



**“ME ESTOY ENTERANDO POR TI DE
QUE ESTOS SERVICIOS EXISTEN”**

**SITUACIÓN DE LOS CENTROS DE CRISIS PARA
VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE VIOLENCIA SEXUAL**

**TRES AÑOS DESPUÉS DE LA ENTRADA EN VIGOR DE LA
LEY INTEGRAL DE LIBERTAD SEXUAL**

**AMNISTÍA
INTERNACIONAL**



© RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS.
ESTA PUBLICACIÓN TIENE DERECHOS DE AUTOR, SI BIEN PUEDE SER REPRODUCIDA POR CUALQUIER MEDIO, SIN PAGO DE TASAS, CON FINES EDUCATIVOS O PARA LLEVAR A CABO ACCIONES DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, PERO NO PARA LA VENTA. LOS TITULARES DE LOS DERECHOS DE AUTOR SOLICITAN QUE SE LES COMUNIQUEN LOS USOS MENCIONADOS CON EL FIN DE EVALUAR SUS EFECTOS. PARA LA REPRODUCCIÓN DE ESTE TEXTO EN CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA, SU USO EN OTRAS PUBLICACIONES O SU TRADUCCIÓN O ADAPTACIÓN, DEBERÍA OBTENERSE EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DE LA EDITORIAL, Y PODRÁ EXIGIRSE EL PAGO DE UNA TASA.

Fecha de publicación del informe: Noviembre de 2025

Amnistía Internacional España.
Calle Fernando VI, 8, 28004 Madrid
Tel.: 91 310 12 77

Este informe puede descargarse en:
es.amnesty.org

**«ME ESTOY ENTERANDO POR TI
DE QUE ESTOS SERVICIOS
EXISTEN» SITUACIÓN DE LOS
CENTROS DE CRISIS PARA
VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES
DE VIOLENCIA SEXUAL TRES
AÑOS DESPUÉS DE LA ENTRADA
EN VIGOR DE LA LEY INTEGRAL
DE LIBERTAD SEXUAL.**

Foto de portada: Orange County Rape Crisis Center
© Chapelboro WCHL  **CC BY-ND 4.0**

CONTENIDO

1. LA SUERTE NO ES UN DERECHO HUMANO. GARANTIZAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD.....	4
METODOLOGÍA DE ESTA INVESTIGACIÓN.....	7
2. EL DERECHO A RECURSO ESPECIALIZADO PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN INTEGRAL Y DE CALIDAD: LOS CENTROS DE CRISIS PARA LAS VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE LA VIOLENCIA SEXUAL.....	10
2.1 EL COMPROMISO DEL GOBIERNO CENTRAL Y LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS. UNO POR PROVINCIA. EL LENTO Y TORTUOSO CAMINO PARA SU PUESTA EN MARCHA.....	12
2.2 LA CASA POR EL TEJADO: LAS AUTORIDADES TIENEN QUE GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN INTEGRAL ADEMÁS DE CONTAR CON UN ESPACIO ADECUADO Y ACOGEDOR.....	15
EL PRIMER MOMENTO ES CLAVE: ASEGURAR QUE PROFESIONALES Y ESPECIALMENTE VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES CONOCEN QUE HAY SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y TIENEN DERECHO A UNA ASISTENCIA INTEGRAL Y ACCESIBLE.....	16
ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	18
LA APERTURA DE LOS CENTROS 24/7 NO ESTÁ GARANTIZADA LOS 365 DÍAS DEL AÑO.....	22
2.3 ESCUCHAR, ACOMPAÑAR Y PROTEGER: GARANTIZAR LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE VIOLENCIA SEXUAL.....	26
ESPAÑA INCUMPLE CON LA RECOMENDACIÓN DE 1 CENTRO POR CADA 200.000 HABITANTES.....	27
EL MODELO ELEGIDO POR LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS DE CENTROS DE CRISIS PONE EN RIESGO LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN.....	28
3. GARANTIZAR EL ENFOQUE INTERSECCIONAL.....	35
4. RESUMEN EJECUTIVO Y CONCLUSIONES.....	38
¿CUÁLES SON LOS OBSTÁCULOS QUE DEBEN SUPERAR LAS MUJERES Y SUPERVIVIENTES DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL PARA OBTENER ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN LOS CENTROS 24 HORAS?	38
RECOMENDACIONES.....	40
A las comunidades autónomas:.....	41
Al Gobierno central:.....	42
5. ANEXO I: DERECHO DE RÉPLICA.....	43
RESPUESTA AL INFORME DE AMNISTÍA INTERNACIONAL.....	43

1. LA SUERTE NO ES UN DERECHO HUMANO. GARANTIZAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD.

Susana¹ fue agredida sexualmente por un compañero de trabajo. Así lo relataba a Amnistía Internacional: *“después de la violación, lo que más ansiedad me produjo fue que quien me agredió era un amigo, nos movíamos profesional y personalmente en el mismo círculo, ya no es solo el luto de haber perdido un amigo, sino que no puedes comentarlo porque tus amigos son sus amigos”*.

La violencia sexual es una de las formas de violencia contra las mujeres cuyas secuelas físicas y psicológicas pueden persistir de por vida, dañando el proyecto de su vida.² Es una violación de derechos humanos y una forma de discriminación contra la mujer. La violencia contra las mujeres es una manifestación persistente de la discriminación estructural contra las mujeres, resultado de relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres.³

Según la Macroencuesta realizada por el Ministerio de Igualdad en 2019, 1 de cada 2 mujeres residentes en España de 16 o más años ha sufrido violencia a lo largo de sus vidas. Del total de estas mujeres que han revelado haber enfrentado alguna forma de violencia, el 13,7% han sufrido violencia sexual a lo largo de su vida. Según los datos recogidos en la última Encuesta Europea de Violencia de Género (2022),⁴ el 17,9% de las mujeres en la población general de mujeres entre 16 y 74 años en España, han sufrido violencia sexual a lo largo de sus vidas, llegando al 28% entre las mujeres de entre 16 y 29 años.

Los Estados tienen la obligación de prevenir la violencia sexual, sancionarla y garantizar políticas públicas asegurando una atención integral a las víctimas y supervivientes, garantizando el acceso a servicios adecuados, eficaces e integrados, y que incluyan servicios jurídicos, médicos, psicosociales y de asesoramiento gratuitos, informados por el trauma, además de ser cultural y lingüísticamente apropiados.⁵

Muchas mujeres que sufren violencia sexual pueden sentir confusión, desconocimiento sobre qué hacer tras sufrir violencia o una agresión sexual. Algunas enfrentan sentimientos de culpa, angustia, falta de control o inseguridad tras lo sucedido, e incluso esas mismas emociones se prolongan durante años. El histórico silencio y la ocultación social en torno a la violencia sexual arrastran a las víctimas y supervivientes a dilatar la revelación de lo sucedido ante el desconocimiento y descontrol de lo que lo que suceda a partir de ese momento.

Las consecuencias físicas y/o psicológicas derivadas de una agresión sexual pueden manifestarse de manera inmediata o perdurar a medio o largo plazo. En la mayoría de los casos, el impacto en la salud varía en función del tipo de violencia sexual sufrida, la intensidad, la edad, las características del

1 Nombre ficticio. Entrevista por videoconferencia el 8 de agosto de 2025.

2 El artículo 53 d) Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía de la libertad sexual recoge el daño social entendido como daño al proyecto de vida.

3 Informe de la Relatora sobre la violencia contra la mujer, sus causas y sus consecuencias, Dubravka Simonovic: La violación como una vulneración grave, sistemática y generalizada de los derechos humanos, un delito y una manifestación de la violencia de género contra las mujeres y las niñas, y su prevención. A/HRC/47/26, 19 de abril de 2021, párr 20 y ss.

4 Encuesta Europea de Violencia de Género, 2022

5 Recomendación General 35 del Comité Cedaw. (CEDAW/C/GC/35), para. 17 c.



agresor, en qué etapa de su vida se encuentren, así como otras discriminaciones interseccionales, tales como raza, color, origen étnico o social, características genéticas, lengua, religión o credo, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría, discapacidad, edad u orientación sexual.⁶

Las mujeres que han sufrido violencia sexual pueden tomar la decisión de buscar ayuda profesional después de un proceso personal o después de informarse sobre la existencia de servicios especializados. La respuesta que se obtenga al otro lado de la línea telefónica, de la atención presencial o mediante un mensaje de texto es de vital importancia para evitar ser objeto de una nueva violencia a través de la revictimización y facilitar el derecho de las víctimas a la recuperación y reparación integrales.

En palabras de Susana: *“Sentía un vacío absoluto, no sabía cómo plantearlo ni a mi círculo más íntimo, necesitaba acompañamiento, busqué en Google... llamé a un teléfono que me aparecía, me preguntaron si era urgente... que estaban desbordadas y que si no era urgente volviese a llamar al día siguiente. Me facilitaron otro teléfono, era un servicio de violencia machista, no especializado... sentí más vacío que antes. Necesitaba ser escuchada sin miedo a ser juzgada... pero fue como hablar con el chat GPT, automático, impersonal... dejé pasar el tiempo, volví a llamar a otro teléfono, dentro de mi ámbito profesional, me escucharon, pero no podían darme ningún apoyo porque no tenían recursos.”*

Lamentablemente, Susana se vio obligada a hacer demasiadas gestiones hasta obtener la asistencia a la que tiene derecho. Finalmente obtuvo atención especializada en una asociación feminista especializada que le ayudó en su proceso personal: *“Al final volví a mandar otro mensaje escrito a otro número que se supone que ayudaba a víctimas de violencia sexual, escribí ‘he sufrido una agresión sexual, estoy bloqueada, no sé qué necesito’, la respuesta llegó 24 horas después: ‘es normal que estés bloqueada’. Me derivaron a un centro especializado en violencia sexual, Aadas, donde supieron respetar mis tiempos y mi manera de comunicarme con ellas, recuerdo que la primera pregunta que les hice fue que cuántas veces iba a tener que volver a contarle. Me ayudaron no solo con lo que pasó, sino con todo lo que viene después... es necesario estar fuerte y preparada psicológicamente también para poder afrontar el juicio, transicionar de víctima a superviviente”.*

Uno de los factores que dificultan la recuperación y reparación integral de las mujeres que han sufrido violencia sexual está relacionado con la accesibilidad a los recursos y servicios de atención especializados. Estos servicios desempeñan un papel determinante en el proceso de recuperación tanto si la víctima desea interponer denuncia como si no. Al mismo tiempo, cuando no cumplen con los estándares mínimos de calidad o el personal carece de la formación especializada necesaria, se puede generar efectos adversos significativos en el bienestar psicológico y emocional de las víctimas, obstaculizando su proceso de reparación.

