

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24 HORAS A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (CAIVAX)

Abril 2025

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Principios de acción.....	4
3. Definiciones.....	4
4. Qué es el CAIVAX.....	4
5. Destinatarias	4
6. Intervención profesional.....	5
6.1. Aspectos comunes.....	5
6.2. Coordinación Técnica.....	6
6.3. Administrativa.....	6
6.4. Área de psicología.....	6
6.5. Área de trabajo social.....	8
6.6. Área de asesoramiento jurídico.....	9
6.7. Área de educación social.....	11
6.8. Integradora Social	11
7. Servicio de itinerancia.....	12
8. Documentos técnicos de trabajo.....	13
9. Protocolo de actuación.....	13
10. Aspectos a tener en cuenta en la primera fase de la acogida de la persona superviviente en violencia sexual que demande orientación en CAIVAX.....	16
a) Acceso al servicio:	16
b) Entrevista inicial.....	17
c) Seguimiento	17
d) Protocolos específicos. Véase ANEXOS.....	17
• Hombres	17
• Menores	17
11. Coordinación con los recursos de la RED Regional de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.....	18
12. Anexos.....	19
a) ANEXO 1: PROTOCOLO ACTUACIÓN HOMBRES.....	19

b) ANEXO 2: PROTOCOLO MENORES	20
-------------------------------------	----

ACRÓNIMOS

CAIVAX: Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual de la Región de Murcia “La Jacaranda”.

LOGILS: Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

CARM: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

CE: Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género y otras formas de violencia contra la mujer de la Región de Murcia.

CAVI: Centro de Atención Integral para Víctimas de Violencia de Género

1. Introducción.

La Constitución española declara que son valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico la libertad y la igualdad, en consecuencia, corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

Así mismo reconoce la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes y el derecho al libre desarrollo de la personalidad como fundamentos del orden político y la paz social.

Consagra en su artículo 14 el principio de igualdad, y garantiza, en los artículos 15 y 17, los derechos a la vida y la integridad física y a la libertad y seguridad.

Las violencias sexuales vulneran el derecho fundamental a la libertad, a la integridad física y moral, a la igualdad y a la dignidad de la persona.

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

La Ley Orgánica 10/2022, 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual, a partir de ahora LOGILS, desarrolla para las violencias sexuales todos aquellos aspectos preventivos, de atención, sanción, especialización o asistencia integral que, estando vigentes para otras violencias, no contaban con medidas específicas para poder abordar de forma adecuada y transversal las violencias sexuales. Además, como novedad, se desarrolla el derecho a la reparación, como uno de los ejes centrales de la responsabilidad institucional para lograr la completa recuperación de las víctimas y las garantías de no repetición de la violencia.

Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, tiene por objeto erradicar la violencia hacia la mujer desde un enfoque integral y multidisciplinar, implantando medidas de sensibilización, prevención e integración de las víctimas.

A los efectos de esta ley se consideran manifestaciones de la violencia contra las mujeres, entre otras, la violencia sexual contra mujeres y niñas, que incluye la agresión sexual, el acoso sexual (ámbito laboral, docente y de prestación de servicios), la mutilación genital femenina en cualquiera de sus manifestaciones, el matrimonio forzado, la explotación sexual y el acoso mediante mensajería excesiva, por los diversos modos de la tecnología de la sociedad de la información, que igualmente incluye la modalidad presencial, así como expresiones de naturaleza sexual y soez que sitúan a las mujeres en una situación humillante y hostil.

2. Principios de acción.

- Accesibilidad
- Celeridad y seguridad
- Confidencialidad
- Información y asesoramiento
- Atención integral durante todo el proceso
- Seguimiento
- Coordinación con otros recursos

3. Definiciones.

- Violencia sexual:** es cualquier acto sexual que se realiza sin el consentimiento de la otra persona, vulnerando por tanto su libertad sexual. Y que incluye la agresión sexual, el acoso, y a partir de la LOGILS, se ha incluido la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, y la prostitución forzosa.
- Violencia de género:** Es aquella que se ejerce sobre las mujeres por parte de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones de afectividad (parejas o ex-parejas). Es una de las manifestaciones más claras de la desigualdad, subordinación y de las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Las mujeres sufren violencia por el mero hecho de ser mujeres.

Lo decisivo para determinar si estamos ante un caso de violencia de género es que exista un cierto grado de compromiso o estabilidad, con independencia de la convivencia y de que existan relaciones sexuales o no, y la frecuencia de éstas.

4. Qué es el CAIVAX.

Según la LOGILS, es un centro donde se prestan servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, el CAIVAX presta apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas del entorno. Asimismo, incluye el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año. (Artículo 35).

El CAIVAX también presta servicios de recuperación integral: servicios interdisciplinares de recuperación psicológica y acompañamiento social, educativo, laboral y jurídico que trabajan para apoyar la recuperación psicológica de las víctimas en el largo plazo, así como para atender las mencionadas necesidades de acompañamiento.

