculado con los procesos jurídicos.

- **Intervención jurídica: orientación y acompañamiento:** se realizará un plan individualizado de intervención que incluya los objetivos jurídicos, los procedimientos a realizar y que calendarice estos procedimientos para que las intervenciones se adapten a las necesidades de las mujeres y que se pueda analizar la evolución de cada caso.

- **Derivación a recursos externos cuando se considere necesario:** cuando se considere que la mujer requerirá acciones específicas y complementarias que no se puedan realizar desde el Centro 24 horas. Las profesionales del Centro coordinarán, asesorarán y acompañarán a las mujeres y/o familiares en el proceso que se inicie, haciendo un seguimiento en todo caso del proceso que realizan.

- **Registro de actuaciones realizadas desde el servicio:** se realizará un registro de todas las actuaciones que se realicen desde el servicio jurídico: de la valoración realizada del caso, del número y tipo de las demandas atendidas, del perfil de las mujeres que solicitan la asistencia y/o familiares. Se desarrollarán informes jurídicos sobre la asistencia realizada, así como un sistema de indicadores que permita evaluar las intervenciones y analizar los resultados.

#### **Atención social**

Desde el servicio de atención social se coordinará la intervención a realizar por las distintas profesionales, siendo las trabajadoras sociales las que inicien el proceso, con una valoración específica de la situación de víctimas de agresiones sexuales y/o sus familiares.

El objetivo general del servicio de intervención social es contribuir a la reparación integral de las mujeres víctimas y sus familiares, centrando la atención en las necesidades sociales y contribuyendo a mejorar el resto de las áreas. Para ello realizarán una valoración inicial que permitirá personalizar cada caso y ajustar las intervenciones a las necesidades.

Las intervenciones principales que se desarrollarán desde el servicio de intervención social serán las siguientes:

- **Información y orientación a víctimas y/o familiares:** después de valorar las demandas, necesidades y recursos de las mujeres y/o familiares, se ofrecerá toda la información necesaria para iniciar el proceso de reparación en aquellas áreas que se hayan establecido como prioritarias. Se ofrece-

rá información específica sobre recursos de la red de centros y servicios que atienden a víctimas de violencia y sobre otros servicios que se consideren necesarios. Además, se orientará y apoyará a las mujeres en la toma de decisiones y se acompañará siempre que se valore necesario para el desarrollo de las acciones contempladas en cada área.

- **Valoración inicial social y elaboración de historia social:** después de valorar las demandas, necesidades y recursos de las mujeres y/o familiares, se ofrecerá toda la información necesaria para iniciar el proceso de reparación en aquellas áreas que se hayan establecido como prioritarias. Se realizará una historia social, e informes en los casos que se consideren necesarios que acrediten la situación de la mujer y permita generar un proyecto de intervención individual para el área de intervención social. Además, se orientará y apoyará a las mujeres en la toma de decisiones y se acompañará siempre que se valore necesario para el desarrollo de las acciones contempladas en cada área.
- **Derivación interna o externa a otros recursos:** después de valorar las demandas, necesidades y recursos de las mujeres y/o familiares, se le orientará para que tenga acceso a los recursos que necesite, tanto dentro del Centro de Crisis como fuera. Así, podrán cubrirse todas las necesidades que se presenten vinculadas con el proceso de reparación. Se establecerán los mecanismos de coordinación necesarios para poder coordinar las respuestas de atención a las mujeres.
- **Coordinación y seguimiento:** cuando la mujer y/o familiar haya sido derivada a otros programas o servicios con el objetivo de complementar la intervención realizada, se desarrollará un sistema especial de coordinación y seguimiento que valore el cumplimiento de los objetivos y los obstáculos que puedan surgir en el desarrollo de la intervención.
- **Registro de información del servicio:** se realizará un registro de todas las actuaciones que se realicen desde el servicio de intervención social: de la valoración realizada del caso, del número y tipo de las demandas atendidas, del perfil de las mujeres que solicitan la asistencia y/o familiares. Se desarrollarán informes sociales sobre la asistencia realizada y sobre la situación social de las mujeres. También, se creará un sistema de indicadores que permita evaluar las intervenciones y analizar los resultados.

### Mediación intercultural y gestión de las diversidades

El servicio de mediación intercultural y gestión de las diversidades dará respuesta a mujeres con necesidades étnicas, culturales o de diversidad para garantizar una comunicación efectiva y respetuosa a lo largo del proceso, tanto con el equipo profesional como con otros recursos de atención y sus profesionales.

La mediación intercultural y gestión de las diversidades se presenta indispensable en la atención integral y, por lo tanto, necesaria en todo el procedimiento de atención a la violencia sexual, tanto en el ámbito social, como sanitario, jurídico y policial.

La mediación intercultural posibilita acompañar en el entendimiento del proceso, ganar en seguridad, realizar una comprensión de lo sucedido en los códigos culturales propios y en el idioma de origen, además de facilitar y respetar la toma de decisiones autónoma de las mujeres de otras nacionalidades, culturas, etnias u otras diversidades, evitando dificultades que se pudieran desencadenar en el procedimiento.

La Rioja cuenta con varias organizaciones que prestan apoyo intercultural y atención a las diversidades a través de profesionales con formación especializada. Se plantea que el servicio de mediación intercultural y gestión de las diversidades se realice en coordinación con los recursos profesionales del Centro y se establezcan los mecanismos necesarios para garantizar la atención específica a mujeres.