6 Tardón, Soriano y Mateos: Guía de respuesta urgente ante casos de violencia sexual. CIMA. Junio 2024.

El **Comité CEDAW** a través de sus recomendaciones generales que ayudan a interpretar las obligaciones contenidas en *la Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer*⁷, ha reiterado que los Estados tienen entre sus responsabilidades jurídicas generales, la **obligación de garantizar los derechos de las mujeres, entre ellos, a una vida libre de violencia incluida la violencia sexual**, lo que implica la adopción de medidas positivas, entre ellas establecer o apoyar servicios destinados a las víctimas de violencia de género, incluida la violencia sexual, con personal capacitado especialmente en la rehabilitación y el asesoramiento. En la misma línea se ha pronunciado el **Comité GREVIO** en la interpretación de las obligaciones contraídas por los Estados firmantes del Convenio Europeo sobre la prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica,⁸ (en adelante Convenio de Estambul). El convenio recoge en el artículo 25 la obligación de **dar apoyo a las víctimas de violencia sexual, pidiendo a los Estados que tomen medidas legislativas o de otro tipo para la creación de centros de ayuda de emergencia** para las víctimas apropiados, accesibles y en número suficiente, realizar un reconocimiento médico y médico forense, y dar apoyo vinculado al traumatismo y consejos. Este artículo tiene que ser leído en conjunto con el artículo 24 que establece la necesidad de contar con una línea telefónica 24 horas los 7 días de la semana, que proporcione ayuda a las víctimas de las violencias de género reconocidas en el Convenio. **La Directiva sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica** establece que el carácter traumático de la violencia sexual, incluida la violación, exige una respuesta sensible por parte de personal formado y especializado,⁹ y **estos servicios de apoyo especializados como los centros de emergencia a las víctimas de violación deben considerarse servicios esenciales** durante los periodos de crisis y de estado de emergencia, incluso durante las crisis sanitarias.¹⁰

El Comité GREVIO, grupo de expertas encargado de monitorizar la implementación del Convenio de Estambul, ha recalcado que para que las víctimas confíen en el sistema, los servicios deben ser comprensibles, accesibles, sensibles -es decir, tener en cuenta las situaciones de vulnerabilidad y características concretas de la persona - y estar disponibles 24 horas. El acceso a servicios integrales refuerza la confianza en el sistema de protección, facilitando la recuperación de las mujeres según sus derechos y necesidades.¹¹ En 2020, el Comité GREVIO señaló su preocupación al gobierno español y a las comunidades autónomas por el limitado número de centros de ayuda de emergencia o de centros de

7 Ratificada por España el 16 de diciembre de 1983.

8 Ratificada por España el 11 de abril de 2014. BOE-A-2014-5947.

9 Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de mayo de 2024 sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, considerando 64 y art. 26.

10 Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de mayo de 2024 sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, considerando 62.

11 GREVIO (Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence) (2023). *First thematic evaluation report (Spain) : Building trust by delivering support, protection and justice*. Strasbourg: Council of Europe. Parr. 94 Disponible en: <https://rm.coe.int/first-thematic-evaluation-report-building-trust-by-delivering-support-/1680b28368>

asesoramiento y de apoyo a las víctimas de violencia sexual.¹² En 2024, en su informe de evaluación a España, el Comité GREVIO volvió a pedir a las autoridades españolas que tomaran medidas, promoviendo la identificación de los servicios existentes de apoyo especializados en caso de violación, violencia sexual u otros tipos de violencia contra las mujeres en todas las comunidades autónomas, y subsanando las lagunas en la prestación de servicios.¹³

A finales de 2023, España debería haber tenido en funcionamiento al menos 52 centros especializados en la atención a víctimas y supervivientes de violencia sexual, un centro por provincia, más las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, abiertos 24 horas los siete días de la semana. Sin embargo, al final de 2023, sólo cuatro centros estaban abiertos.¹⁴ Tras una prórroga de un año, muchas comunidades autónomas anunciaron la apertura de sus centros a lo largo del año 2024, pero la gran mayoría no inició su actividad hasta principios de 2025 o a lo largo de este año. Lamentablemente, estas prórrogas no han garantizado el cumplimiento de todos los requisitos a los que las comunidades autónomas se comprometieron.

Al cierre de este informe, todos los centros -salvo el de Ceuta- ya han iniciado su actividad, aunque muchos de ellos llevan muy poco tiempo en funcionamiento y como han indicado algunas de las autoridades entrevistadas por nuestra organización, están en periodo de ajuste y adaptación. Sin embargo, y siendo conscientes de esta circunstancia, Amnistía Internacional considera que los resultados de esta investigación evidencian que el derecho a la atención especializada a las víctimas y supervivientes de violencia sexual continúa presentando importantes deficiencias estructurales.

El incumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos a la hora de establecer recursos y servicios de atención especializados, así como los estándares mínimos definidos en la Conferencia Sectorial de Igualdad de 2021, o los contenidos en la Ley Orgánica 10/2022 **compromete el derecho de las víctimas a su reparación integral**.

METODOLOGÍA DE ESTA INVESTIGACIÓN

Transcurridos 4 años desde que las 17 comunidades autónomas y las dos ciudades autonómicas se comprometieran en la Conferencia Sectorial de Igualdad de abril de 2021 a establecer centros de crisis para la atención a víctimas y supervivientes de violencia sexual, y tres años después de la entrada en vigor de la Ley Integral 10/2022, de garantía de la libertad sexual, Amnistía Internacional realiza una primera valoración sobre el alcance del cumplimiento por parte de las autoridades de garantizar servicios de atención especializada a todas las víctimas y supervivientes de violencia sexual, siguiendo las recomendaciones de los organismos internacionales de derechos humanos, y en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación española. Para ello, la organización ha examinado con más detalle el funcionamiento de los centros de crisis en las Comunidades Autónomas de Galicia, Asturias, Aragón, Cataluña, Castilla-La Mancha y Andalucía.

La elección de estas comunidades autónomas se basó en la existencia o no de servicios especializados previos a la Ley de libertad sexual para valorar su evolución. Así, se ha elegido Asturias que ya contaba con un centro de crisis antes de la Ley de libertad sexual; Andalucía y Cataluña que ya contaban con la

12 Grevio: Primer informe de Evaluación a España. Párrafo 170 (2020).

13 Grevio: Primer informe de Evaluación Temática a España, párrafo 113 (2024).

14 <https://blogs.es.amnesty.org/castilla-la-mancha/2023/11/24/espana-desidia-por-parte-de-las-comunidades-autonomas-a-la-hora-de-impulsar-recursos-de-atencion-a-las-victimas-de-violencia-sexual-pese-al-aumento-de-las-denuncias/>



existencia de una red de asistencia a víctimas de violencia sexual previa y finalmente, se ha valorado la implementación de estos servicios en comunidades autónomas que no tenían previamente este servicio especializado como Aragón, Galicia y Castilla-La Mancha.

Aunque la investigación se ha centrado en 6 comunidades autónomas, muchos de los hallazgos y las recomendaciones son aplicables al resto de comunidades. Desde el año 2020, Amnistía Internacional ha hecho seguimiento de los servicios de asistencia especializada a las víctimas y supervivientes de violencia sexual a nivel autonómico. A lo largo de estos años, Amnistía Internacional ha llevado a cabo acciones de incidencia política con todos los gobiernos autonómicos, especialmente con motivo de las celebraciones de las Conferencias Sectoriales de Igualdad, mediante cartas y petición de reuniones con objeto de hacerles llegar las recomendaciones de la organización sobre la aplicación de los estándares internacionales para el establecimiento de los centros de crisis. Dichas recomendaciones han sido recogidas en un manual de procedimientos elaborado por la organización y que recoge los estándares internacionales de derechos humanos aplicables.¹⁵

Esta investigación se ha realizado entre los meses de junio y noviembre de 2025. Además de la revisión de estándares internacionales y normativa estatal, la organización ha revisado normativa autonómica de las comunidades objeto de este informe, igualmente ha analizado la información publicada en páginas oficiales de dichas comunidades autónomas en relación a recursos y ayudas para las víctimas y supervivientes de violencia sexual.

Amnistía Internacional ha solicitado información a través del portal de transparencia y ha mantenido reuniones telemáticas con la Directora del Instituto Aragonés, con la Directora del Instituto Asturiano de la Mujer, con la Directora General para la Erradicación de las Violencias Machistas en Cataluña, con la Consejera de Igualdad de Castilla-La Mancha, con el Director General de Lucha contra la Violencia de Género de la Xunta de Galicia y con la Delegada de Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad. Amnistía Internacional solicitó una reunión con la Directora del Instituto de la Mujer de Andalucía también declinó la posibilidad de reunión por motivos de agenda, quedando a disposición de una comunicación por escrito.¹⁶

Amnistía Internacional ha mantenido reuniones telefónicas, por videoconferencia y presenciales con un total de 29 personas representantes de la sociedad civil, profesionales independientes, supervivientes y familiares de supervivientes. La organización ha mantenido entrevistas con representantes de organizaciones que asisten a víctimas y supervivientes de violencia sexual, representantes de organizaciones que defienden personas migrantes y víctimas de trata, con organizaciones que representan a mujeres con discapacidad, con una organización que representa a personas gitanas, y dos organizaciones que tienen proyectos de violencia de género. Amnistía Internacional también mantuvo sendas entrevistas con dos representantes de colectivos de trabajadoras sexuales. Amnistía Internacional ha mantenido entrevistas con una abogada de un centro de atención a las mujeres, una ginecóloga, profesionales de la psicología y dos representantes de sendos partidos políticos.

Para este informe, también se han mantenido contactos informales con algunas trabajadoras de centros de crisis. La organización quiere agradecer el testimonio de 5 mujeres que sufrieron violencia sexual o fue vivida por sus familiares y compartieron su experiencia tras su contacto con servicios especializados.

15 Amnistía Internacional: Facilitar la implementación de los centros de crisis 24/7/365 en el Estado español. Manual de procedimientos. Ref. EUR41400025, junio 2025.

16 Amnistía Internacional solicitó la reunión el 23 de octubre, la respuesta declinando la reunión se produjo el 14 de noviembre.

Finalmente, Amnistía Internacional agradece la colaboración de sus activistas en las comunidades autónomas en las que se ha realizado la investigación, por su ayuda en la visita de algunos de los centros, así como en la búsqueda de información sobre la atención que se presta en los centros de crisis y teléfonos generales de atención.



2. EL DERECHO A RECURSO ESPECIALIZADO PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN INTEGRAL Y DE CALIDAD: LOS CENTROS DE CRISIS PARA LAS VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE LA VIOLENCIA SEXUAL.

El modelo de los centros de crisis o los “*rape crisis centres*”

Los centros de crisis o “rape crisis centres” es un modelo de atención a víctimas de violencia sexual surgido en los años 70 en países como EEUU, Reino Unido o Australia, e impulsados por grupos feministas. A partir de los años 80 comienzan a recibir apoyo gubernamental y, en la actualidad, se configuran como un servicio o recurso especializado de atención y recuperación integral y multidisciplinar para mujeres víctimas o supervivientes de cualquier tipo de violencia sexual. Reconocidos como servicios esenciales para la recuperación de las víctimas y supervivientes de violencia sexual, este modelo ha sido incorporado en el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (en adelante “Convenio de Estambul”) o en la Directiva de la UE sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.

No debe confundirse el término “crisis” con “emergencia”: muchas mujeres pueden haber sufrido una violencia sexual en el pasado, sin posibilidad de poder contar lo sucedido por no existir un sitio seguro para ello, mientras que una situación de crisis puede aparecer como respuesta emocional común meses o incluso años después de la agresión, como respuesta traumática que evocan esa situación.



En España, después de años denunciando su ausencia por nuestra organización,¹⁷ la atención especializada e integral, accesible a todas las víctimas y supervivientes de violencia sexual está reconocida como un derecho¹⁸ en la *Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual* (en adelante Ley de libertad sexual), con la finalidad de “*superar las consecuencias físicas, psicológicas, sociales o de otra índole derivadas de las violencias sexuales*”.¹⁹

La ley contempla los centros de crisis²⁰ como servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, deben proveer apoyo y asistencia en situaciones de crisis o emergencia tanto a la víctima como a su entorno. Estos centros se configuran como centros abiertos 24 horas los 7 días a la semana para el acompañamiento especializado, también se contempla la información telefónica, online y presencial las 24 horas todos los días del año.

La atención integral debe garantizarse a través de servicios interdisciplinarios, integrados por equipos especializados en violencia sexual, que ofrezcan como mínimo tratamiento e intervención psicológica, acompañamiento social, asesoramiento jurídico, y que apoyen también a las víctimas en su recuperación psicológica o en las necesidades que tengan de acompañamiento.²¹



Cleveland Rape Crisis Center
Ashtabula © clevelandrapecrisis.org

17 En varios informes elaborados por Amnistía Internacional, la organización ha señalado que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género no protegía a las mujeres que sufrían violencia de género fuera del ámbito de pareja y ex pareja. El informe “Ya es hora de que me creas: Un sistema que cuestiona y desprotege a las víctimas” desvelaba el camino de desprotección al que se enfrentaban muchas víctimas, debido en gran parte a la falta de asistencia especializada. En su primer informe a España en el 2020, Grevio señaló la falta de atención del Estado español a otras formas de violencia contra las mujeres fuera de la violencia ejercida por pareja o ex pareja.