5. Destinatarias

CAIVAX está destinado a **mujeres mayores de 16 años**, independientemente de cuál sea su situación administrativa, que hayan vivido un intento o una situación de violencia

sexual reciente o se encuentre en situación de crisis derivada de la violencia sexual sufrida.

Para acceder al recurso no precisa haber denunciado ni estar en disposición de hacerlo.

Debido a la amplitud de la atención, por razones organizativas estará inevitablemente condicionada a la atención a residentes en la Región de Murcia.

Desde el centro también se proporcionará orientación, información sensibilización y formación en violencia sexual **a cualquier persona o profesional que lo solicite.**

6. Intervención profesional.

A continuación, se detalla la intervención que cada perfil profesional realiza en función de sus competencias dentro del equipo multidisciplinar para el abordaje integral de la superviviente de violencia sexual.

6.1. Aspectos comunes.

Es necesario antes de abordar esta temática, realizar la aclaración de algunos criterios comunes a todas las áreas de intervención, como:

1. Cuando se interviene con una mujer que tiene barrera idiomática el servicio cuenta con:
 - a. Un recurso de interpretación para las mujeres de origen árabe que, además, traduce en inglés y francés. Este recurso se prioriza en horario de atención de 9 a 14 horas.
 - b. Otro recurso de interpretación simultánea de forma telefónica que se llama DUALIA, el cual traduce en 75 idiomas diferentes, el cual se utiliza cuando es necesario por el idioma a traducir y el horario de la intervención.
2. En el caso de intervenir con mujeres con algún tipo de discapacidad se hace necesaria la coordinación con el tercer sector especializado en la discapacidad que la mujer presente para que haga labores de mediación entre este recurso y la futura usuaria (CERMI, asociaciones para personas con discapacidad auditiva, etc.).
3. Cuando se hace referencia al acompañamiento físico de una usuaria del recurso a otro recurso externo, se realiza en función del criterio profesional, éste es tenido en cuenta según los siguientes principios:
 - a. Disponibilidad profesional y ámbito de acompañamiento (jurídico, social, psicológico, educativo, laboral...)
 - b. Estado emocional de la usuaria
 - c. Nivel de riesgo de la usuaria
 - d. Autonomía personal de la usuaria

e. Conocimiento del entorno de la usuaria

Seguidamente se especifican las funciones de cada profesional que compone el equipo multidisciplinar de CAIVAX, teniendo en cuenta que todas las actuaciones que se realizan se ofrecen de manera presencial, telefónica, y/o videollamada con el objetivo de descentralizar el recurso y adaptarse a las circunstancias, las demandas y posibilidades de cada usuaria.

6.2. Coordinación Técnica.

Las funciones que se realizan desde la coordinación técnica de CAIVAX son las siguientes:

- Facilitar la comunicación y colaboración en todo lo relacionado con el recurso y en materia de violencia sexual con la Dirección General de Mujer y Prevención de Violencia de Género.
- Organizar y gestionar el recurso con el objetivo de lograr eficiencia y coherencia en el cumplimiento de los objetivos.
- Llevar a cabo reuniones periódicas con el equipo y con otros recursos.
- Resolución de casos, y toma de decisiones con el equipo.
- Mantener la cohesión del equipo garantizar que todas las funciones se cumplan de manera eficiente.
- Elaboración de documentos que se soliciten desde la Dirección General de Mujer y Prevención de Violencia de Género.

6.3. Administrativa.

Las funciones que realiza la administrativa son las siguientes:

- Atender las llamadas telefónicas.
- Agendar las primeras citas de todas las profesionales en la aplicación informática de gestión SIGUE (citar, cambiar citas, anular citas, en caso de ser necesario por circunstancias profesionales o por la demanda de usuarias).
- Colaborar en la elaboración de los datos mensuales y los datos acumulados.
- Colaborar en la elaboración de memoria técnica anual.

6.4. Área de psicología.

Dentro de la atención individual a usuarias en el área de psicología se realizan las siguientes actuaciones:

- *Apoyo psicológico general:* se realiza la **valoración individual** del impacto del hecho traumático, atención a la sintomatología postraumática, obtención de recursos de regulación y gestión emocional, desarrollo de habilidades sociales y personales con el objetivo de retomar/crear proyecto de vida. Las sesiones se pautan según las necesidades de la usuaria, la disponibilidad del recurso y el

criterio de la profesional, teniendo en cuenta el itinerario personalizado de la acogida.