Entre algunas de las organizaciones que podrían realizar dicha atención social y mediación se encuentran:

#### Asociación de Trabajadores Inmigrantes Marroquíes de La Rioja (ATIM Rioja)

Asociación constituida en 1994 en la Comunidad Autónoma de La Rioja que trabaja para ser un punto de referencia para el colectivo de inmigrantes en general y para las personas inmigrantes marroquíes en especial. Pretende ser una de las puertas de entrada que facilite y promueva la integración del inmigrante en la sociedad de acogida y con las gentes autóctonas del lugar, con el fin de ayudarlo a que sea sujeto activo en su búsqueda de una mejor calidad de vida y para la promoción y el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres. Se encuentra situada dentro de la Estación de Autobuses, Av. España, 11 bajo, de Logroño y su teléfono de atención es el **941 23 92 85**

### Asociación Mundo Inmigrante (AMIN)

El equipo técnico-educativo, junto al voluntariado de la asociación, ofrece un servicio de valoración, orientación e información en materia social, laboral y jurídica, así como la realización de diversos trámites administrativos. Paralelamente se realizan acompañamientos a recursos sociales y labores de traducción-mediación, en caso de personas que desconocen el castellano o que lo precisen por cualquier circunstancia. Se encuentra situado en la calle Torremuña, 3 de Logroño y el teléfono de contacto es el **941 02 66 19**

### YMCA La Rioja

Desde el año 2010 existe un Convenio de Colaboración entre la Consejería de Educación e YMCA para la puesta en marcha del programa de intervención escolar con menores de origen inmigrante en los centros educativos de La Rioja, para la prevención de conflictos y del absentismo y abandono temprano de la escuela, la educación intercultural y la integración de la población inmigrante. La organización se encuentra situada en la calle Martínez Flamarique, 29 de Logroño y el teléfono de contacto es el **941 23 71 70**

### Rioja Acoge

Trabaja desde 1991 para favorecer la integración entre la población autóctona y extranjera, para avanzar hacia una sociedad riojana inclusiva, cohesionada y respetuosa con las diversidades. Se dirigen, tanto a la promoción de las personas migrantes y asiladas, como al conjunto de la ciudadanía, al voluntariado, a los decisores políticos, a las administraciones públicas, a las empresas y al tercer sector. Cuenta con un departamento dirigido a la no discriminación y la igualdad de trato. Se encuentran situados en la Calle La Brava 16, bajo de Logroño y su teléfono de contacto es el **941 26 31 15**

### Asociación Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad (MPDL)

Desde MPDL se desarrolla un proyecto de información y acompañamiento integral para mujeres, detección precoz e intervención en violencia de género, enfocado a mujeres migrantes.

Está ubicada en la calle Bretón de los Herreros, 16 (Logroño). El teléfono de contacto es **941 288 929**.

### Comisión Anti-Sida La Rioja

En la Comisión Anti-Sida de La Rioja se realiza la prueba

rápida del VIH de forma gratuita, anónima y confidencial solicitando cita previa a través de los teléfonos de contacto son: **941 255 550 y 676 016 736** (llamadas y WhatsApp).

Está ubicada en la Avda. de Portugal, nº 18, 4ºG (Logroño).

Para la gestión de las diversidades, como en el caso de la diversidad funcional, se presenta necesario contar con mediación especializada de organizaciones como:

### Plena Inclusión La Rioja

Organización que forma parte de una confederación que lleva más de 50 años trabajando por mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias. Se encuentra situada en la calle La Cigüeña, 27 de Logroño y el teléfono de contacto es el 941 24 66 64.

Cuenta con un protocolo específico para la atención a la violencia sexual y la discapacidad intelectual.

### Atención a desplazamientos seguros. Transporte

El transporte se convierte en un elemento imprescindible para garantizar la atención a todas las mujeres víctimas de violencia sexual en toda la Comunidad. Así, especialmente en las zonas de acceso difícil y remoto, disponer de un sistema que facilite el acceso para todas las acciones que se consideren necesarias para llevar a cabo desde el Centro 24 horas es de vital importancia para el proceso de atención integral.

Se recomienda disponer de una **Unidad Móvil**, adaptada, que pueda atender casos de violencia sexual en situación de emergencia social y colaborar en los desplazamientos.

Los servicios de transporte deben incluir el desplazamiento de los equipos a las zonas donde las mujeres residen, el transporte de las mujeres al Centro de Crisis, así como a recibir la asistencia que requieran en los diferentes servicios y recursos. Para ello, se valorará y diseñará un sistema de transporte adecuado y se utilizarán los recursos disponibles en la comunidad como complemento a dicho sistema.

Actualmente, La Rioja, cuenta con dos servicios que podrían realizar el acompañamiento a las víctimas de violencia sexual:

### La Red Vecinal de Apoyo a las Víctimas de Violencia de Género e Intrafamiliar

La Red Vecinal de Apoyo a las Víctimas de Violencia de Género e Intrafamiliar se puso en marcha en el año 2002 y es un proyecto de colaboración entre la Consejería de Servicios Sociales y Gobernanza Pública y la Federación de Asociaciones de Vecinos de La Rioja. También existe un convenio con Fademur-Rioja para la atención a mujeres en el ámbito rural, que se activa a través del Centro Asesor de la Mujer.

En la actualidad la Red Vecinal cuenta con alrededor de 100 personas voluntarias. Cuenta con dos grupos de autoayuda (8 personas/grupo) que se reúnen semanalmente y están integrados por mujeres entre 21 y 68 años, uno de los grupos dedicado a temas de autoestima y relaciones personales, y el otro a actividades de ocio que promuevan la autonomía de las mujeres víctimas de violencia doméstica o de género.