18 Título IV. Derecho a la asistencia integral especializada y accesible.

19 El artículo 33 establece las bases del derecho a la asistencia integral especializada a las víctimas para facilitar el derecho a la reparación de las víctimas y supervivientes, y también de su entorno. Entre el catálogo de derechos reconocidos se contempla la información y orientación sobre los derechos que le reconoce la ley, es decir ayudas, atención sobre necesidades económicas, laborales o de vivienda, los servicios de atención, emergencia y crisis, apoyo y recuperación integral. Una atención médica especializada en los centros sanitarios y psicológica, tanto inmediata, como de emergencia y crisis en centros de 24 horas.

20 Art. 35. a) Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

21 Art. 35 b) Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

2.1 **EL COMPROMISO DEL GOBIERNO CENTRAL Y LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS. UNO POR PROVINCIA. EL LENTO Y TORTUOSO CAMINO PARA SU PUESTA EN MARCHA.**

En octubre de 2020, la Ministra de Igualdad anunció el “Plan España te protege contra la violencia machista”, que ampliaba los servicios de atención integral a todas las mujeres víctimas de violencias machistas.²² En abril de 2021, el Gobierno central y las comunidades autónomas adoptaron en la Conferencia Sectorial de Igualdad, por unanimidad y sin ningún voto en contra, el establecimiento de centros de crisis 24/7 para la atención especializada a las víctimas de violencia sexual.²³

Es decir, antes de que se aprobase la Ley de libertad sexual en el año 2022, las comunidades y la dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla se habían comprometido a contar con al menos un centro de crisis por provincia, acordándose también unos indicadores de cumplimiento.²⁴ Los centros debían contar con personal especializado para ofrecer acompañamiento e información telefónica, telemática y presencial las 24 horas del día todos los días del año, incluyendo atención psicológica, jurídica y social, para lo que contarían con dotación material suficiente. Igualmente, las comunidades autónomas se comprometieron a aprobar un Protocolo de Actuación y Coordinación Interno e Interinstitucional con la red de servicios de atención, protección y asistencia a víctimas (sistema sanitario, sistema judicial, policía, sistema educativo, servicios sociales y entidades u ONGs especializadas).²⁵

Para su financiación, las comunidades autónomas contaban con el dinero recibido de los fondos *Next Generation* de la Unión Europea, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). El mantenimiento y sostenibilidad de los centros se haría mediante la financiación recibida a través de los presupuestos generales del Estado y de los presupuestos de las comunidades autónomas mediante las transferencias procedentes del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, o tal y como se explica más adelante, mediante la partida específica del Presupuesto General del Estado del Programa 232 C) de “Apoyo a víctimas de agresiones y/o abusos sexuales”.

A pesar de este compromiso, el proceso para contar con al menos un centro de crisis por provincia ha estado lleno de obstáculos y retrasos, tal y como Amnistía Internacional ha denunciado en estos últimos años.²⁶ Con presupuesto inicial de 66 millones de euros a ejecutar por las comunidades autónomas y ciudades autónomas entre los años 2021 (19.800.000 euros) y 2022 (46.200.000 euros), se fijó un plazo de ejecución a 31 de diciembre de 2023, con el compromiso de que dichos centros fueran

22 Irene Montero anuncia el “Plan España te protege contra la violencia machista” como parte de las medidas de reconstrucción. 7 octubre 2020.

23 El 21 de abril de 2021, dentro del Plan “España te protege (III)- creación de servicios de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual”, la Conferencia Sectorial de Igualdad acordó los criterios para la distribución entre las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla de los créditos destinados a la creación de los centros de crisis 24 horas para las víctimas de violencia sexual.

24 1) Número de centros puestos en marcha, 2) cobertura mínima de servicios prestados; acompañamiento e información telefónica, telemática y presencial las 24 horas del día, todos los días del año. 3) Criterios de atención psicológica: urgencia, emergencia y crisis en casos de violencia sexual 4) Tipología: atención psicológica, jurídica y social para víctimas y familiares y personas del entorno.

25 Resolución de 13 de julio de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, del crédito destinado al Plan «España te protege (III)-creación de servicios de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual» para el año 2021, con cargo al «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia», y se formalizan los compromisos financieros resultantes. *BOE-A-2021-11957 de 17 de julio de 2021*.

26 España: Amnistía Internacional alerta de que tras más de dos años de la entrada en vigor de la Ley de Libertad Sexual las víctimas están en riesgo de desprotección ; España: desidia por parte de las comunidades autónomas a la hora de impulsar recursos de atención a las víctimas de violencia sexual pese al aumento de las denuncias.

entrando en funcionamiento a lo largo de 2023. Sin embargo, en la Conferencia Sectorial de junio de 2022 se constató el grave retraso en el cumplimiento de este acuerdo pues, de las 52 provincias, únicamente dos contaban con este tipo de centros: Madrid, que ya tenía uno desde 2019 y Asturias, cuyo centro funcionaba desde el 2020,²⁷ es decir, ambos centros son previos al compromiso alcanzado en 2021 por los gobiernos de las comunidades autónomas y el Gobierno central.

En marzo de 2023, se aprobó un presupuesto adicional de 17 millones de euros con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, elevando la inversión total a más de 83 millones de euros,²⁸ acompañado de un nuevo recordatorio sobre la necesidad de cumplir con los plazos establecidos a riesgo de perder la totalidad de los fondos recibidos desde la Unión Europea.²⁹ Sin embargo, a finales de 2023 solo estaban abiertos cuatro de todos los centros comprometidos y a los existentes en Madrid y Asturias se habían añadido los centros de Navarra y Cantabria.³⁰ En noviembre de 2023, la Conferencia Sectorial modificó los acuerdos ampliando el plazo para la apertura de los centros de crisis hasta el 31 de diciembre de 2024, fecha tras la cual, y en caso de incumplimiento, no se podrían retener los fondos transferidos.³¹ En septiembre de 2024, 10 comunidades autónomas seguían sin tener en funcionamiento este servicio especializado,³² lo que provocó que se modificaran de nuevo las condiciones para ampliar nuevamente el plazo hasta junio de 2025, para no comprometer los fondos recibidos.³³

Todas las comunidades autónomas tenían conocimiento de que el incumplimiento de los plazos de la inversión podía implicar la devolución de toda la financiación recibida. Al ser “fondos finalistas”, también obligaría a su devolución por las comunidades autónomas que hubieran cumplido. A pesar de ello, hubo sucesivos incumplimientos de los plazos establecidos hasta el punto de tener que prorrogarlos para evitar perder toda la financiación proporcionada por la Unión Europea.

27 Resolución de 14 de junio de 2022, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, por el que se aprueban los criterios de distribución territorial y la distribución resultante para la ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, con cargo al «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia», y se formalizan los compromisos financieros resultantes. *BOE-A-2022-10337 de 22 de junio de 2022*.

28 Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 3 de marzo de 2023, por la que se aprueban los criterios de distribución territorial y la distribución resultante para la ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, con cargo al “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia”. *BOE-A-2023-7322 de 20 de marzo de 2023*.

29 Véase apartado 15 de la resolución de 16 de marzo de 2023 “Consecuencias de los posibles incumplimientos por parte de las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla” donde se establecen los motivos para la devolución total o parcial de la ayuda adjudicada.

30 Amnistía Internacional: España: Desidia por parte de las comunidades autónomas a la hora de impulsar recursos de atención a las víctimas de violencia sexual pese al aumento de denuncias. 23 de noviembre de 2023.

31 Resolución de 19 de diciembre de 2023, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 6 de noviembre de 2023, por la que se modifican los Acuerdos de la Conferencia Sectorial de Igualdad de 19 de abril de 2021; de 27 de mayo de 2022; y de 3 de marzo de 2023, a los efectos de ampliar el plazo de ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, hasta el 31 de diciembre de 2024. *BOE-A-2023-26095 de 19 de diciembre de 2023*.

32 <https://www.europapress.es/epsocial/igualdad/noticia-igualdad-apremia-abrir-centros-crisis-24h-contra-violencia-sexual-aun-no-existen-diez-ccaa-20240909180618.html>

33 <https://www.igualdad.gob.es/comunicacion/sala-de-prensa/las-ccaa-trasladan-al-ministerio-de-igualdad-que-los-centros-de-crisis-24-horas-a-victimas-de-violencia-sexual-estaran-abiertos-antes-de-que-acabe-el-ano/#:~:text=Las%20CCAA%20trasladan%20al%20Minist>

“Los centros de crisis son carísimos. Si no nos los financian [desde el Gobierno central] tendremos que cerrarlos”³⁴

Algunas representantes de las comunidades autónomas dijeron a la organización que los centros de crisis 24/7 suponen un recurso muy costoso y difícil de sostener. Sin embargo, desde marzo de 2023 existe un marco jurídico, financiero y programático aprobado en Acuerdo de Conferencia Sectorial³⁵ (Resolución de 16 de marzo de 2023) que avala, garantiza y compromete a todas las comunidades autónomas a su mantenimiento para poder garantizar este derecho a las víctimas de violencia sexual, así como a sus familiares.

Esta resolución incluye el acuerdo aprobado por unanimidad del “Plan Conjunto Plurianual 2023-2027”, para la creación de un “sistema estable, plurianual y suficiente de financiación”, mediante dos fórmulas claves de financiación:

- Las transferencias estatales a las comunidades autónomas, conforme al programa presupuestario 232C (“Actuaciones para la prevención integral de la violencia de género”) destinando al menos el 60% de dicho programa a los fondos autonómicos y como parte de estas partidas. Dentro de este crédito presupuestario es clave destacar los créditos 30.03.232C.455, “Programa para apoyo a víctimas de agresiones y/o abusos sexuales” que permiten financiar directamente la prestación de los centros de crisis.
- Las transferencias procedentes de los fondos del Pacto de Estado, que han ascendido en 2025 a un total de 160 millones de euros³⁶ y que de forma concreta en su renovación (2025) a través de la medida 387 se insta a la obligación de las CC.AA. a la “plena implantación de los centros de crisis 24 horas previstos en la LO 10/2022”³⁷.

Esta fórmula de financiación para el sostenimiento de los centros de crisis 24 horas quedó recogida expresamente en la Resolución del 29 de abril de 2025,³⁸ en la que se fijaron los criterios de distribución y la cuantía total de 160 millones de euros anuales en transferencias finalistas a las comunidades autónomas, garantizando así un “sistema estable de financiación plurianual” para el desarrollo y mantenimiento de los servicios que desarrolla el nuevo Pacto de Estado, entre los que se encuentran los Centros de Crisis 24/7.³⁹

34 Entrevista presencial con la Consejera de Igualdad de Castilla-La Mancha, en Toledo el 20 de octubre de 2025.

35 Resolución de 16 de marzo de 2023 de la Secretaría de Estado de Igualdad sobre el acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad de 3 de marzo de 2023, por la que se fijan criterios para la distribución de créditos a las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla.

36 Presupuestos Generales del Estado para 2025. Ministerio de Igualdad, Programa 232C “Actuaciones para la prevención integral de la violencia de género”. Aplicación 30.03.232C. Transferencias a Comunidades Autónomas en cumplimiento del Pacto de Estado contra la Violencia de Género. BOE n.º 289, de 2 de diciembre de 2024.

37 Pacto de Estado contra la violencia de género: Medidas del Pacto de Estado contra la violencia de género 2025

38 Resolución de 29 de abril de 2025 de la Secretaría de Estado de Igualdad sobre el acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 22 de abril sobre los criterios de distribución de los créditos presupuestarios para el desarrollo del Pacto de Violencia de Género.