- *Apoyo emocional en el proceso judicial:* afrontamiento y gestión del estrés asociado al transcurso del procedimiento y las distintas fases del proceso, como la ratificación de denuncia y el juicio, trabajando la posible revictimización institucional y dotando a la usuaria de recursos de fortaleza para enfrentar las vicisitudes del proceso judicial.
- *Apoyo a la red de la usuaria:* se trata de acercar la realidad de la usuaria **a sus familiares y allegados**, mejorando así la comprensión de la sintomatología y su proceso, generando un clima seguro para la usuaria. Ofrecer pautas, de manera puntual, de acompañamiento y autorregulación a estas personas como víctimas secundarias del hecho traumático.
- *Acogida:* En caso de ser necesario, por atención *in situ* de urgencia, se realiza la acogida de la mujer en el recurso.
- *Talleres Grupales:* se realizan talleres con un grupo reducido de usuarias, según criterio profesional y el estado de la mujer, para trabajar diversas áreas que se han visto afectadas por el trauma, desde una perspectiva grupal, creando una red de apoyo entre las usuarias y fomentando vínculos sanos y seguros. Las áreas que se trabajan son: habilidades sociales, gestión de emociones, autoconocimiento, autoestima y autoconcepto, autocuidado, técnicas de relajación, niña interior, sexualidad, expresión artística, etc.
- *Acompañamiento:* se realiza acompañamiento físico a la usuaria a otros servicios y/o instituciones siempre a criterio de la profesional (véase apartado 6.1.3) y según las características de la usuaria.
- *Realización de informe previo para la acreditación de la situación administrativa de la condición de víctima de violencia sexual.*
- *Participación en grupos y talleres en caso de ser necesario.*
- *Realización de formación y sensibilización en materia de violencia sexual.*

Se realizan **coordinaciones:**

1. **Internas:** entre las propias profesionales del equipo de trabajo del **CAIVAX** (psicólogas, trabajadora social, educadora social, integradora social, coordinación y asesora jurídica) trabajando de manera multidisciplinar acorde a las necesidades de cada usuaria. Así mismo, con la Dirección General de Mujer y Prevención de Violencia de Género.
2. **Externas:** con recursos tanto públicos como privados que tengan relación con cualquier usuaria del recuso y se haga necesaria una coordinación para que la intervención sea más eficaz y eficiente.

Se realizan **derivaciones** tanto a recursos de la CARM como nacionales especializados en violencia sexual.

6.5. Área de trabajo social.

Dentro de la atención individual a usuarias en el área de trabajo social se realizan las siguientes actuaciones:

- *Acogida:* (con cita previa) la primera entrevista de la usuaria en el **CAIVAX**. Se realiza la explicación del servicio, valoración de la situación y se crea un clima de seguridad y confianza, empoderando a la usuaria desde el primer momento.
- *Elaboración un itinerario personalizado* de intervención social donde se marcan los objetivos y la metodología a seguir, previa detección de necesidades y valoración de estas, todo ello conjuntamente con la usuaria. Al terminar la entrevista se deriva a la usuaria con el perfil profesional que solicite (Asesora Jurídica y/o Psicóloga).
- *Acogida:* En caso de ser necesario, por atención in situ de **urgencia** se realiza la *acogida* de la mujer en el recurso.
- *Elaboración del informe social de la usuaria para la derivación a recursos externos e internos.*
- *Seguimiento a petición de la usuaria o de otra área de intervención:* se realiza una entrevista centrada en el itinerario personalizado realizado en la fase de acogida y en el estado de la usuaria tanto personal como en el servicio, con el objetivo de valorar cómo se encuentra la usuaria en el recurso, para poder determinar si éste es óptimo para la mujer.
- *Orientación laboral:* se le asesora, informa, y deriva para facilitar la integración laboral de las usuarias que se encuentran en situación de desempleo o de aquellas que necesiten cambiar de centro de trabajo y/o de puesto de trabajo. Se proporcionan recursos de empleo y además se acompaña en la elaboración del currículum y la carta de presentación.
- *Seguimiento sanitario:* en caso de violencias sexuales recientes, se hace el seguimiento médico de usuarias con parte de urgencias, con el objetivo de que se realicen los seguimientos recomendados al alta de urgencias ginecológicas. Y, en violencias sexuales no recientes, según la valoración del caso se la orienta al ámbito sanitario.
- *Orientación Formativa.* Se asesora e informa sobre formaciones, tanto regladas como no regladas, con el objeto de facilitar la integración social de la usuaria.
- *Orientación a familiares y/o personas allegadas de usuarias:* se interviene y acompaña con las personas que se consideran apoyo seguro para las usuarias de **CAIVAX**, con el objetivo de que realicen un acompañamiento positivo en la recuperación de estas y aprendan y/o interioricen pautas de gestión de emociones y expresión de éstas.
- *Búsqueda de recursos idóneos para cada usuaria.*
- *Recopilación, en caso de ser necesaria, a través de informadores claves, para la que la intervención desde CAIVAX sea más eficiente y eficaz con la usuaria.*