Entre los objetivos de la red se encuentran: informar a las víctimas de los recursos sociales existentes en La Rioja; apoyar a las víctimas; acompañar a las víctimas en los desplazamientos a las dependencias administrativas, policiales y judiciales u otros organismos; recoger a menores al colegio, tramitar una denuncia, charlar o realizar alguna actividad de ocio, además de divulgar entre la sociedad riojana el proyecto de la Red Vecinal e impartir cursos de formación para las personas voluntarias que accedan a colaborar en esta iniciativa. Se trata, por lo tanto, de un servicio complementario a otros servicios que prestan las diversas administraciones públicas.

La atención telefónica se realiza desde las 8 de la mañana hasta las 20 horas. Los servicios se prestan mediante cita previa, de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, excepto los miércoles que el horario es de 16 a 20 horas, a través los teléfonos de contacto **941 244 902** y **636 759 083**.

#### **Equipos de Respuesta a la Emergencia - “ERIE”**

Los Equipos de Respuesta a la Emergencia se organizan según su especialidad con un número variable de personas bajo la figura de un jefe o jefa de equipo, encargado de coordinar, apoyar y supervisar las tareas que tengan asignadas. Cada uno de sus miembros tiene unas tareas determinadas, por lo que es necesaria una formación concreta. Responde a un Convenio con la Asamblea Autonómica de Cruz Roja Española en La Rioja por el que la institución se responsabiliza de movilizar y mantener activos los equipos adquiridos por la administración regional, y se activa llamando al **112**.

Además, se tendrá en cuenta la mediación intercultural, en casos de violencia sexual a mujeres de diferente origen cultural al español. La mediación intercultural se presenta indispensable en la atención integral y, por lo tanto, en todo el procedimiento de atención a la violencia sexual, tanto en el ámbito social, como sanitario, jurídico y policial. El acompañamiento intercultural posibilita acompañar en el entendimiento del proceso, ganar en seguridad, realizar una comprensión de lo sucedido en los códigos culturales propios y en el idioma de origen, además de facilitar y respetar la toma de decisiones autónoma de las mujeres de otras nacionalidades, evitando así, dificultades que pudieran desencadenar en el procedimiento la diversidad cultural y las barreras idiomáticas.

#### **Prevención y sensibilización e incidencia política**

El objetivo de este servicio es sensibilizar, prevenir y generar conciencia sobre la violencia sexual; informando sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención y reparación. En una primera fase, el equipo técnico y la Coordinadora diseñarán un plan de visibilidad del Centro de Crisis para darlo a conocer en el momento de su apertura.

Comprende todas las acciones de información y sensibilización que se lleven a cabo por parte del Área de Dinamización del Centro de Crisis y que se realicen a nivel comunitario, dirigidas a la población general y a sectores específicos profesionales para aumentar sus conocimientos en el ámbito de la violencia sexual y mejorar sus intervenciones.

Este tipo de acciones se desarrollan a través de talleres, charlas y jornadas con diferentes entidades y segmentos de población. También se podrán realizar investigaciones que permitan generar instrumentos para la transformación social.

Las tareas específicas asignadas a este Área serán las siguientes:

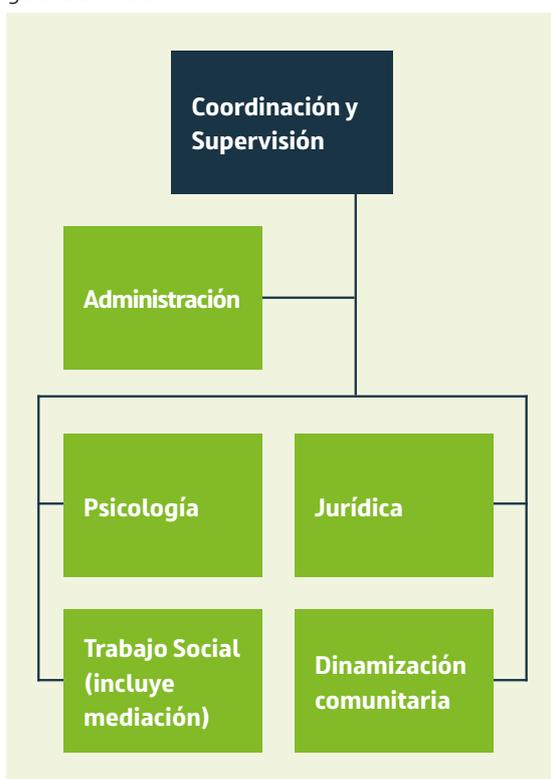
- Elaboración de la programación, planificación y metodología de cada una de las actividades que se desarrollen.
- Difusión de las actividades planificadas.

- Desarrollo de las actividades previstas en la programación.
- Recogida de datos sobre las actividades realizadas.
- Evaluación de cada actividad.

El enfoque fundamental será comunitario, intentando generar un alcance lo más amplio y extenso posible.

## Equipo Profesional

El Equipo del Centro de Crisis se estructurará en torno a un equipo multidisciplinar de profesionales especializadas en violencia sexual y se distribuirán en las siguientes áreas:



Las **funciones comunes** al equipo serán las siguientes:

- Contribuir a la puesta en marcha del Centro y al desarrollo de todos los instrumentos técnicos necesarios para el buen funcionamiento.
- Identificar las áreas de mejora para transmitírselo a la Coordinadora.

- Formación continua y participación en todos los procesos profesionales que permitan mejorar la calidad de atención a las mujeres y sus familiares.
- Velar por el cumplimiento del proyecto desde las bases que se establecen para no desvirtuar la esencia del Centro 24 horas.
- Velar por el mantenimiento transversal en todas las actuaciones de la perspectiva de género.
- Participar en todas las áreas transversales y en coordinación con el resto del equipo profesional (prevención, formación y sensibilización, acompañamientos, etc.).
- Ofrecer una acogida y escucha inmediata a las mujeres víctimas de violencia sexual, así como a sus familias, para iniciar un proceso de atención que contribuya a su reparación desde el modelo de atención implementado en el Centro de Crisis.