39 BOE, Resolución de 29 de abril de 2025, Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, n.º 106, 2 de mayo de 2025 (BOE-A-2025-8785)



En consecuencia, las autoridades de las comunidades autónomas no sólo podrían financiar los centros de crisis mediante los presupuestos habilitados para ello, sino que además cuentan con un respaldo normativo y un compromiso político para garantizar su viabilidad y sostenimiento. La financiación de los centros de crisis 24/7 es, por tanto, una obligación derivada del “Pacto de Estado” y del “Plan Conjunto Plurianual 2023-2027” (o “Acuerdo de Tenerife”) adoptado en julio del año 2022. Según estos datos, el sostenimiento de los centros de crisis 24/7 no puede ser considerado como un problema de insuficiencia de recursos económicos.

2.2 **LA CASA POR EL TEJADO: LAS AUTORIDADES TIENEN QUE GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN INTEGRAL ADEMÁS DE CONTAR CON UN ESPACIO ADECUADO Y ACOGEDOR.**

En noviembre de 2025, fecha de cierre de este informe, todas las comunidades autónomas cuentan con al menos un centro de crisis por provincia, así como las ciudades de Melilla y Ceuta, si bien en esta última aún no está en funcionamiento.⁴⁰ Como se ha relatado en el apartado anterior, la apertura de dichos centros se ha caracterizado por la desidia en el tiempo y la falta de priorización de la atención a víctimas y supervivientes de violencia sexual.

La **atención especializada e integral**, además de tener un enfoque centrado en la víctima, debe garantizar el **derecho a una reparación integral** incluyendo, como mínimo, la asistencia legal, psicológica, social, de acompañamiento; con personal debidamente formado en violencia sexual, trauma, perspectiva de género e interseccionalidad. Una atención que no revictimice ni genere daños secundarios. Con servicios diseñados **con enfoque de derechos humanos, de género, teniendo en cuenta la diversidad y un enfoque interseccional, con capacidad de adaptarse a las necesidades, a los derechos y a los tiempos** de las víctimas y supervivientes.⁴¹

40 En el caso de Ceuta, si bien el dispositivo existe, a fecha de cierre del informe, todavía no está en funcionamiento. Última visita a la página de información el 13 de noviembre de 2025. <https://www.camceuta.es/centrodecrisis>. Además de visitar la página web, Amnistía Internacional se dirigió al centro asesor de la mujer para solicitar información sobre su fecha de apertura, la respuesta fue la siguiente: “Tal y como ha podido comprobar en nuestra página web, el centro está aún por terminar y no podemos dar fecha fin, de momento”.

41 Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, Título IV. Derecho a la asistencia integral y accesible. Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024 sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, art. 16, art. 18; art. 25 y especialmente artículo 26, art. 38 Directiva 2012/29/UE sobre derechos, apoyo y protección de las víctimas de delito, art. 9 y 11.

Amnistía Internacional ha examinado el funcionamiento de los centros de crisis de las Comunidades Autónomas de Galicia, Aragón, Asturias, Cataluña, Castilla-La Mancha y Andalucía. Muchas de las preocupaciones pueden ser trasladadas al resto de comunidades autónomas, ya que la organización ha ido recopilando información sobre la implementación de los centros de crisis en todo el territorio español.

Los organismos internacionales de derechos humanos han desarrollado normativa sobre los estándares mínimos o indicadores⁴² que permitan medir el acceso de las víctimas y supervivientes de violencia sexual a los servicios prestados, disponibilidad y eficacia así como indicadores para evaluar estos servicios.⁴³ En 2024, en su informe de evaluación a España, el Comité GREVIO señaló a las comunidades autónomas la importancia de coordinar estos nuevos servicios a las necesidades específicas territoriales, como son las zonas rurales o de baja densidad de población, garantizando no sólo la atención en emergencia, también en crisis y la intervención especializada a medio y largo plazo.⁴⁴

Teniendo en cuenta que la mayoría de los centros han iniciado sus servicios a lo largo del año 2025, Amnistía Internacional realiza una primera valoración sobre la accesibilidad, calidad de servicio, su enfoque interdisciplinar y la incorporación del enfoque interseccional.

EL PRIMER MOMENTO ES CLAVE: ASEGURAR QUE PROFESIONALES Y ESPECIALMENTE VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES CONOCEN QUE HAY SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y TIENEN DERECHO A UNA ASISTENCIA INTEGRAL Y ACCESIBLE.

La violencia sexual está históricamente infradenunciada y silenciada por las propias víctimas, por muchos motivos ligados al estigma o el temor a represalias, temor a que se les haga culpables del hecho o presión por parte de otras personas. Es por ello que diversos mecanismos internacionales de derechos humanos han insistido de manera reiterada sobre la necesidad de contar y de visibilizar recursos especializados para su atención.

El acceso a una primera información adecuada, accesible y pedagógica es un elemento decisivo para muchas víctimas de violencia sexual. Disponer de una información clara y comprensible sobre qué hacer, dónde acudir o qué derechos asisten, puede ser un factor determinante para la toma de decisiones de la víctima y/o su entorno cercano, también para activar las redes de apoyo, o comenzar el proceso de recuperación y reparación. En caso contrario, si esta información no se facilita adecuadamente o es difícil encontrarla, puede implicar que se perpetúe el silencio, el aislamiento o incluso la cronificación del trauma derivada de la agresión sexual vivida.

Cuando las víctimas de violencia sexual enfrentan una situación de crisis o emergencia tras la agresión vivida (tanto si ésta se ha producido en el pasado, como en el presente más cercano) y no reciben una primera atención especializada por parte de profesionales con formación en violencia sexual y/o trauma,

42 La Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer exhortaba a los Estados a esforzarse en garantizar, en la mayor medida posible a la luz de los recursos que dispongan (...) asistencia especializada, servicios de rehabilitación, (...) tratamiento, asesoramiento, servicios, instalaciones y programas sociales y de salud. (art. 4 g). En base a esto, se han ido desarrollando una serie de indicadores como por ejemplo los que se recogen guías como la del Consejo de Europa: Combating violence against women: minimum standards for support services (Septiembre 2008).

43 Informe del Secretario General de Naciones Unidas: Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer, 6 de julio de 2006 A/61/122/Add.1.

44 Grevio: Primer informe de Evaluación Temática a España, párrafo 115 (2024).

se incrementa el riesgo de desarrollar trastornos de estrés postraumático, ansiedad y depresión, además de que los sentimientos de culpa o vergüenza, entre otros, inhabilitan el afrontamiento adaptativo y la recuperación de la víctima.

La falta de una intervención inmediata telefónica, online o presencial experta puede implicar también que se ejerza una revictimización secundaria o violencia institucional, aumentando aún más las consecuencias negativas en la salud psíquica de la víctima y el sentimiento de desesperanza. Una respuesta inadecuada en ese primer contacto de la víctima implica no sólo agravar el sufrimiento emocional, sino que pueden arrastrar a situaciones de aislamiento y silencio, obstaculizando el derecho de las víctimas a la justicia y a la reparación. Amnistía Internacional ha encontrado una gran diversidad en cómo se ofrece la primera información sobre la disponibilidad de este servicio especializado a través de internet. No hay que olvidar que esta suele ser una de las vías más habituales de inicio de una búsqueda de información.

En 2022 el Ministerio de Igualdad envió a las comunidades autónomas una “Guía Orientativa para la puesta en marcha de los Centros de Atención especializados en Violencia Sexual 24/365”⁴⁵ como guía para la implementación de los servicios mínimos necesarios financiados mediante los fondos Next Generation, en la que se incidía sobre la necesidad de incluir una línea de atención telefónica 24/7/365 que prestara el servicio telefónico u online de manera directa.

A pesar de ello, Amnistía Internacional ha comprobado en algunas de las comunidades autónomas analizadas que el acceso directo telefónico a los centros de crisis se canaliza mediante los teléfonos generalistas gratuitos disponibles en cada comunidad autónoma, lo que obliga a las víctimas a relatar nuevamente su experiencia, resultando revictimizante o en algunos casos pudiendo llevar a que algunas mujeres desistan de continuar con el proceso, en unos primeros minutos que son claves para la seguridad y la recuperación.

“Llamé al único número que encontré, un 900 de la Junta de Andalucía. Serían como las diez de la noche, le conté a la señora que me atendió algo que me había pasado muy desagradable en el tren, necesitaba que me asesoraran. La llamada fue muy fría, muchos silencios por su parte que me hacían sentir mal, después de contárselo y tras otro silencio me dijo: ‘¿y que necesita? ¿información para poner una denuncia?’, le dije que no sabía, que estaba confusa y que una amiga me habló de que había sitios donde te asesoraban, a lo que ella me contestó: ‘ah, lo que usted pregunta es sobre los centros de atención en crisis, lo que pasa es que ahora no están funcionando’, entonces me dijo que me daba un correo electrónico para que yo mandase al día siguiente un correo con mis datos para que ellas [las trabajadoras del centro de crisis] me contactasen. Hubo un momento que mencionó el teléfono pero luego insistió en darme un correo... todo muy frío... una vez que me dio la dirección de correo del centro de crisis y antes de colgar y sin decirme para qué me hacía esas preguntas, empezó a preguntarme por mi edad, por mi nombre, incluso me preguntó si yo era española.... Llegó también a preguntarme si podría decirle qué edad podría tener el hombre que me agredió... me sentía realmente incómoda y mal por cómo me estaba tratando, se lo dije, que no quería ni

45 Esta guía fue un material consultado por Amnistía Internacional para el desarrollo de su manual: Facilitar la implementación de los centros de crisis 24/7/365 en el Estado español. Manual de procedimientos. Ref. EUR41400025, junio 2025.

acordarme de él... dejó de hacer preguntas y me dijo que escribiese al correo... también me dio el teléfono del centro de la mujer de mi provincia por si luego necesitaba asistencia psicológica, no me preguntó ni una sola vez por cómo estaba o cómo me sentía... era como hablar con una máquina.”

Teresa, 25 años, Andalucía⁴⁶

ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

La web de la Junta de **Andalucía** sobre atención a víctimas de violencia sexual,⁴⁷ informa de que se garantiza una atención inmediata telefónica y telemática especializada. La atención integral e interdisciplinar está recogida en el Protocolo General del Servicio de Centros de Crisis 24 horas a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Andalucía.⁴⁸ Sin embargo, la llamada de Teresa es una muestra de que en su caso no se siguieron las indicaciones del protocolo.

Una abogada experta en violencia sexual entrevistada por Amnistía Internacional enfatizaba en la importancia de que la atención a una víctima o superviviente de violencia sexual sea especializada desde el primer momento *“La primera intervención es crucial, tiene que haber servicios de urgencias que sean un sostén en momentos críticos, el abordaje de la violencia sexual tiene que ser especializado, no son las mismas herramientas que para otras violencias.”*⁴⁹

Amnistía Internacional ha encontrado gran disparidad en las comunidades autónomas analizadas en relación a la información que se proporciona sobre la existencia de recursos especializados y sobre la atención que se ofrece en los centros de crisis, tanto de manera presencial como telefónicamente de las que se podrían derivar algunas conclusiones: no se está garantizando una adecuada información sobre el derecho a una asistencia especializada e interdisciplinar desde el primer momento, no se garantiza la atención especializada de manera presencial en los centros de crisis 24 horas los siete días de la semana, y tampoco está garantizada la atención telefónica u online por personal especializado en violencia sexual, crisis y/o emergencia.

46 Entrevista telefónica el 24 de octubre de 2024. El nombre de la persona ha sido cambiado por motivos de confidencialidad. Se trata de un caso real donde la mujer, que previamente relató su experiencia a Amnistía Internacional, aceptó a hacer la llamada para valorar la calidad de la misma para que formase parte de la investigación de Amnistía Internacional.