- *Acompañamiento:* se realiza acompañamiento físico a la usuaria a otros servicios y/o instituciones siempre a criterio de la profesional y según las características de la usuaria. (véase apartado 6.1.3)
- *Recogida, análisis y tratamiento de datos* referentes a las violencias sexuales de las usuarias de CAIVAX.
- *Realización de memoria técnica e informes estadísticos.*
- *Realización, elaboración y participación en protocolos y canales de comunicación externos.*
- *Participación y asesoramiento a grupos de trabajo externos para la incorporación de la violencia sexual en sus protocolos.*
- *Orientación y realización de informe previo para la acreditación de la situación administrativa de la condición de víctima de violencia sexual.*
- *Orientación, gestión y tramitación de ayudas públicas:* se asesora e informa en materia de ayudas públicas (alquiler, ayudas individualizadas, subsidios, apoyo al empleo...) que puedan ser de interés para las usuarias.
- *Orientación a la regularización de la situación administrativa* de la usuaria extracomunitaria en situación irregular, se la deriva a la asesora jurídica para el inicio del trámite.
- *Participación en grupos y talleres en caso de ser necesario.*
- *Realización de formación y sensibilización en materia de violencia sexual.*

Se realizan **coordinaciones:**

1. **Internas:** entre las propias profesionales del equipo de trabajo del **CAIVAX** (psicólogas, trabajadora social, educadora social, asesoras jurídicas e integradora social) trabajando de manera multidisciplinar acorde a las necesidades de cada usuaria. También con la Dirección General competente.
2. **Externas,** en caso de ser necesario, se deriva a la usuaria a servicios externos a CAIVAX, esta derivación implica que desde el área de trabajo social exista una coordinación y un seguimiento con recursos tanto públicos como privados que tengan relación con cualquier usuaria del servicio, con el objetivo de realizar una intervención más eficaz y eficiente.

6.6. Área de asesoramiento jurídico.

Dentro de la atención individual a usuarias en el área jurídica se realizan las siguientes actuaciones:

- *Asesoramiento individual:* Se asesora jurídicamente en el ámbito penal sobre violencia sexual, y también asesoramiento en otros aspectos jurídicos relevantes para el proceso de acompañamiento de la mujer.

- *Acompañamiento a Comisaría:* Se acompaña a las usuarias para la interposición de denuncia según los criterios establecidos en el punto 6.1.3 del presente protocolo.
- *Acompañamiento al juzgado:* desempeño de diligencias judiciales, en la mayoría de las ocasiones se realizan en compañía de las usuarias para facilitar la obtención de información sobre el particular. Especialmente acompañamientos en diligencias de declaración ante el Juez (ratificación de denuncia) y asistencia a juicio, según los criterios establecidos en el punto 6.1.3 del presente protocolo.
- *Se realizan tareas judiciales referentes a la localización de expedientes judiciales* y otras gestiones en juzgado, redacción de documentos y acompañamiento en diligencias judiciales, según los criterios establecidos en el punto 6.1.3
- *Pautas* a la usuaria para la realización de distintos actos procesales, tales como la ratificación y ofrecimiento de acciones, y el acto de la vista oral.
- *Acompañamiento a otras entidades:* De forma excepcional se realizan acompañamiento a otras entidades (i.e. Oficina Única de Extranjería de la Comunidad Autónoma de Murcia, SMAC Servicio de Conciliaciones de la Región de Murcia, Oficina de Atención a la Víctima de Delitos Violentos, Instituto de Medicina Legal), según los criterios establecidos en el punto 6.1.3 del presente protocolo.
- *Ayuda y asesoramiento a la usuaria para la solicitud del oportuno abogado/a* ante los distintos Colegios de Abogados de la Región *que realice la función de asistencia jurídica gratuita* a las usuarias del centro de atención integral 24 horas, incluyendo asesoramiento previo a la denuncia y asistencia en todo el proceso judicial.
- *Tramitación de regularización* de la situación administrativa por circunstancias excepcionales de la usuaria extracomunitaria en situación irregular víctima de violencia sexual.
- Asesoramiento sobre *solicitud urgente* a través del dispositivo 112, si el abogado/a no se designa a la usuaria antes de interponer denuncia, y si esta va de camino o ya se encuentra en Dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para la interposición de la oportuna denuncia, o si se encuentra en Dependencias Judiciales porque la hayan citado por conducto de agenda urgente para la valoración de adopción de medidas cautelares.
- *Acogida:* En caso de ser necesario, por atención in situ de urgencia se realiza la acogida de la mujer en el recurso.
- *Realización de informe previo para la acreditación de la situación administrativa de la condición de víctima de violencia sexual.*
- *Participación en grupos y talleres en caso de ser necesario*
- *Realización de formación y sensibilización en materia de violencia sexual*

Se realizan **coordinaciones:**

1. **Internas:** entre las propias profesionales del equipo de trabajo del **CAIVAX** (psicólogas, trabajadora social, educadora social) trabajando de manera multidisciplinar acorde a las necesidades de cada usuaria.
2. **Externas:** con recursos tanto públicos como privados que tengan relación con cualquier usuaria del recurso y se haga necesaria una coordinación para que la intervención sea más eficaz y eficiente.

6.7. Área de educación social.