En cuanto a la **organización del trabajo**:

- La dependencia laboral de las profesionales será definida por la Consejería.
- Se diseñarán turnos profesionales para garantizar la atención 24 horas y 365 días al año.
- Se contará con el número de profesionales necesario por categoría para cubrir las necesidades de atención en horario y de turnos del Centro de Crisis.
- Todo el equipo contará con una supervisión continua que le ayude a establecer procesos estables de autocuidado y de supervisión de las intervenciones profesionales.

Las **condiciones curriculares** y las **funciones específicas** por perfil profesional serán las siguientes:

### Coordinación

Condiciones curriculares:

- Titulación universitaria de cualquier rama del conocimiento.
- Formación de 250 horas en igualdad y 150 en violencia de género, preferentemente, en violencia sexual.
- Experiencia de al menos 2 años en gestión de equipos.

- Organizar y coordinar el servicio en base a las directrices y desarrollo del proyecto técnico, orientando el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los servicios del Centro 24 horas.
- Coordinar los equipos y crear todos los procesos necesarios para que puedan realizar sus funciones.
- Coordinar los flujos de comunicación entre el equipo y la Consejería, así como entre el equipo y las instituciones y organizaciones externas.
- Realizar la interlocución con el personal técnico de la Consejería, encargado del seguimiento del contrato.
- Apoyar al equipo en la ejecución de sus tareas.
- Proponer mejoras organizativas e implementarlas.
- Contribuir a generar un buen clima de trabajo y de autocuidado entre las personas del equipo.
- Desarrollar un programa específico de supervisión profesional de casos y grupal.
  - Desarrollar sesiones presenciales y/o virtuales para facilitar recursos a los equipos para realizar las intervenciones con la máxima calidad.
  - Generar un espacio para la gestión interna de las necesidades del equipo y los cuidados profesionales.
  - Contribuir al desarrollo de competencias profesionales para la intervención en crisis y el manejo de las relaciones con las mujeres y/o familiares.
  - Contribuir a mejorar el bienestar emocional del equipo y fortalecer el trabajo en equipo y el estudio, investigación y actualización de conocimientos profesionales.
- Coordinar las áreas de intervención, procesos de trabajo y fomentar la intervención interdisciplinar.
- Recoger información y datos de gestión del servicio, y elaborar informes solicitados.
- Establecer sistema de supervisión y calidad en la atención a los casos
- Gestión y seguimiento de altas y bajas en el Centro y supervisión de informes técnicos de los casos.
- Coordinación con otros recursos (Centros de Salud, Emergencias sanitarias, Puntos violetas, Centros de igualdad municipales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Centros educativos, u otros).
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

### Asesoría jurídica

#### Condiciones curriculares:

- Titulación universitaria en Derecho
- Colegiación en colegio Profesional
- Formación de 100 horas en igualdad y 150 en violencia de género, preferentemente, en violencia sexual.
- Experiencia de al menos 2 años en intervención con víctimas de violencia de género y/o sexual
- Asesoramiento jurídico a las mujeres: informando a las mujeres sobre sus derechos y acompañando jurídicamente a las mujeres en la toma de decisiones.
- Apoyo en la preparación de la denuncia y/o acompañamiento en su interposición, en caso de ser ésta la voluntad de la mujer.
- Realizar un seguimiento de los casos atendidos.
- Asesorar a abogados/as particulares para mejorar sus defensas e intervenciones en materia de violencia sexual.
- Sesiones informativas grupales.
- Elaborar informes de valoración general del caso desde el punto de su ámbito de actuación profesional.
- Diseñar procesos de intervención vinculados con el área de conocimiento profesional para contribuir a la reparación integral de la mujer y/o sus familiares.
- Contribuir a la investigación y recogida de información técnica en materia de atención a mujeres víctimas de violencia sexual, así como al desarrollo de actividades de prevención y sensibilización.
- Coordinación con otros recursos y derivación.
- Otras funciones propias del ámbito jurídico y de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.

## Psicología

### Condiciones curriculares:

- Titulación universitaria en Psicología y título oficial de Máster en Psicología General Sanitaria o el de Psicóloga/o especialista en Psicología Clínica.
- Colegiación en colegio Profesional.
- Formación de 250 horas en igualdad y 150 en violencia de género, preferentemente, en violencia sexual.
- Formación de 100 horas en educación sexual o sexología.
- Experiencia de al menos 2 años en intervención con víctimas de violencia de género y/o sexual.

- Atención psicológica especializada: atención de emergencia y en situación de crisis, intervención terapéutica para el tratamiento del estrés postraumático e intervención en trauma.
- Acompañar a las mujeres en la toma de decisiones y acompañamiento a las mujeres que lo requieran al centro sanitario especializado correspondiente o a instancias policiales o judiciales, en virtud de valoración del equipo técnico.
- Contribuir a mitigar las crisis producidas por la violencia sexual, bien se haya producido en el pasado o de manera reciente.
- Diseñar procesos de intervención vinculados con el área de conocimiento profesional para contribuir a la reparación integral de la mujer y/o sus familiares.
- Desarrollar los procesos de intervención psicológica, individual y/o grupal, específica para desarrollar la atención terapéutica especializada adaptada a las necesidades de las mujeres.
- Información y apoyo al entorno familiar de la víctima.
- Elaborar informes de valoración general del caso desde el punto de su ámbito de actuación profesional.
- Realizar el seguimiento y evolución de los casos.
- Coordinar con otros recursos y derivar.