47 <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/iam/areas/centros-observatorios/atencion-sexual.html>

48 Resolución de 16 de junio de 2025, de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se da publicidad al Protocolo General del Servicio de Centros de Crisis 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía.

49 Entrevista por videoconferencia con Naxheli Beas, jurista de AADAS y parte del equipo de incidencia política de la entidad, el 5 de junio de 2025.



Al realizar la búsqueda sobre centros de crisis en **Galicia**,⁵⁰ el buscador de Google remite con facilidad a una página donde es posible encontrar de manera fácil y directa qué son los centros de crisis 24 horas, los horarios de atención, el personal y los servicios que prestan, así como las direcciones, los números de teléfono y correos electrónicos, si bien no ofrece ningún tipo de información sobre la disponibilidad de servicios telefónicos para personas con algún tipo de discapacidad sensorial o de otro tipo, ni tampoco hace referencia a su disponibilidad a todas las mujeres con independencia de su situación o condición, aunque se puede acceder a un PDF con la carta de servicios de los centros.

En cuanto al acceso de manera presencial, Amnistía Internacional se acercó al centro de crisis situado en el hospital Álvaro Cunqueiro en Vigo situado en la zona de urgencias para adultos, donde hubo que preguntar por su localización al no haber carteles informativos y no estar señalizado. Al llegar a la zona de urgencias de adultos, preguntamos en la ventanilla de información, pero su personal no sabía dónde estaba. La persona que nos atendió terminó preguntando a un celador que respondió que “había oído sobre él” y se ofreció a acompañarnos. En la puerta sí había un cartel informativo, y una vez dentro el espacio era acogedor y la información correcta.⁵¹

Al buscar información sobre atención a víctimas de agresión sexual en **Asturias**⁵² el buscador remite directamente a una página web donde es posible encontrar información de manera accesible, los teléfonos, la dirección y forma de contactar. La página web también informa sobre varios protocolos, como el específico para mujeres migrantes, para mujeres con discapacidad intelectual, además de un protocolo específico para ocio nocturno y el protocolo de actuación general donde se mencionan actuaciones específicas cuando la víctima es menor o presenta alguna otra interseccionalidad, como condición migrante o de discapacidad.

En **Castilla-La Mancha**,⁵³ el buscador de internet remite a una página donde la información que se ofrece no es visualmente atractiva, aunque en la misma sí aparecen las direcciones y teléfonos directos de los centros de crisis, así como los horarios de atención. No explicita si es posible la comunicación vía Whatsapp, ni se proporciona ninguna dirección de correo electrónico o información de dirigirse a ellos de otra manera que no sea mediante llamada telefónica. En la página web se ofrece un teléfono 900 para la atención fuera del horario de apertura de los centros y para los fines de semana.

Cuando se realiza la búsqueda para **Andalucía**,⁵⁴ se encuentra de manera fácil una página sobre “Centros de asistencia integral 24 horas a las víctimas de violencia sexual” con información sobre los servicios que se ofrecen. Como única opción para contactar con los centros de crisis se ofrece el número 900 de atención a todo tipo de violencias de género, del Instituto de la Mujer de la Junta de Andalucía. Como se ha expuesto más arriba, Amnistía Internacional tuvo acceso a un testimonio en el que se constataba que la atención especializada no estaba disponible las 24 horas al día.

50 <https://igualdade.xunta.gal/es/recursos/centros-de-crisis-24h>. Galicia cuenta con normativa autonómica sobre violencia de género desde 2007 que incluye expresamente a las víctimas de violencia sexual. Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la prevención y tratamiento integral de la violencia de género. BOE-A-2007-16611, art. 3 d).

51 La visita al centro de produjo el día 23 de octubre de 2025.

52 <https://iam.asturias.es/violencia-de-genero/centro-de-crisis-para-victimas-de-agresiones-sexuales>

53 <https://institutomujer.castillalamancha.es/centros-de-atencion-integral-24-horas-mujeres-victimas-de-violencia-sexual>. La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha cuenta con normativa autonómica que reconoce la violencia sexual como una forma de violencia de género: Ley 4/2018, de 8 de octubre, para una Sociedad Libre de Violencia de Género en Castilla-La Mancha. BOE-A-2018-17065, art. 4 c) y art. 5 d). El artículo 20 reconoce el derecho a una atención integral, art. 21 derecho a información. El art. 23 regula la red de recursos para víctimas de violencia de género.

54 <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/iam/areas/centros-observatorios/atencion-sexual.html>. La Comunidad Autónoma de Andalucía también cuenta con legislación autonómica que reconoce la violencia sexual como una forma de violencia de género. Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género. BOE-A-2008-2493. Art. 4. La ley reconoce también el derecho la información (art. 26) y el derecho a una asistencia integral especializada (art. 27).

En otra llamada al teléfono andaluz 900 para la atención a las mujeres víctimas de violencia de género realizada para obtener información sobre qué hacer en un caso de agresión sexual, la operadora tardó más de 10 minutos en derivar la llamada a las profesionales del centro de crisis. La mujer⁵⁵ que llamó a este teléfono relató a Amnistía Internacional que se sintió muy incómoda porque además del tiempo de espera para ser transferida a una profesional del centro de crisis, la operadora hizo demasiadas preguntas de carácter personal de manera insistente que llegaron a incomodarla, preguntas como la edad de la víctima, la edad del agresor, de qué conocía la víctima, si ésta había interpuesto denuncia o si ya había ido a un hospital. Cuando por fin pudo hablar con la profesional experta del centro de crisis y trasladarle su malestar, ésta dijo que no iba a hacer las mismas preguntas para evitar la revictimización, aunque también trasladó que la información que le había pasado la operadora del número 900 era muy escueta y algo insuficiente. La profesional del centro de crisis, que se identificó como trabajadora social, facilitó un número de teléfono directo y la dirección del centro, información que no es pública, para que si la víctima quisiera llamar, no tuviese que pasar otra vez por todo el trámite de llamar al teléfono 900. Asimismo, explicó de manera detallada toda la información necesaria sobre cuál sería el proceso y el recorrido del asesoramiento y seguimiento en caso de solicitar su asistencia.⁵⁶

Al realizar la misma búsqueda para **Cataluña** en el idioma catalán, remite a la web del Departamento de Igualdad y Feminismo,⁵⁷ que informa de los teléfonos para atención psicológica de emergencia, pero no al directorio de los SIEs (Servei d'Intervenció Especialitzada que, como se explicará más adelante, 4 de ellos se han reconvertido como centros de crisis en Cataluña). A diferencia de otras páginas institucionales de la Generalitat, en la fecha de la última visita esta página no estaba disponible en ningún otro idioma.⁵⁸ Si se hace la búsqueda en castellano, la primera información institucional que se encuentra es la proporcionada por Mossos d'Escuadra⁵⁹ que en su directorio sobre recursos para la información y asesoramiento en el ámbito de violencias sexuales remite al Institut Català de les Dones.⁶⁰ Sin embargo, dicha página no ofrece ningún tipo de información sobre centros de crisis, indicando únicamente un número 900, que es el teléfono general contra las violencias machistas. Tampoco hay posibilidad de establecer contacto vía Whatsapp.

Finalmente, también es fácil acceder a la información a través de internet de los centros de crisis que hay en **Aragón**⁶¹ con teléfonos directos y direcciones, con vídeos sobre prevención de la violencia sexual que también incluyen lenguaje de signos. El Instituto de la Mujer indicó que también es posible contactar vía Whatsapp y facilitan atención a través del chat <https://caivis.aragon.es/>. Aunque fuera de los horarios de atención (9-19 horas), las víctimas de violencia sexual o personas cercanas que desean contactar con los centros de crisis deben llamar también al teléfono generalista gratuito del Instituto Aragonés de la Mujer. También durante el fin de semana ya que los centros permanecen cerrados.

55 Entrevista el 14 de octubre de 2025.

56 La llamada se hizo en relación a una agresión a una joven ocurrida en Cádiz con la intención de que la información obtenida formase parte de la investigación de Amnistía Internacional en octubre de 2025. La llamada fue realizada por una persona que conocía a la víctima.

57 <https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/violencies-masclistes/servei-dintervencio-en-crisis-greus/> Cataluña también cuenta con legislación autonómica específica que reconoce la violencia sexual como una forma de violencia de género. Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, modificada por la ley 17/2020, de 22 de diciembre.

58 Última entrada el 6 de noviembre de 2025.

59 <https://mossos.gencat.cat/es/temes/dones/Violencia-sexual/directori-recursos-violencias-sexuals/index.html>

60 <https://mossos.gencat.cat/es/temes/dones/Violencia-sexual/directori-recursos-violencias-sexuals/index.html#institut-catala-de-les-dones>.

61 <https://caivis.aragon.es/violencia-sexual>. Aragón reconoce desde 2007 la violencia sexual como una forma de violencia de género. Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género en Aragón.

Es fundamental que las comunidades autónomas garanticen que tanto las víctimas de violencia sexual como las personas de su entorno (familiares o amistades) puedan contactar de manera directa con los centros de crisis, sin tener que pasar por líneas generalistas telefónicas, cuyo rol es clave para obtener información, pero es diferente al que necesitan las víctimas de violencia sexual. El acceso directo vía telefónica, online o presencial a estos servicios especializados, es un elemento crucial para evitar la revictimización que puede derivarse de tener que relatar información personal o sensible en un momento en el que existe confusión y miedo ante la revelación de lo sucedido o en el que lo único que se desea es ayuda ante una crisis o reexperimentación del trauma.

Amnistía Internacional considera que, además de mejorar el acceso a la información, es necesario contar con campañas de información pública dirigidas tanto a profesionales como al público en general sobre la existencia de servicios especializados para víctimas y supervivientes de violencia sexual. Algunas de las personas entrevistadas y pertenecientes a organizaciones que están en contacto con mujeres, dijeron a Amnistía Internacional no tener información sobre los centros o sobre su funcionamiento.

Representantes del sector del movimiento asociativo de Galicia, que también representan a mujeres con discapacidad, dijeron que se había detectado la falta de información directa del propio recurso, más allá de lo que se pueda saber a través de los medios de comunicación. Por eso, es necesario resaltar el trabajo en red con la finalidad de llegar a todos los colectivos, así como la desagregación de datos para que no existan sesgos.⁶² Otra mujer con la que habló Amnistía Internacional y que pertenecía a una red de mujeres en Galicia lamentó que no se hubieran aceptado las propuestas que habían realizado para dar mayor publicidad a este tipo de servicios, como por ejemplo publicitarlos en los centros de salud.⁶³

Incluso organizaciones con amplia trayectoria en la atención a víctimas de violencia sexual desconocían o parecían no tener coordinación con estos centros. En **Cataluña** una abogada de una organización especializada dijo no tener apenas información sobre el funcionamiento de los SIEs que habían sido reconvertidos en centros de crisis. En **Aragón**, otra de las personas entrevistadas y que trabajaba también en una organización especializada lamentó que no se hubiese publicitado ampliamente este recurso. En la reunión con Amnistía Internacional, la Directora de Igualdad de Aragón indicó su compromiso de que estos recursos fueran ampliamente conocidos por parte de profesionales que pudieran entrar en contacto con víctimas de violencia sexual.⁶⁴

Amnistía Internacional insiste en la necesidad de establecer políticas públicas dirigidas a visibilizar expresamente la violencia sexual como una violación de derechos humanos y asegurar que las víctimas y supervivientes conocen y acceden a atención integral y especializada.

62 Entrevista por videoconferencia con una organización que representa a mujeres con discapacidad, el 12 de junio de 2025.