A través de esta área se canaliza la sensibilización y prevención en materia de violencia sexual. Para ello se realizan las siguientes funciones y actividades:

- *Diseño, planificación, implementación y evaluación de las acciones formativas, adaptadas a las demandas de la institución solicitante y necesidades del colectivo objeto, además de la presentación y difusión del recurso.*
- *Grupos y talleres dirigidos a mujeres supervivientes de violencia sexual, usuarias del recurso, junto con otras profesionales del equipo multidisciplinar según el objetivo del taller o del grupo. Para ello la intervención de las profesionales es coordinada.*
- *Grupos de apoyo a familiares y/o personas allegadas de usuarias. El objetivo es que éstos/as realicen un acompañamiento positivo en la recuperación de las usuarias de CAVIAX.*
- *Acompañamiento: se realiza acompañamiento físico a la usuaria a otros servicios y/o instituciones siempre a criterio de la profesional (véase apartado 6.1.3) y según las características de la usuaria.*
- *Acogida: En caso de atención urgente, se realiza la acogida de la mujer en el recurso.*

Se realizan **coordinaciones**, que no implican derivaciones de usuarias:

1. **Internas:** con el resto de las profesionales del servicio (trabajadora social, psicólogas, asesoras jurídicas, integradora social y coordinadora) con el objetivo de trabajar de manera multidisciplinar acorde a las necesidades de cada usuaria.
2. **Externas:** con cualquier profesional que solicite formación, sensibilización e información en materia de violencia sexual, por cualquier vía telemática.

6.8. Integradora Social

A través de esta área se realiza apoyo y prevención en materia de violencia sexual. Para ello se realizan las siguientes actividades:

- *Diseño de Programas/Talleres:* Crear e implementar programas y actividades que fomenten la inclusión social y mejoren la calidad de vida de las usuarias.

- *Acompañamiento*: se realiza acompañamiento físico a la usuaria a otros servicios y/o instituciones siempre a criterio de la profesional (véase apartado 6.1.3) y según las características de la usuaria.
- *Acogida*: En caso de ser necesario, por atención in situ de urgencia se realiza la acogida de la mujer en el recurso.
- *Capacitación y Formación*: Ofrecer talleres y actividades de capacitación que fortalezcan habilidades sociales, laborales, autocuidado y autonomía.
- *Seguimiento a petición de la usuaria o de otro perfil*: se realiza seguimiento a las usuarias tanto en el ámbito personal como en su participación en el servicio, con el objetivo de valorar cómo se encuentra la usuaria en los talleres u actividades en las que ha participado o desea participar, para poder determinar si éste es óptimo para la mujer.

Se realizan **coordinaciones**, que no implican derivaciones de usuarias:

1. **Internas**: con el resto de las profesionales del servicio (trabajadora social, psicólogas, asesoras jurídicas, educadora social y coordinadora) con el objetivo de trabajar de manera multidisciplinar acorde a las necesidades de cada usuaria.
2. **Externas**: con cualquier profesional que solicite formación, sensibilización e información en materia de violencia sexual, por cualquier vía telemática.

7. Servicio de itinerancia.

Como el recurso es de carácter regional, es decir, da cobertura a todo el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para prestar un servicio más descentralizado y más accesible a toda la población objeto de CAIVAX, se crea un servicio de itinerancia regional. Éste servicio se presta en distintos municipios, dándole cobertura a los municipios cercanos, los cuales configuran la zona de atención de cada itinerancia.

Además, en Cartagena, debido al número de usuarias que tiene CAIVAX, se ha creado un Punto de Atención Especializada, (PAE), el cual es prestado por una psicóloga, y al igual que el resto de itinerancia, si se hace necesario el apoyo social y jurídico, se desplaza la trabajadora social y una asesora jurídica.

A continuación, se expone un cuadro representativo del servicio de itinerancia, el cual especifica dónde se presta este servicio y los municipios a los que le da cobertura.

ITINERANCIA	SEDE/MUNICIPIO	ZONA DE REFERENCIA
LORCA	Lorca: Concejalía de Igualdad C/Cava,8-30800	Lorca, Puerto Lumbreras, Mazarrón, Totana y Águilas
VALLE DE RICOTE	Archena: Centro de la Mujer C/ Paraguay s/n- 30600	Archena, Ojós, Ulea, Villanueva del Segura y Ricote

NOROESTE	Caravaca de la Cruz: Centro Municipal de Empleo, Formación e Igualdad, C/ Diego Cortés, 9-30400	Caravaca de la Cruz, Moratalla, Bullas, Cehegín y Calasparra
MAR MENOR	San Javier: Centro de Servicios Sociales de Santiago de la Ribera, C/ Bernal, 13- 30720	San Javier, Los Álcazares, San Pedro del Pinatar y La Manga del Mar Menor
PAE CAMPO DE CARTAGENA	Cartagena: Condejalía de Igualdad C/ Sor Francisca Armendáriz, s/n, Edif. La Milagrosa, 2ª planta- 30201	Cartagena, Torre Pacheco, La Unión y Fuente Álamo