- Contribuir a la investigación y recogida de información técnica en materia de atención a mujeres víctimas de violencia sexual, así como al desarrollo de actividades de prevención y sensibilización.
- Otras funciones propias de la disciplina de Psicología y de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio

## Trabajo Social

### Condiciones curriculares:

- Titulación universitaria en Trabajo Social
- Colegiación en colegio Profesional
- Formación de 100 horas en igualdad y 150 en violencia de género, preferentemente, en violencia sexual.
- Experiencia de al menos 2 años en intervención con víctimas de violencia de género y/o sexual

- Atención social de emergencia y en situación de crisis, contribuyendo a mitigar las crisis producidas por la violencia sexual, bien se haya producido en el pasado o de manera reciente.
- Diseñar procesos de intervención social integral para contribuir a la reparación integral de la mujer, sus familiares, animales o entorno social o comunitario.
- Acompañamiento a las mujeres que lo requieran en la toma de decisiones o al centro sanitario especializado correspondiente o a instancias policiales o judiciales, en virtud de valoración del equipo técnico.
- Informar sobre recursos existentes para favorecer el proceso de reparación y cubrir las necesidades de las mujeres y/o familiares.
- Tramitar recursos de acogida, ayuda, y servicios de atención en coordinación con la red de atención a mujeres.
- Realizar un seguimiento de los casos atendidos.
- Intervención grupal.
- Elaborar historia sociales e informes de valoración general del caso desde el punto de su ámbito de actuación profesional.
- Contribuir a la investigación y recogida de información técnica en materia de atención a mujeres víctimas de violencia sexual, así como al desarrollo de actividades de prevención y sensibilización.

- Realizar peritajes sociales.
- Coordinarse con otros recursos y derivación.
- Otras funciones propias de la disciplina de Trabajo Social y de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.

### Mediación intercultural y en gestión de las diversidades

#### Condiciones curriculares:

- Titulación universitaria o de formación profesional superior o especializada en mediación intercultural y/o gestión de las diversidades, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.
- Idiomas: castellano, inglés y al menos un día extra-comunitario, preferentemente árabe.
- Formación de 60 horas en igualdad y/o en violencia de género, preferentemente, en violencia sexual.
- Conocimientos en materia de extranjería, metodología de mediación intercultural y dinamización comunitaria.
- Experiencia de al menos 2 años en mediación con mujeres migrantes y/o víctimas de violencia de género y/o sexual.

- Atención social de emergencia y acogida de mujeres con necesidades específicas de mediación intercultural o diversidad.
- Identificación de las necesidades específicas de las mujeres.
- Acompañamiento en la autonomía de las mujeres, favoreciendo la expresión en el idioma propio, la expresión de creencias, opiniones y decisiones y el acceso a los recursos de atención.
- Acompañamiento a las mujeres que lo requieran en la toma de decisiones o al centro sanitario especializado correspondiente o a instancias policiales o judiciales, en virtud de valoración del equipo técnico.

- Favorecer la comunicación de las mujeres y el respeto en igualdad y en diversidad a lo largo de todo el proceso de atención en las diferentes áreas o recursos.
- Realizar traducciones orales y escritas.
- Tramitar recursos y servicios de traducción e interpretación jurada del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- Coordinarse con el servicio de atención a todas las formas de violencia contra las mujeres a través del 016 para mujeres con discapacidad auditiva y/o habla y baja visión, así como con mujeres no hispanohablantes hasta en 53 idiomas.
- Colaborar con el Centro en la organización de actividades que tengan en cuenta las necesidades de las mujeres de otras culturas o adaptaciones para la diversidad.
- Implementar programas de prevención y sensibilización interculturales.
- Contribuir a la investigación y recogida de información técnica en materia de atención a mujeres víctimas de violencia sexual con necesidades específicas de atención intercultural o en diversidad.
- Otras funciones propias de la disciplina de la mediación y de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.

### Dinamización

#### Condiciones curriculares:

- Titulación superior en dinamización social, con titulación de Técnico/o Superior de Animación Sociocultural o Técnico/o Superior de Integración Social.
- Formación de 100 horas en igualdad y 150 en violencia de género, preferentemente, en violencia sexual.
- Experiencia de al menos 2 años en dinamización comunitaria con perspectiva de género.

- Diseño y ejecución de un plan de difusión del Centro de Crisis y sus actividades
- Elaboración de materiales informativos y de divulgación.

- Diseño, desarrollo y evaluación de todo tipo de actividades de prevención, sensibilización e incidencia política tanto para mujeres como para población general y profesionales.
- Articulación comunitaria con recursos, entidades y profesionales.
- Apoyo en los procesos de intervención grupal con las mujeres que se desarrollen en el resto de las áreas.
- Contribuir a la investigación, diagnósticos y estudios en materia de violencia sexual.
- Colaborar y coordinarse con actividades comunitarias y acciones ciudadanas y del movimiento feminista: Puntos Violeta contra las agresiones sexuales en las fiestas; carpas sociales...
- Otras funciones propias de la intervención comunitaria y determinadas por la coordinación del servicio.
- Gestión de la Base de datos
- Gestión de incidencias, mantenimiento, informática, suministros, u otros.
- Otras funciones propias de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.

Además, de los perfiles descritos anteriormente, se dispondrá de un **equipo de limpieza y personal de seguridad**.