63 Conversación con una mujer de la Red de Mulleres de Vigo, 21 de mayo de 2025.

64 Entrevista por videoconferencia con la Directora del Instituto de la Mujer de Aragón el 3 de noviembre de 2025.



Entrada del Centro de Crisis de Toledo © AI

LA APERTURA DE LOS CENTROS 24/7 NO ESTÁ GARANTIZADA LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

Todas las comunidades autónomas se comprometieron a contar al menos con un centro de crisis por provincia abierto 24 horas los siete días de la semana, los 365 días al año, además de tener una línea de información telefónica (y/u online) disponible también 24 horas los siete días de la semana. Esta atención telefónica debe ser un servicio proporcionado por el propio centro de crisis, ya que no es solamente un canal de información y derivación, sino que deber servir también para acompañar o asistir a la víctima o superviviente de manera inmediata en una situación de crisis o de emergencia. Las profesionales que respondan deben, por lo tanto, ser expertas en violencia sexual y atención en crisis y/o emergencia. Sin embargo, no todas las comunidades autónomas están garantizando la apertura de los centros 24/7, ni una atención especializada en todo momento. La mayoría de las comunidades autónomas mantienen los centros abiertos un determinado número de horas, y después derivan a teléfonos generales donde se hace una primera valoración de la llamada.

De las seis comunidades autónomas analizadas, sólo **Galicia y Asturias** cuentan con centros abiertos 24 horas los siete días de la semana. Ambas comunidades autónomas ofrecen un teléfono directo al que poder llamar en cualquier momento. La coordinadora y abogada del centro de crisis de Asturias explicó a Amnistía Internacional que la entrada se produce de múltiples maneras: además de llamadas de teléfono también ofrecen un número de Whatsapp que es el tipo de comunicación que prefieren las adolescentes y también se les deriva desde otras instituciones.⁶⁵

65 Entrevista con la Directora de Igualdad de Asturias y la coordinadora del centro de crisis por videoconferencia, el 2 de octubre de 2025.

“Soy [el nombre se omite por razones de protección de datos], soy psicóloga y estoy hoy hasta las 9 de la noche, devolvemos la llamada si no contestamos porque lo mismo estamos ocupadas en ese momento, puedes llamar cuando quieras, estamos las 24 horas”.⁶⁶

Llamada a un centro de crisis en Galicia. La persona que respondió, además de identificar el centro, se identificó como psicóloga antes de iniciar la conversación.

El resto de las comunidades objeto de este informe, sólo garantizan la atención de manera presencial durante el día, con un horario más o menos ampliado. El centro permanece cerrado por las noches o los fines de semana teniendo que llamar a los teléfonos generales de atención a víctimas de violencia de género.

En **Castilla-La Mancha**, el horario de atención que se ofrece en los 5 centros de crisis con los que cuenta esta comunidad, uno en cada capital de provincia, es de 8 de la mañana a 22 horas; fuera de ese horario y los fines de semana el centro permanece cerrado. Cuando el centro está cerrado, la única opción que hay es llamar al teléfono general de la comunidad sobre violencia de género. En una reunión con la Consejera de Igualdad indicó que estaba previsto “derivar la llamada a la persona que estuviera de guardia que valoraría también la necesidad de desplazamiento al mismo o al hospital”,⁶⁷ si bien esta posibilidad de que haya personal de guardia no se encuentra en la información consultada.

En **Aragón** el horario de apertura de los tres centros de esta comunidad autónoma, uno por provincia, es de 9 a 19 horas de lunes a viernes, permaneciendo cerrado fuera de ese horario y también los fines de semana. Fuera del horario, el único teléfono que se ofrece es el general para víctimas de violencia de género, disponible 24 horas al día todos los días del año, cuya principal gestión es proporcionar otros contactos de emergencia. En una reunión con la Directora de la Mujer, ésta indicó que dicho servicio estaba siempre atendido por profesionales especializadas, bien trabajadoras sociales o psicólogas.⁶⁸

66 Respuesta al llamar directamente a un centro de crisis en Galicia para solicitar información, 12 de octubre de 2025.

67 Entrevista presencial entre Amnistía Internacional y la Consejera de Igualdad de Castilla-La Mancha, el 20 de octubre de 2025.

68 Reunión por videoconferencia con la Directora del Instituto de la Mujer de Aragón, el 3 de noviembre de 2025.



“Este es el teléfono para llamar si quiere un abogado de oficio, aunque si no ha ido al hospital.... le puedo facilitar también el teléfono del CAIVIS [centros de crisis en Aragón], pero su horario es de 9 a 19 horas, aquí estamos las 24 horas, puedo hablar con ella si quiere, pero vamos, que yo no soy psicóloga, pero la puedo atender”.

Transcripción de la respuesta dada en el teléfono 900 del Instituto Aragonés de la Mujer a una mujer que solicitaba información para una amiga que había sufrido una agresión. Esta frase es un fragmento de una conversación que duró más de cinco minutos en la que la operadora también explicó el tipo de atención que podía recibir en el centro de crisis.⁶⁹

En **Andalucía**, según la información proporcionada por el Instituto Andaluz de la Mujer, el horario de atención de los centros es de 8.30 a 20.30 horas los días de diario. Sin embargo, Amnistía Internacional ha recibido información de que al menos en dos provincias andaluzas el horario de atención es de 9 a 13.30 y de 16 a 20 horas. No hay ningún teléfono directo publicitado, por lo que siempre es necesario llamar previamente al teléfono 900 del Instituto Andaluz de la Mujer, desde donde hacen la derivación a las profesionales del centro de crisis de la provincia, si se llama en el horario de apertura. Solicitada información sobre la existencia de un número directo, el Instituto Andaluz de la Mujer indicó que es posible acceder a estos centros a través del 112, las fuerzas y cuerpos de seguridad, los centros de la mujer, centros sanitarios o el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía. No es posible acudir directamente a ninguno de los centros, al no estar publicitada su dirección, ni tampoco hay direcciones de correos electrónicos. Andalucía es la única comunidad autónoma de las analizadas en este informe, que oculta el paradero de los mismos.



Cartel del Centro de Crisis en Granada, en la entrada de un antiguo hospital donde se ubica el módulo prefabricado. © AI

69 Llamada realizada el 14 de octubre de 2025.

“[las profesionales del centro de crisis de Granada] están en una caseta prefabricada, es como un contenedor dentro de un antiguo hospital... hay un pequeño cartel en la cancela externa del hospital, pero permanece cerrada ya que sólo se puede acceder previa cita, no entiendo cómo no han acondicionado un sitio mejor para poder atender adecuadamente a las mujeres, cuando nos informaron sobre este servicio, nos dijeron que era un proyecto piloto por dos años”.⁷⁰

La Directora para la Erradicación de las Violencias Machistas⁷¹ dijo a Amnistía Internacional que la comunidad autónoma de **Cataluña** tenía un modelo de atención diferente al resto de comunidades autónomas, habían optado por ampliar la red de los 17 Serveis d'Intervenció Especializada (SIE), es decir, centros para la atención especializada para víctimas de violencia machista, con 4 SIE más con más énfasis en la atención a la violencia sexual. El horario de atención de los SIE considerados centros de crisis es el mismo que el resto, de 9 a 19 horas. Según la información proporcionada en la reunión con la Directora, estos 4 centros se habrían reforzado con 10 profesionales para la atención en violencias sexuales. La atención 24/7 estaría garantizada a través del Servicio de Intervención en Crisis (SIC) con 33 psicólogas de guardia que atienden cuando los SIE no están abiertos. Amnistía Internacional hizo el ejercicio de buscar en internet información específica sobre centros de crisis en Cataluña. Al entrar en el directorio⁷² del Departament d'Igualtat i Feminisme de Catalunya, ninguno de los SIE se identifica como centro de crisis para violencia sexual, dentro de los servicios que ofertan estos centros no hay ninguna mención específica a la violencia sexual.⁷³

“No tenemos información de cómo se está haciendo, la sensación es que se ha ido muy rápido para responder a fondos europeos, pero al final los recursos públicos nos derivan casos a nosotras y no al revés”.⁷⁴

70 Entrevista telefónica con una abogada que asesora a mujeres víctimas de delitos en Granada, el 22 de octubre de 2025.

71 Reunión por videoconferencia con la Directora General per l'Erradicació de les Violències Masclistes el 4 de julio de 2025.

72 <https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/violencies-masclistes/serveis-dintervencio-especialitzada-en-violencia-masclista-SIE/>

73 Última visita el 23 de octubre de 2025.

74 Entrevista por videoconferencia a dos compañeras de Hèlia, una organización especializada en atención a víctimas de violencia de género desde 2008 en Barcelona, el 13 de junio de 2025.

2.3 ESCUCHAR, ACOMPAÑAR Y PROTEGER: GARANTIZAR LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE VIOLENCIA SEXUAL.

“La suerte no es un derecho humano”⁷⁵

Como ya se ha indicado previamente, el Convenio de Estambul exige a los Estados garantizar tanto servicios generales como especializados de protección y apoyo a mujeres víctimas de violencia,⁷⁶ los Estados deben específicamente contar con servicios especializados para las víctimas de violencia sexual.⁷⁷ En su último informe a España,⁷⁸ el Comité GREVIO recuerda a las autoridades españolas que los servicios de apoyo generales y especializados facilitan enormemente la recuperación de las víctimas, jugando un papel clave para la respuesta integral,⁷⁹ y en la compleja tarea de empoderar a las víctimas mediante un apoyo y una asistencia óptimos y adaptados a sus necesidades.⁸⁰ En dicho informe, el Comité GREVIO incide en la obligación de España de proporcionar servicios holísticos, con un número suficiente para garantizar su acceso. La recomendación del Consejo de Europa es contar con un centro por cada 200.000 habitantes.



Activistas de Amnistía Internacional reclamando la construcción de un centro de crisis. © AI

75 Entrevista por videoconferencia con Erika Larraga Chueca, trabajadora social especialista en género y violencia sexual el 3 de julio de 2025.

76 Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica. Capítulo IV -Protección y apoyo (Artículos 20-28)

77 Artículos 22 y 25.

78 España. Primer Informe de evaluación temática. 21 de noviembre de 2024 (GREVIO (2024)11.
<https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/home>

79 Íbid. Parr. 85

80 Íbid, Parr. 107.



ESPAÑA INCUMPLE CON LA RECOMENDACIÓN DE 1 CENTRO POR CADA 200.000 HABITANTES.

Como se puede observar en la tabla más abajo, ninguna de las comunidades autónomas que han sido objeto de este estudio cumplen con la recomendación del Consejo de Europa. Hay que señalar que ninguna de las comunidades autónomas españolas cumple con esta recomendación.⁸¹

CCAA	Población ⁸²	Centros	N.º de profesionales por centro
Asturias	1.009.599 hab	1 1 x 1.009.599	7 Abogadas, 8 Psicólogas, 1 Trabajadora social
Galicia	2.705.833 hab	5 1 x 541.166 hab	1 Asesora jurídica, 2 Trabajadoras sociales, 3 Psicólogas, 1 Auxiliar administrativo
Aragón	1.351.591 hab	3 1 x 450.530 hab	1 Psicóloga, 1 Trabajadora social, 1 Educadora, + asesoramiento jurídico por el IAM 4 días a la semana
Cataluña	8.012.231 hab	4 1 x 2.003.057 hab	1 Directora, 1 Administrativa, 1 Jurista, 1 Trabajadora Social, 2 Educadoras sociales, 3 Psicólogas mujer, 1 Psicóloga infantojuvenil
Andalucía	8.631.862 hab	8 1 x 1.078.982 hab	1 Trabajadora Social, 2 Psicólogas, 1 Abogada
Castilla-La Mancha	2.104.433 hab	5 1 x 420.886 hab	Se indica que hay asesoramiento jurídico, psicológico y de trabajo social, pero no se indica el número por centro.

En su informe a España, el Comité GREVIO también recomendaba garantizar que todas las víctimas tengan acceso inmediato a atención médica, asesoramiento y apoyo psicológico de manera inmediata y también a largo plazo prestados por profesionales cualificados y que ofrezcan un apoyo sensible a las víctimas e informado sobre el trauma.⁸³ Solo así se asegurará que la atención integral y de calidad a una víctima o superviviente de violencia sexual no dependa de la “suerte” del lugar donde se reside o de la “suerte” de ser atendidas por profesionales con la debida capacitación. Amnistía Internacional considera que en el momento actual no se está garantizando a las víctimas una atención integral y de calidad en todo el territorio español. Una vez más, la organización se ha encontrado con una gran disparidad en la atención especializada que se presta, no solo entre las distintas comunidades autónomas, sino también dentro del territorio de las propias comunidades autónomas.