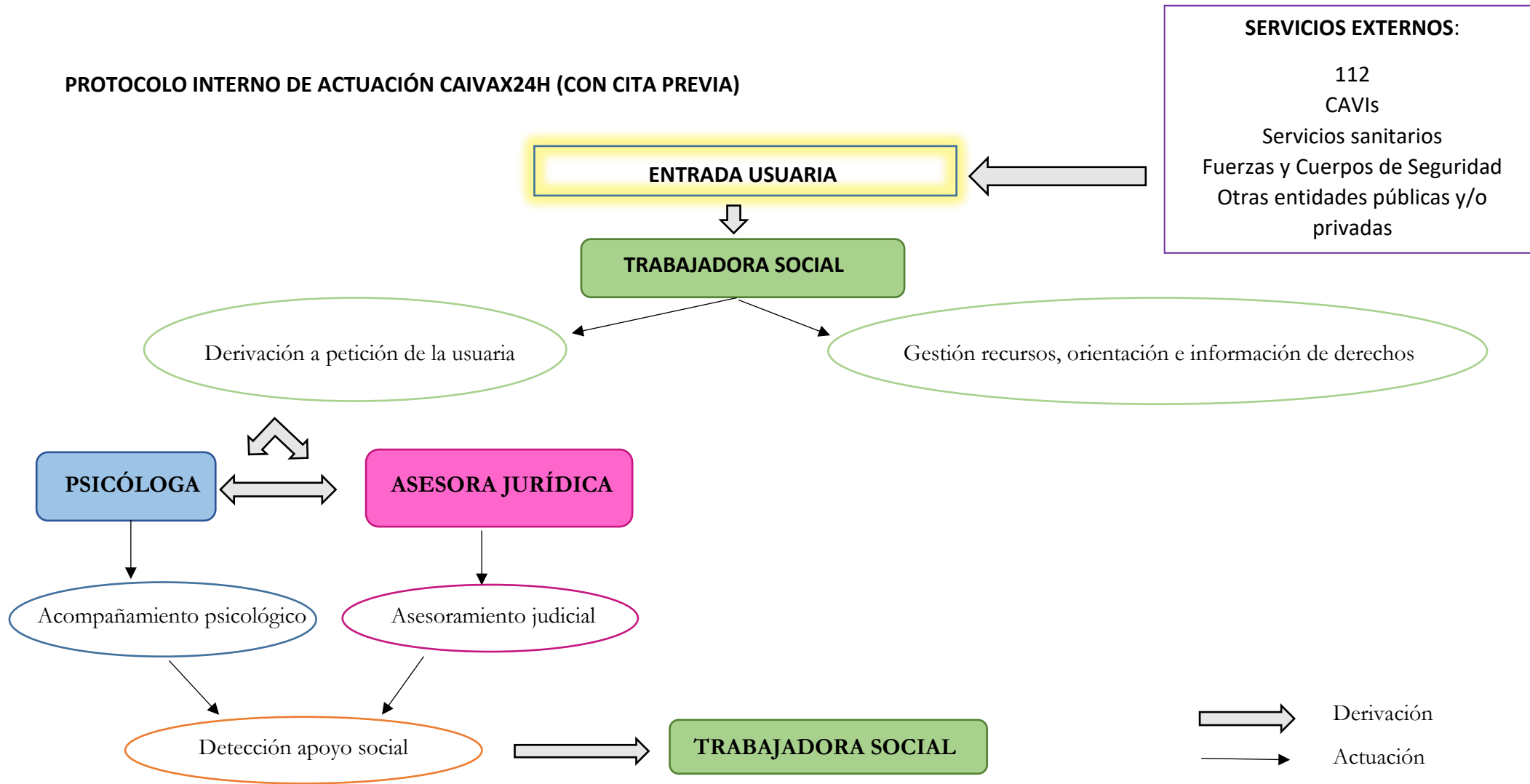
8. Documentos técnicos de trabajo.

- Justificante de horas
- Informe de asistencia
- Nota informativa
- Acreditación de la situación de la condición de Víctima de Violencia Sexual