### Administración

Condiciones curriculares:

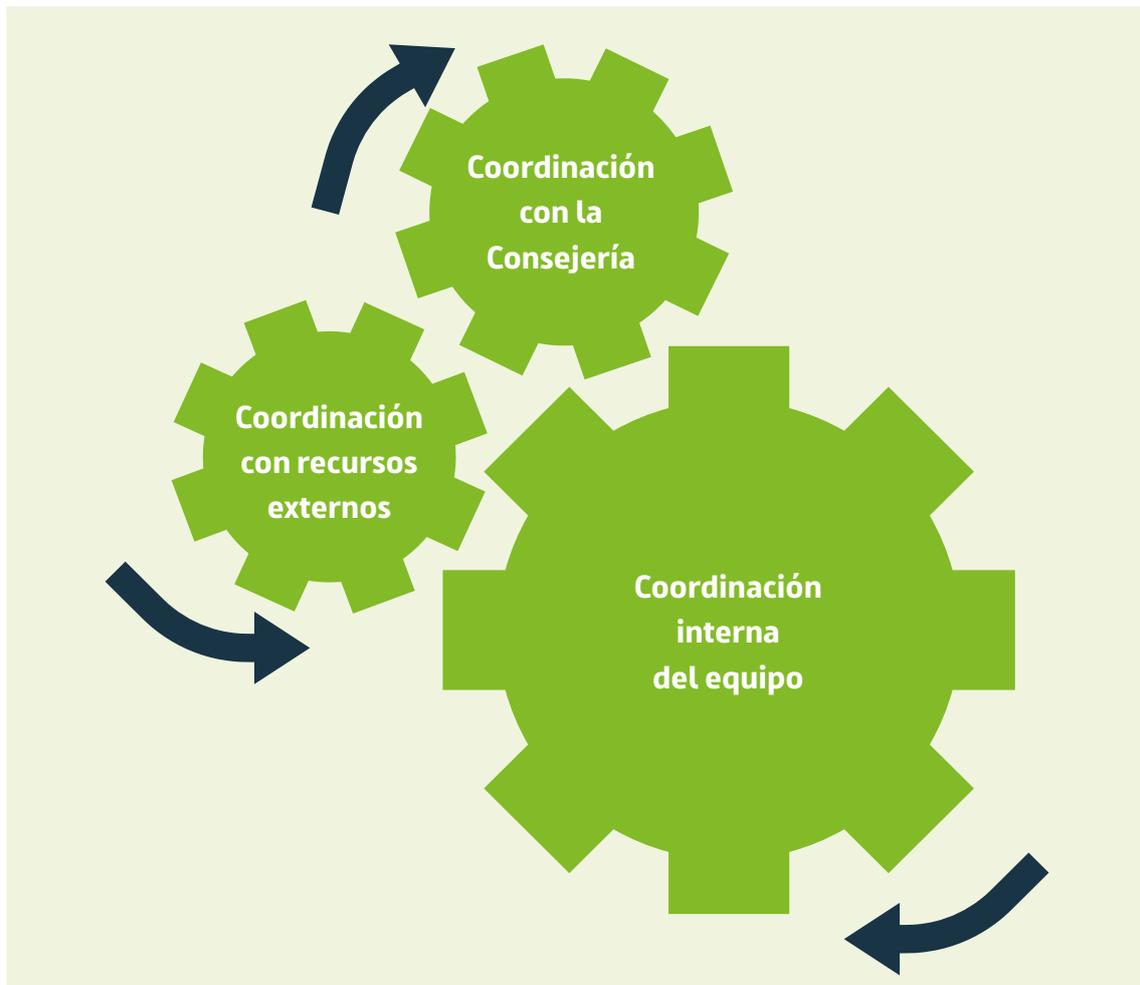
- Titulación técnica en el área de la gestión administrativa.
- Formación de 60 horas en igualdad y/o violencia de género.
- Manejo del Paquete Office.
- Recomendable manejo de páginas web y redes sociales.
- Experiencia de al menos 2 años en recursos de atención a mujeres
- Acogida al Centro de Crisis
- Altas de expediente
- Prestar apoyo administrativo a las diferentes áreas.
- Atención telefónica y derivación de llamadas.
- Comunicación del Centro y organización de reuniones y agenda.
- Gestionar y tramitar documentos.
- Organización de archivos de oficina bajo normas de seguridad.

## 9. Sistema de coordinación

Diseñar e implementar un sistema de coordinación es uno de los aspectos más importantes para el buen funcionamiento del Centro de Crisis. El sistema de coordinación se basará en la flexibilidad para adaptarlo a las necesidades del Centro de Crisis una vez puesto en

funcionamiento y su evolución, así como en la transparencia de la gestión y de los procesos.

El sistema de Coordinación base su engranaje en torno a tres ejes:



Se deberá establecer una planificación sistematizada y estratégica del Centro de Crisis en el momento de su definición en base a una temporalidad bianual buscando establecer un sistema de coordinación estable y permanente para el buen funcionamiento de los servicios que se presten y la atención de calidad a las mujeres víctimas.

Además, se recomienda establecer Planes Operativos anuales con revisión semestral que permita reajustar las intervenciones y dar respuesta a las necesidades y demandas detectadas. Se hará uno del Sistema de Seguimiento y Evaluación para diseñarlos y evaluarlos.

Los mecanismos de coordinación se materializarán en la creación de comisiones o grupos de trabajo y se implementarán en base a reuniones de diseño, articulación o evaluación.

#### **Coordinación con la Consejería de Igualdad, Participación y Agenda 2030 del Gobierno de La Rioja**

Sostenida por la Coordinadora del Centro de Crisis y la persona designada por parte de la Consejería. Se realizarán reuniones mensuales, pudiendo aumentar su frecuencia durante el primer año si se estima oportuno. Se recomienda establecer un calendario de reuniones anual.