81 Si bien algunas comunidades autónomas como Castilla y León si cumplirían esta ratio en algunas provincias con una población de menos de 200.000 habitantes, si se toma la población total de la comunidad autónoma, esta no cumple con la ratio aconsejada. También sería el caso de Extremadura en la provincia de Cáceres, donde hay dos centros. Ceuta y Melilla cumplirían con esta ratio al tener una población inferior a la ratio recomendada por el Consejo de Europa.

82 Fuente Instituto Nacional de Estadística. Población año 2024 www.ine.es

83 Íbid. Parr. 117. a).



EL MODELO ELEGIDO POR LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS DE CENTROS DE CRISIS PONE EN RIESGO LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN.

Un estudio realizado por el Consejo de Europa de 2008⁸⁴ sobre estándares exigibles a los Estados para asegurar la calidad y suficiencia de recursos para la asistencia de víctimas de violencia de género, concluía que la atención a las mujeres se realizaba mayoritariamente por organizaciones no gubernamentales. Ahora bien, aunque muchas de ellas están especializadas en la atención a las mujeres, es responsabilidad de los Estados asegurar que cuentan con los recursos suficientes y con personal cualificado para mantener la calidad de los servicios, por lo que deben establecerse mecanismos de control que permitan supervisar cómo se presta esta atención.

Solo la comunidad autónoma de **Asturias**,⁸⁵ que cuenta con un centro de crisis desde el año 2020, ha optado por un servicio público con personal laboral para la atención a las víctimas y supervivientes de violencia sexual. Dicho centro que abre 7 días a la semana 24 horas al día, cuenta con 7 abogadas y 8 psicólogas en atención presencial que trabajan de manera interdisciplinar acompañando en todo el proceso a la mujer víctima o superviviente. Atienden también a niñas a partir de los 12 años, por lo que se optó por contratar a una psicóloga experta en infancia y que coordina su trabajo con centros de menores. Igualmente, prestan apoyo a familiares, mayoritariamente a madres. Por las noches se cuenta con un equipo que atiende llamadas en crisis y/o realizan acompañamientos al hospital en caso de ser necesario.

Una de las carencias del centro de crisis de Asturias era no contar con trabajadoras sociales, pero según se informó en la reunión mantenida con la organización, dicho puesto había sido ya creado y consolidado, y una trabajadora social empezaría en el mes de noviembre de 2025. El centro dispone de protocolos de coordinación con otros servicios de atención a la mujer, con Fuerzas de Seguridad así como con sanidad, asociaciones e institutos, además de acuerdos de colaboración con una organización que trabaja con personas migrantes y una organización que representa a personas con discapacidad física.⁸⁶

Amnistía Internacional valora como buena práctica que dispongan de un servicio de taxi para facilitar bien el desplazamiento de las víctimas o supervivientes al centro o de regreso a sus hogares, o de las profesionales, facilitando igualmente la posibilidad de atención de manera telemática.

El resto de las comunidades autónomas examinadas ha optado por licitar los contratos a entidades privadas, bien sea empresas consideradas de carácter social, fundaciones o empresas prestadoras de servicios generales. Cabe recordar que el Comité GREVIO manifestó su preocupación tanto en su informe de 2019⁸⁷ como en su informe de 2024⁸⁸ sobre el hecho de que en España “*el sistema [de licitación] sigue favoreciendo a las organizaciones más grandes en detrimento de las ONG más pequeñas, de base comunitaria, que tienen experiencia directa en el trabajo con mujeres víctimas de violencia de género*”. En su último informe de 2024 señaló su “*preocupación porque las condiciones de trabajo del personal de dichos servicios son a menudo precarias. Esto parece deberse en gran medida al hecho de que las*

84 Combating violence against women: minimum standards for support services.

85 Reunión con la Directora de Igualdad y la coordinadora del centro de crisis por videoconferencia, 2 de octubre de 2025.

86 Reunión con la Directora de Igualdad y la coordinadora del centro de crisis por videoconferencia, 2 de octubre de 2025.

87 Gre vio: Primer Informe de Evaluación a España, 2019, párrs 44-46.

88 Gre vio: Primer informe de Evaluación temática. 2024, párrs 35-37.



licitaciones públicas siguen favoreciendo a los licitadores más bajos, obligando a los proveedores a reducir los costes de personal, así como la calidad de los servicios propuestos”.

En **Galicia**, una empresa de construcción española gestiona actualmente el Centro de Crisis de Vigo. En los casos de Aragón, en 4 centros de Galicia, Andalucía o Castilla-La Mancha, según la información recopilada, las adjudicatarias son entidades no tendrían como ámbito de trabajo o experiencia principal la atención a víctimas de violencia sexual.

En **Cataluña**, la Directora General para la Erradicación de Violencias Machistas informó a la organización que sólo podían concurrir entidades que estuvieran acreditadas en el ámbito de la violencia machista e incluidas en un registro. Como requisito para licitar, las empresas debían pasar los CVs de las trabajadoras para la aprobación de la administración.⁸⁹ Amnistía Internacional también se entrevistó con una trabajadora de una organización que lleva años prestando una atención especializada a víctimas y supervivientes que expresó su preocupación por el hecho de que *“estuviesen entrando grandes empresas del ámbito social sin especialización, poniendo en una situación más complicada a las organizaciones especializadas con menor capacidad para competir en oferta económica, obligando a las entidades del tercer sector a precarizar sus servicios en una lógica de competitividad contraria a la calidad del servicio y al bienestar de las trabajadoras, es la falta de perspectiva feminista e interseccional de las grandes empresas de servicios, que buscan el lucro y no la erradicación de las violencias”*.⁹⁰

En la comunidad autónoma de **Aragón** los 3 centros de crisis denominados CAIVIS, están siendo gestionados por una fundación. Amnistía Internacional ha buscado la licitación del gobierno de Aragón que justifica la externalización del servicio en la exigencia de personal especializado en violencias sexuales, y por la variedad de supuestos que dicho concepto abarca. Varias personas de la sociedad civil entrevistadas por Amnistía Internacional alertaron sobre el hecho de que las entidades que están llevando estos servicios no tengan una trayectoria de atención especializada a víctimas y supervivientes de violencia sexual. Amnistía Internacional ha visitado la página de la entidad adjudicataria y no ha encontrado ninguna información relativa a su experiencia en relación con las víctimas y supervivientes de violencia sexual, según la información disponible, su trabajo está principalmente enfocado en salud mental y en personas con riesgo de exclusión social. La organización también se dirigió por escrito a dicha fundación solicitando información sobre su experiencia o trayectoria con víctimas y supervivientes de violencia sexual, a fecha de cierre del informe, no ha recibido contestación.⁹¹

En **Andalucía** se ha adjudicado este servicio a una organización con trayectoria en la intervención con colectivos vulnerables. En su página web⁹² incluyen información sobre el servicio de atención inmediata a mujeres víctimas de violencia sexual, pero no hay información sobre si estos servicios se garantizan también más allá del momento de la emergencia o crisis. Una abogada contó a Amnistía Internacional que esta organización sólo atiende en momentos de crisis, en caso de que la víctima requiera una atención a más largo plazo por ejemplo en el ámbito jurídico, se le deriva a otra organización.⁹³ Según la información recabada por la organización a través de un testimonio que habló con una trabajadora de un centro de crisis para recabar información, el servicio prestado tanto por la trabajadora social como por la

89 Reunión por videoconferencia con la Directora General per l'Erradicació de les Violències Masclistes el 4 de julio de 2025.

90 Entrevista por videoconferencia con Naxheli Beas, jurista de AADAS y parte del equipo de incidencia política de la entidad, el 5 de junio de 2025.

91 Última visita el 28 de octubre de 2025. Esta fundación se presenta como entidad que atiende especialmente a personas con enfermedades mentales, personas con Alzheimer u otras demencias, familias en riesgo de exclusión o escasos recursos, y a colectivos al borde de la exclusión social.

92 Última visita el 28 de octubre de 2025.

93 Entrevista telefónica con una abogada que asesora a mujeres víctimas de delitos en Granada, el 22 de octubre de 2025.

psicóloga de esta entidad estaría orientado a una primera atención, orientación y acompañamiento, en caso de denuncia, derivando a la mujer a otros servicios en el caso de que necesitase ayuda o asesoramiento a largo plazo.⁹⁴ El Instituto Andaluz de la Mujer en réplica a Amnistía Internacional, indicó que tanto el servicio de atención inmediata como el servicio de recuperación son recursos del Instituto Andaluz con amplia cobertura de asistencia. Indicó también la posibilidad de posibilidad de desplazamiento en la ubicación que indique la persona agredida con independencia de la hora en la que surja dicha atención.

En **Castilla-La Mancha**, tras ser impugnada la adjudicación de los centros de crisis, la Consejera de Igualdad informó a Amnistía Internacional que en noviembre de 2025 empezaría a operar la asociación que había ganado la licitación en el primer momento. Visitada la página web de esta asociación, Amnistía Internacional no ha podido encontrar ninguna referencia a su especialización en la atención a víctimas de violencia sexual. Según la información disponible, su ámbito principal de actuación es la prevención, tratamiento e integración de personas que se encuentren en riesgo de exclusión. Amnistía Internacional solicitó información por escrito a la entidad adjudicataria para completar esta información, a fecha de cierre de este informe, no ha recibido contestación. Cuando preguntamos a la Consejera de Igualdad de Castilla-La Mancha sobre la experiencia de esta organización con víctimas y supervivientes de violencia sexual respondió que lo que sabía es que se les habían adjudicado también los centros de crisis de Melilla y Ceuta.⁹⁵

Amnistía Internacional conversó con algunas trabajadoras de los centros de crisis en Castilla-La Mancha, quienes relataron que habían tenido que iniciar la puesta en marcha de los centros sin apenas apoyo y recursos. Se les había informado de que no continuarían trabajando en dichos recursos, una de ellas manifestó su preocupación por las mujeres que estaban atendiendo y que de un día para otro verían cómo sus asesoras legales o sus psicólogas dejarían de ser sus personas de referencia en el acompañamiento que ya habían iniciado.

Dos representantes de una organización de defensa de las mujeres en **Aragón** compartieron con Amnistía Internacional cuál fue su experiencia cuando les convocaron para conocer el centro de crisis: *“nos convocaron [en el CAIVIS de Zaragoza] a una reunión para presentarnos el servicio, había solo una trabajadora social y alguien en recepción, la psicóloga no estaba, me pareció que el equipo era reducido e insuficiente, hubo un encontronazo porque nos dijeron que en el caso de menores, si eran víctimas de violencia sexual lo pasaban a servicios sociales, y que no iba a haber ninguna comunicación previa con las madres o familias, algunas hemos tenido experiencias muy negativas con estos servicios, si te dicen esto ya de primeras te piensas si debes ir allí”*.⁹⁶ Una trabajadora de otra organización contó a Amnistía Internacional *“mi experiencia es que cuando hablé con el centro de Teruel, llamaban a la organización en la que trabajo para orientación e información en una situación de trata con fines de explotación sexual, y si bien la profesional era majísima y abierta a cualquier indicación, orientación y asesoramiento, me comentó que venía de una entidad de salud mental, sin experiencia en violencias sexuales tan específicas e incluso planteó elevar a su coordinación la posibilidad de que se les diese formación.”*⁹⁷

94 Información obtenida tras una llamada al centro de crisis de Cádiz solicitando información sobre cómo sería el proceso de atención a una mujer que había sufrido una agresión.