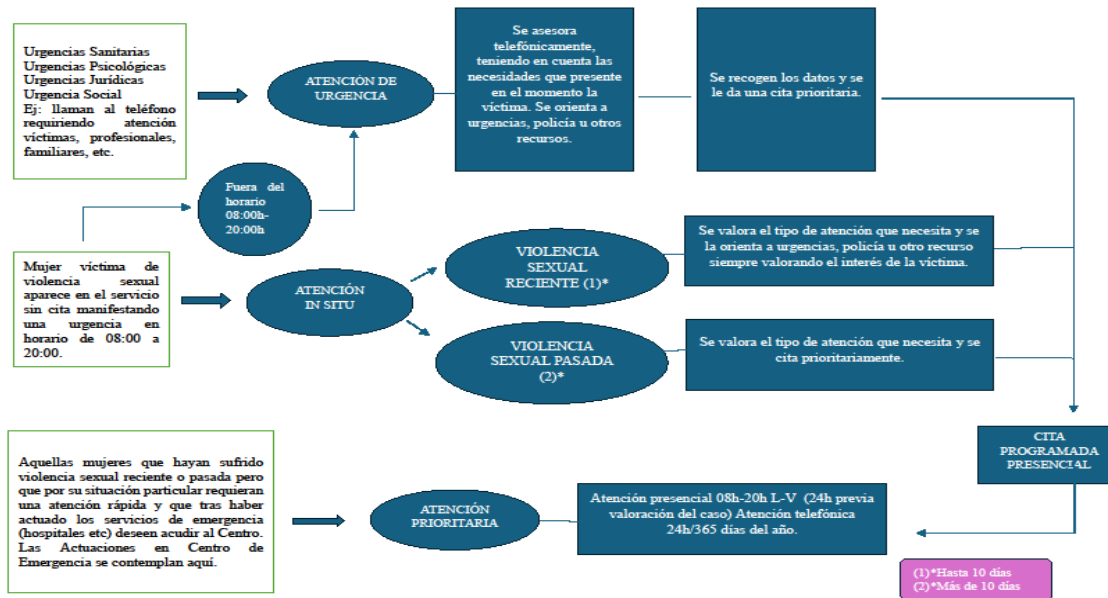
9. Protocolo de actuación.

- Flujograma/esquema de estructuración específica de cada ámbito, con indicación de líneas de derivación a servicios de otros ámbitos

PROTOCOLO INTERNO DE ACTUACIÓN CAIVAX24H (CON CITA PREVIA)



PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CRISIS (SIN CITA PREVIA)



10. Aspectos a tener en cuenta en la primera fase de la acogida de la persona superviviente en violencia sexual que demande orientación en CAIVAX.

a) Acceso al servicio:

Al servicio se puede acceder de forma telefónica y/o presencial, pudiendo distinguir tres modalidades de atención:

1. Atención de urgencia: aquella en la que la usuaria demanda una **atención inmediata** en cualquiera de los distintos ámbitos. Distinguiendo la demanda según su contenido:
 - *Urgencia psicológica* es aquella en la que se contienen estados emocionales intensos que generan malestar a la usuaria.
 - *Urgencia jurídica* es aquella en la que se realiza un asesoramiento para interponer denuncia, información y guía por el itinerario desconocido del proceso judicial cuando las usuarias no están acompañadas de un profesional de la abogacía.
 - *Urgencia social* es aquella en la que se asesora ante la carencia de redes sociales y/o familiares que detonen situación de sinhogarismo como consecuencia de la violencia sexual sufrida.
 - *Urgencia sanitaria* es aquella que tras la violencia sexual sufrida es reciente y por tanto necesita una atención médica especializada, es decir, aquella violencia sexual que se ha sufrido hace menos de 10 días.
2. Atención prioritaria: aquellas intervenciones en las que, aunque no hay necesidad de tomar una decisión inmediata, porque la agresión **no es un hecho reciente**, pero sí requiere un apoyo continuado de los servicios especializados. A excepción de las usuarias que se encuentren en el recurso alojamiento alternativo de corta estancia (CE) por agresión reciente se atenderán con carácter prioritario.
3. Atención in situ: aquella en la que la usuaria se desplaza a las inmediaciones del recurso sin cita previa, solicitando ser atendida, se le atiende **como una atención de urgencia** por el perfil profesional disponible en horario de 8 horas a 20 horas. Fuera de este horario, la atención será telefónica de carácter urgente a través del teléfono 722 515 148 (como se describe en el punto 1: atención de urgencia), **ofreciéndole a la mujer la atención presencial en el centro, en caso de ser necesario**.

Según la demanda de la usuaria:

- Refiere violencia sexual **reciente (hasta 10 días del episodio)**: se la orienta a urgencias ginecológicas.
- Refiere violencia sexual **pasada (más de 10 días del episodio)**: se la atiende en la modalidad de cita previa.

b) Entrevista inicial.

Con esta entrevista se inicia la *fase de acogida* en el centro, en ella se debe de tener en consideración los siguientes pasos:

1. Atención a la mayor brevedad posible tras la demanda de la mujer.
2. Contención del estado emocional y escucha activa de la mujer.
3. Facilitar un espacio de seguridad, donde la mujer se encuentre libre y así favorecer la expresión de emociones.
4. Promover la visión positiva del problema para favorecer la sensación de auto eficiencia a través de la utilización de escucha activa y así, comprender lo ocurrido y comenzar a eliminar el sentimiento de culpa.
5. Diseño de un itinerario personalizado donde se ponga en énfasis en la solución de los problemas que puedan ser identificados.
7. Valoración de riesgos: desde una perspectiva de atención integral debe evaluarse los riesgos posibles para la víctima de agresión sexual, tales como; autolisis, ideación suicida, presencia de psicosis, capacidad de autocuidado deteriorada, insuficiencia de redes de apoyo sociales y/o familiares, etc.
8. Derivación a recursos internos del servicio, área psicológica y/o jurídica, y recursos externos, en caso de ser necesarios.

c) Seguimiento

Se trata del conjunto de acciones que responden a las necesidades de la usuaria, de acuerdo con los mandatos normativos, para garantizar la protección de las mujeres que han pasado por estas situaciones de violencia, su recuperación y la restitución de sus derechos.

d) Protocolos específicos. Véase ANEXOS.