Además de estas reuniones, la Coordinadora del Centro de Crisis podrá mantener tantas otras como sea necesario y se considere desde la Consejería con otros departamentos o áreas de carácter autonómico.

#### **Coordinación con recursos externos (profesionales, instituciones, organismos y asociaciones)**

En el diagnóstico inicial del territorio se deberán identificar el listado de recursos con los que se haga necesaria la coordinación, incluyendo aquellos que atiendan a mujeres en situación de prostitución o trata con fines de explotación sexual. En este listado se podrán incluir el resto de Centros de Crisis del Estado con el fin de compartir buenas prácticas y superación de barreras.

Se recomienda generar comisiones o grupos de trabajo para efectuar esta coordinación, y se deberá designar a la persona responsable por parte del Centro de Crisis para liderar cada espacio de coordinación en base a sus competencias profesionales.

Las instituciones riojanas con competencias en materia de atención a las víctimas y supervivientes de violencia sexual, como por ejemplo las sanitarias o los servicios sociales de primer nivel o especializados, deben incorporar el Centro de Crisis 24h como el recurso central al que derivar los casos para garantizar la mejor atención posible y evitar la victimización secundaria.

La coordinación de los casos no puede recaer, en ningún caso, en las mujeres y/o sus familiares.

#### **Coordinación interna y del equipo**

Deberá planificarse la coordinación interna entre la Coordinadora y el equipo profesional para garantizar la calidad de la atención prestada y mejorar los sistemas de trabajo. Podría partirse, al menos, de esta propuesta:

- Coordinación del equipo. Semanal
- Coordinación con las áreas. Mensual
- Supervisión. Bimensual
- Seguimiento. Semestral

Se recomienda trabajar para la constitución a medio plazo de una **Comisión Asesora de Supervivientes**, compuesta por supervivientes de la violencia sexual que estén en las fases finales del proceso de reparación para evitar un daño innecesario y que serán seleccionadas previamente para garantizar su buena adecuación a la tarea que se les encomendará. Esta comisión tendrá como objetivo principal defender los intereses de las víctimas de violencia y aportar su propia experiencia para la mejora de los procesos y de los servicios del Centro de Crisis. Se coordinará con el equipo profesional con la periodicidad que se estime oportuna para garantizar su representatividad.

## 10. Seguimiento y evaluación del Centro

Dada la novedad del Centro 24 horas y de la atención violencia sexual en la Comunidad de la Rioja, establecer un sistema eficaz de seguimiento y evaluación se torna como elemento principal para el buen desarrollo de este.

Sistema de Seguimiento y Evaluación (SISE)

El Sistema de Seguimiento y Evaluación (SISE) que se propone tiene el **propósito de conocer la pertinencia, eficacia e impacto** reuniendo evidencias que indiquen qué se ha hecho, cómo se ha hecho y hasta qué punto se acerca a los objetivos previstos, mostrando las apreciaciones, análisis, valoraciones y recomendaciones subyacentes a la estrategia llevada a cabo.

El **tipo de evaluación** que se propone se caracteriza por ser:

El **propósito general** del SISE será la retroalimentación y la mejora del servicio para felicitar la toma de decisiones y plantear retos futuros. Además, se incorporan dos propósitos específicos: la rendición de cuentas y la medición del impacto.

La propuesta de evaluación se podría basar en la adopción del enfoque comprensivo o de juicio generalista para una sistematización del servicio a través de la **Teoría del Programa**. Dicha sistematización explica como una intervención (servicio, proyecto, programa, política o estrategia) es entendida para contribuir a una cadena de resultados que producen los impactos actuales o previstos<sup>21</sup>. Este diseño metodológico se aplicará a través de la representación “*estructura – procesos – resultados – impactos*”, seleccionando los procesos críticos que puedan incidir de manera relevante en los resultados del servicio.

	Memorias e informes mensuales, semestrales y anuales	Informe de impacto de género bianual
Papel de la evaluación	Formativa. Para mejorar el diseño y ejecución del servicio sobre la marcha	Sumativa. Para realizar una valoración global y final del servicio
Fases del servicio	Procesos y Resultados (outputs), incluyendo valoración del impacto de género	Resultados (outcomes)

21. En BetterEvaluation.DevelopProgramTheory. Rogers, Patricia.

Los **objetivos de la evaluación** podrían ser los siguientes:

- Validar las cadenas causales del cambio
- Evaluar los procesos, resultados e impactos de los servicios ofrecidos por el Centro
- Estimar los aportes y contribuciones en materia de prevención que hace el Centro al territorio de La Rioja
- Obtener un mejor conocimiento del proyecto para mejorar su calidad y afianzar su sostenibilidad para el futuro

El **enfoque metodológico** que se propone desarrollar estaría atravesado por un modelo criterial y parti-

cipativo, donde los enfoques de DDHH y género sean transversales, y se trabaje en base a una matriz de evaluación.

Además, se incorporará la **evaluación de la satisfacción** mediante cuestionarios autocumplimentado que permita medir la satisfacción a corto y medio plazo tanto de las usuarias (en actividades individuales y grupales), como de sus familiares y de participantes en actividades comunitarias.

Cabe recordar que la evaluación del Centro tendrá éxito en la medida en que se defina el SISE al mismo tiempo que se diseñe el Centro.

Se propone la siguiente secuencia para implementar el SISE:

FASE	PARA QUÉ	QUÉ CONTENIDO	CÓMO
Arranque y ajuste	Cerrar el diseño evaluativo	• De las necesidades informativas y de la elección metodológica	• Participado
Diagnóstico	Conocer la situación del territorio	• Identificar recursos y agentes • Identificar problemas y necesidades • Afinar el diseño evaluativo	• Participada
Operacionalización	Diseñar la matriz de evaluación	• Establecer criterios y preguntas • Diseñar indicadores • Diseñar técnicas • Definir temporalidad • Definir Informes	• Equipo técnico
Sistema de Información	Crear la BBDD	• Identificar información que debe recoger	• Equipo técnico • Equipo informático
Análisis de la información	Para obtener resultados	• Fuentes disponibles en el SI	• Equipo técnico
Interpretación	Para tomar decisiones	• Informes de seguimiento • Informes anuales • Informe de impacto de género	• Equipo técnico

Una propuesta temporal de ciclo sería ajustarla en base a los tiempos de adjudicación de la empresa que se haga cargo del servicio.

#### Sistema de información digital (SI)

La recogida de información (altas de expedientes, datos e historias de las mujeres, de sus familiares, informes, indicadores de acogida y actividades, indicadores de seguimiento y resultados ) debe realizarse mediante el diseño de un **sistema información (SI)** que permita sistematizar la información de manera fiable y segura.

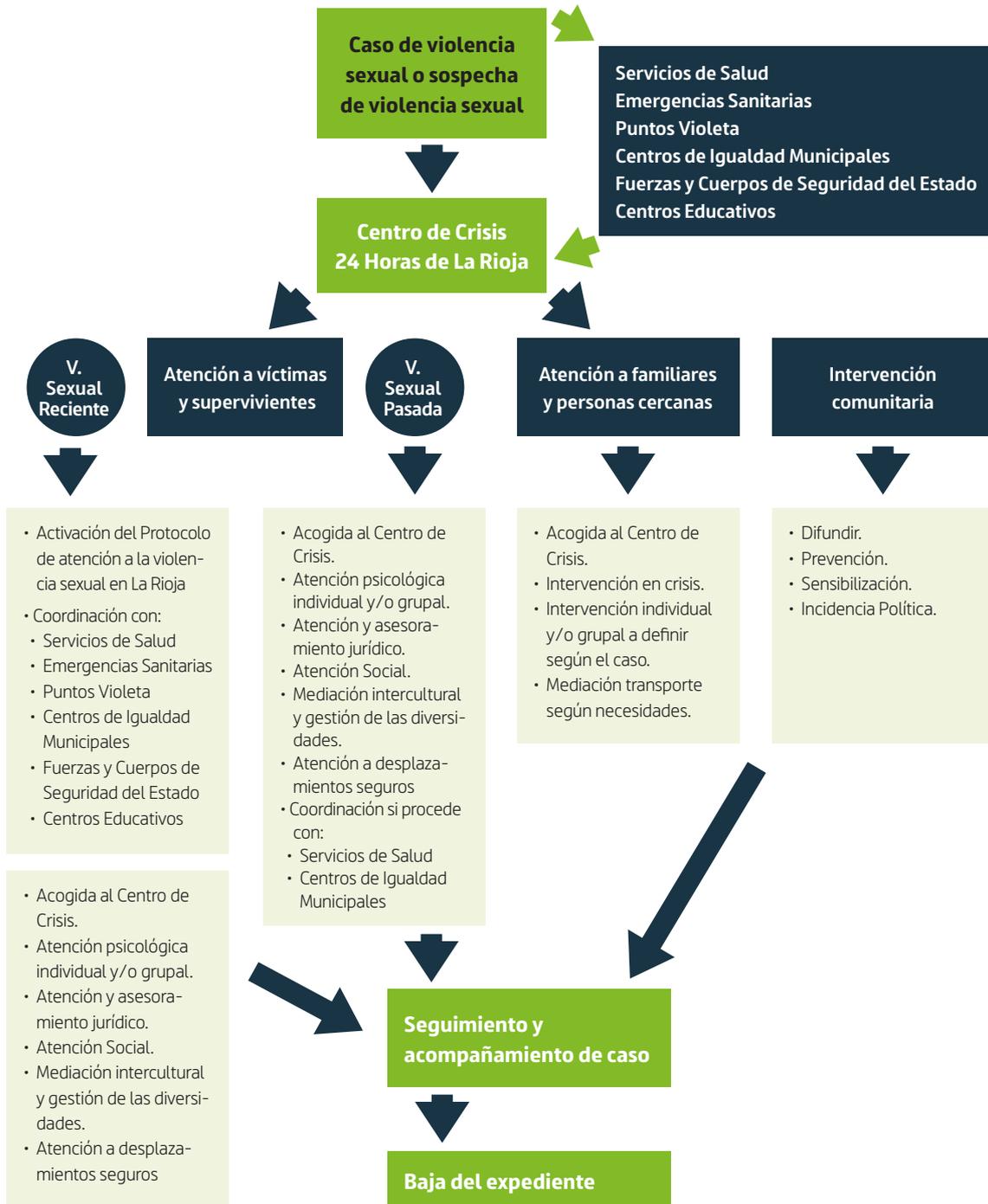
Debe poder manejarse de forma compartida por parte de todo el equipo, favoreciendo así la coordinación y evitando la revictimización de las mujeres.

Para su buen funcionamiento, el Gobierno de La Rioja debe establecer las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* y el *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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)*. Además, deberá contar con las medidas de seguridad necesarias que garanticen la protección de los datos contenidos.



# 11. Anexo. Ruta de actuación

## Asistencia integral para víctimas y supervivientes de violencia sexual









Igualdad, Participación  
y Agenda 2030  
Participación Ciudadana  
y Derechos Humanos

Marqués de Murrieta 76  
26071 Logroño (La Rioja)  
941291100  
[dg.participacion@larioja.org](mailto:dg.participacion@larioja.org)  
[larioja.org](http://larioja.org)