• Hombres

Se trata de un documento (anexo 1) donde se refleja con qué recursos cuenta la Comunidad Autónoma para hombres víctimas de violencia sexual, en el caso de que sean objeto de demanda, ya que no pueden ser atendidos en CAIVAX, pero sí tienen derecho a la información sobre el recurso idóneo que les corresponda.

• Menores

Se trata de un documento (anexo 2) donde se refleja con qué recursos cuenta la Comunidad Autónoma para menores víctimas de violencia sexual, en el caso de que sean objeto de demanda, ya que en CAIVAX no pueden ser atendidos, pero sí tienen derecho a la información sobre el recurso idóneo que les corresponda.

11. Coordinación con los recursos de la RED Regional de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

- **Dirección General competente.**
- **112.** Cuando el dispositivo 112 recibe una llamada de violencia sexual, sea reciente o pasada, se transfiere al equipo de trabajadoras sociales de violencia de género del dispositivo, informando éstas a la persona que llama que existe un recurso con el que le puede comunicar en línea, especializado en violencia sexual; tras ello, la trabajadora social se pone en contacto con el 722 515 148, para informar, a la quién esté de guardia, del caso que tiene en línea, y realiza el traspaso de la llamada al teléfono 24h.

En el caso que las trabajadoras sociales de violencia de género del dispositivo 112, no se encuentren cuando éste recibe una llamada necesitando asesoramiento en violencia sexual, los operadores que reciben la llamada se pondrán en contacto con el 722 515 148 para realizar el traspaso de la llamada.

- **Centro de emergencia.** Cuando una mujer víctima de violencia sexual entre en este recurso, las profesionales del mismo informan a las profesionales del centro de atención integral 24 horas para que éstas realicen la intervención con la usuaria. Y se activa el protocolo entre ambos recursos.

12. Anexos.

a) ANEXO 1: PROTOCOLO ACTUACIÓN HOMBRES

HOMBRES

SI ES RECIENTE : hospital, policía (IGUAL)



OFICINA DE AT. A LAS VÍCTIMAS: Compuesto por una Gestora y una PS.

Es necesaria denuncia pero no para la primera sesión, donde también te pueden orientar.

MURCIA-CIUDAD DE LA JUSTICIA C/LA JUSTICIA PLANTA BAJA-AL LADO DE JUZGADO DE GUARDIA

- PETICIÓN CITAS: 968 22 92 05 // 968 22 92 64
- Email: victimas.murcia@justicia.es

CARTAGENA: Ángel Bruna, 21 - 2ª planta. Palacio de Justicia

- PETICIÓN DE CITAS: 968 32 61 37 // 968 32 61 31
- Email: victimas.cartagena@justicia.es



SALUD MENTAL: (CSM) (PSICÓLOGO/AS Y PSIQUIATRAS), Petición de cita a través del/la médico de atención primaria (CS-AP)



TELÉFONOS DE INTERÉS:

Prevención Suicidio: 024

Delitos de odio: 021

b) ANEXO 2: PROTOCOLO MENORES

MENORES

SI ES RECIENTE : hospital, policía (IGUAL)

A una persona menor de edad hay que informarla de que sólo de la puede asesorar, darle información de los servicios y recordarle que para ser atendida necesita el permiso de los tutores legales.

→ **SALUD MENTAL:** (CSM) (PSICÓLOGO/AS Y PSIQUIATRAS), Petición de cita a través del/la médico de atención primaria.

→ **DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA INFANCIA Y CONCILIACIÓN , SERVICIO DE PROTECCIÓN DE MENORES** : 968 27 31 74 // 968 27 31 74 // **968 27 32 09**

→ **OFICINA DE AT. A LAS VÍCTIMAS:** Compuesto por una Gestora y una PS.
Es necesaria denuncia pero no para la primera sesión, donde también te pueden orientar.

MURCIA-CIUDAD DE LA JUSTICIA C/LA JUSTICIA PLANTA BAJA-AL LADO DE JUZGADO DE GUARDIA

- PETICIÓN CITAS: 968 22 92 05 // 968 22 92 64
- Email: victimas.murcia@justicia.es

CARTAGENA: Ángel Bruna, 21 - 2ª planta. Palacio de Justicia

- PETICIÓN DE CITAS: 968 32 61 37 // 968 32 61 31
- Email: victimas.cartagena@justicia.es

Si el agresor es menor: se llama al 112 o 091 se investigan los hechos por el fiscal de menores y se juzgará en el J de menores



TELÉFONOS DE INTERÉS:

Prevención Suicidio: 024
FISCALÍA MENORES: 968 22 92 74