95 Reunión presencial con la Consejera de Igualdad en Toledo, el 20 de octubre de 2020.

96 Entrevista por videoconferencia con dos representantes de Somos Mas, 18 de julio de 2025.

97 Entrevista por videoconferencia con Erika Larraga Chueca, trabajadora social especialista en género y violencias sexuales, el 3 de julio de 2025.

En julio de 2025, Amnistía Internacional habló con la madre de una niña de 12 años víctima de abusos sexuales, y que había acudido al centro de crisis de Zaragoza derivada por otra organización. Dijo a la organización que *“el primer día no me cogieron el teléfono, tuve que volver a llamar y me dieron cita tres días después, fui yo sola, me preguntaron datos sobre mi hija, cómo ocurrió lo que le pasó, me dijeron que la psicóloga estaba de baja pero a los pocos días mi hija fue al centro y tuvo una reunión en la que estaban otras niñas, según me dijo le explicaron cómo decir que no y esas cosas. A mí no me ofrecieron asesoramiento o ayuda, pero la verdad yo tampoco lo había pedido”*.⁹⁸ En octubre de 2025, Amnistía Internacional volvió a contactar con ella a través de Whatsapp para preguntar por el progreso de su hija. Contestó que seguía esperando a que le avisasen para saber cuándo su hija tenía que volver, su hija solo había tenido aquel primer encuentro grupal.

Una psicóloga de una organización no gubernamental especializada y con trayectoria en violencia sexual con la que habló Amnistía Internacional dijo que *“un servicio tan especializado requiere de más profesionales y con mejores condiciones para que den un servicio de calidad en el que no solo importe el número de personas atendidas. El modelo de licitación prioriza la cantidad y la economía por encima de la calidad, y esto pone en riesgo la atención de las víctimas a pesar de la profesionalidad de los equipos y a costa de su salud mental o física”*.⁹⁹ Otra psicóloga que ha trabajado en un centro de crisis en **Madrid**, contó a la organización que *“debido a la precarización del sector, hay muchas bajas y también mucha rotación, y tienen que cubrir las suplencias, con tanta rotación puedes gestionar este sistema cuando las compañeras atienden en un momento de crisis, pero afecta muchísimo al seguimiento, especialmente porque no hay posibilidad de hacer un acompañamiento en los procesos terapéuticos de reparación, tienes que advertir que estás haciendo una suplencia y que no puedes dar continuidad, por lo que al final la atención no es integral”*.¹⁰⁰

Amnistía Internacional ha recibido testimonios que ejemplifican el daño que se ocasiona nuevamente a una víctima o superviviente que no recibe la atención adecuada cuando reúne fuerzas para solicitar ayuda, y la angustia con la que se vive la soledad cuando sabes que tienes derecho a una atención integral y especializada pero no la recibes.

“Se lo conté a una trabajadora social de un centro de atención a la mujer que me habló de los centros de crisis, fue ella quien llamó para concertarme una cita, pero la cita tardó bastante, me dijeron que tres semanas, pero tuve que llamar yo de nuevo porque no me llamaban, pasó más de un mes. Cuando por fin tuve la cita hablé con la asesora jurídica, me dijo que para la psicóloga había una lista de espera de por lo menos tres meses, esto fue en abril y sigo esperando. Ahora mismo todo está siendo muy costoso, la abogada del centro me dijo que lo mejor es que buscara un abogado privado para preparar bien mi denuncia... que si no lo hacía bien podían desestimarla, si no tenía pruebas o testimonios, que el turno era sólo para violencia de género o para poca renta, que no cubría cuando era un tema en la infancia y por un familiar. También me dijo que no hay acompañamiento, que la denuncia la tienes que hacer tu sola. Todo son dificultades, mi abogado ha advertido que van a intentar atacarme si vamos a juicio... sigo sin apoyo psicológico, con todos los gastos que estoy

98 Entrevista por videoconferencia con la madre de una víctima de violencia sexual el 18 de julio de 2025.

99 Entrevista por videoconferencia con la Carla Román, técnica de la Fundación Vicki Bernadet en Aragón, el 24 de septiembre de 2025.

100 Entrevista por videoconferencia con una psicóloga en Madrid, 24 de octubre de 2025.

teniendo para presentar todo ante el juzgado no puedo permitírmelo, he estado con la trabajadora social del centro, me hizo una especie de juego de cartas para hablar de emociones, pero no me dio ningún tipo de retroalimentación, no sé, fue algo así para que yo reflexione, cómo me veo en el futuro, pero no hay nada más. Fui a un centro juvenil, hablé con el psicólogo pero me dijo que no tenía la experiencia requerida para poder ayudarme, echo de menos que el centro de crisis me facilite poder hablar con una psicóloga, aunque ya me han advertido que sería sólo una vez al mes”.¹⁰¹

En **Galicia**, según la información recabada, la Xunta tiene un acuerdo con el Colegio de Psicólogos para que las mujeres que lo precisen puedan acceder a 20 sesiones de terapia psicológica que puede ser ampliada a 10 más.¹⁰² Para solicitar este servicio, tienen que estar acreditadas como víctimas. Un experto con el que consultó Amnistía Internacional advirtió sobre el daño para el proceso terapéutico que puede suponer limitar el número de sesiones a priori, sin evaluar previamente las necesidades reales de las víctimas:

“El impacto psicológico y social en las víctimas de diferentes formas de violencia es muy subjetivo y depende de muchos factores: individual, familiar y comunitario e incluso global. De esta manera, es especialmente relevante no acudir a tratamientos estandarizados que podrían incumplir el principio de atención a las particularidades de la mujer y necesidades reales y prácticas, hay que realizar una evaluación previa y exhaustiva que permita trazar una hoja de ruta con participación de las mujeres para el desarrollo de las intervenciones. En el proceso de reparación y recuperación hay fluctuaciones en función de cómo el trauma haya afectado. Es importante saber que el trauma no solo paraliza en el momento actual, sino que afecta también a todas las cosas que vayan ocurriendo en el futuro, por eso es importante que la intervención psicológica sea planificada en función de la intensidad y se vaya adaptando a variables objetivas. Acudir a sesiones estandarizadas puede incurrir en un incumplimiento de esta obligación”.¹⁰³

Algunas de las personas con las que habló la organización también destacaron la importancia del trabajo de todo el equipo de manera integral, *“además de la formación es importante también el compromiso personal, acudir al turno de oficio no es lo mismo que te represente una abogada que trabaja conjuntamente con la psicóloga que te acompaña”.¹⁰⁴*

101 Entrevista con una superviviente de violencia sexual en la infancia, conversación telefónica el 16 de octubre de 2025. La entrevistada se refiere a la atención recibida en un centro de crisis en Madrid.

102 Entrevista por videoconferencia con una experta en género de una organización que trabaja con personas migrantes y víctimas de la trata en Galicia, el 7 de octubre de 2025.

103 Conversación con Jesús Pérez Viejo, psicólogo y profesor titular de la Facultad de Derecho de la UNED. 22 de octubre de 2025.

104 Conversación telefónica con Mariti Pereira Alvarez, directora y coordinadora de programas de CAVASYM, centro especializado en atención a víctimas de violencia sexual en Asturias, el 13 de octubre de 2025.

Amnistía Internacional también quiere manifestar su preocupación ante la falta de una mayor coordinación interinstitucional como otro de los factores que tienen un impacto tremendamente negativo en la atención y recuperación de las víctimas y supervivientes de la violencia sexual. Aunque en **Castilla-La Mancha** se anunció que los centros de crisis entraron en funcionamiento a finales de 2024, hasta junio de 2025 no empezaron a contar con trabajadoras. Sin embargo, según el testimonio de Marta -más abajo-, ella en ningún momento tuvo conocimiento de este recurso.

Marta¹⁰⁵ es una mujer extranjera que vive en una localidad en la provincia de **Ciudad Real** desde noviembre de 2024. Contó a Amnistía Internacional que cuando estaba pasando unos días en la playa en junio de 2025 sufrió una agresión sexual:

Creo que el tipo que habló conmigo echó algo en mi bebida, al día siguiente me encontraba mal, no sabía bien qué me había ocurrido, tenía como flashbacks de su cara...de lo que había pasado... Soy médica, y como profesional he tenido que enfrentarme a situaciones como la que me ha tocado vivir a mí. Como tenía que volver a mi ciudad al día siguiente de que esto me ocurriese, al llegar fui inmediatamente a mi centro de salud para un examen médico. Ya lo primero fue el hecho humillante de tener que contar a todo el mundo lo que me había ocurrido hasta que por fin me atendió un médico que me dijo que allí no podían hacer nada y que tenía que ir al hospital. Fui al hospital, pero lo único que me hicieron fue una analítica, y aunque fue positiva confirmando que me echó algo en la bebida, no hicieron ningún tipo de examen de ETS [Enfermedades de Transmisión Sexual], básicamente lo que me dijo es que me fuera a casa... No entendía nada porque yo sabía lo que se debía haber hecho... Llegué a casa llorando, estaba bloqueada, una amiga que es además abogada me dijo que había que ir a la capital, me llevó al hospital de Ciudad Real, allí tuve que volver a contar todo de nuevo. Me examinaron cinco médicos, uno para cada cosa. Es muy revictimizador, no puedo decir que el trato fue malo, pero ¿no podía haberse encargado sólo una persona? Luego llamaron a la policía, aparecieron tres por el pasillo y dijeron: ¿eres tu el caso, no? Luego hubo un montón de preguntas que lo único que hacían era cuestionar mi comportamiento, que si había bebido mucho, que si estaba segura, que si yo había provocado... Llegó un momento que solo pude ponerme a llorar, me empecé a sentir muy mal, culpable, mi amiga tuvo que intervenir y decirles que ya estaba bien. Tomaron mis datos y los del sitio donde había ocurrido, pero siempre con una actitud de hacerme a mí dudar. Lo peor fue cuando a los tres días se presentaron en mi casa, estaba mi hijo y le pegaron un susto enorme cuando le dijeron que yo tenía que ir a comisaría. Llamé indignada diciéndoles que me dejaran en paz. A los pocos días me llamaron de Alicante, fue una llamada más amable, no sé si de la policía o del juzgado, empática, animándome a denunciar, pero le dije que no, que no estaba dispuesta a que siguieran revictimizándome”.

Amnistía Internacional preguntó a Marta si la policía o el personal que la atendió en ambos hospitales en algún momento le informaron de la existencia de servicios especializados en violencia sexual que pudieran haberle dado acompañamiento o si ellos mismos ofrecieron contactar con este servicio especializado. “Me estoy enterando por ti de que estos servicios existen, estoy recibiendo apoyo psicológico, pero es una psicóloga privada”.

105 El nombre ha sido cambiado por motivos de privacidad. Entrevista por videoconferencia el 23 de octubre de 2025.

El Director General de Lucha contra la Violencia de Género de Galicia indicó que se estaban reforzando la coordinación con el SERGAS para un mejor conocimiento de este servicio por el personal médico, especialmente en los hospitales. Amnistía Internacional valora positivamente esta iniciativa, en una conversación con una ginecóloga que trabaja en el hospital de Vigo, esta le dijo no tener mucha información de cómo funcionaban estos centros y que no había recibido información de cómo coordinarse, contó a la organización que en una guardia, la médica forense llamó al teléfono del centro pero no contestaron.¹⁰⁶

106 Esta conversación tuvo lugar con una ginecóloga como parte del proyecto de investigación sobre los centros de crisis, el 27 de octubre de 2025.



3. GARANTIZAR EL ENFOQUE INTERSECCIONAL.

El Convenio de Estambul pide a los Estados que adopten medidas coordinadas y globales para luchar contra todas las formas de violencia de género, y esto incluye tener en cuenta las barreras específicas de mujeres que enfrentan múltiples formas de discriminación.¹⁰⁷ De la misma forma, teniendo en cuenta que las mujeres no son una categoría homogénea, la Directiva sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia de género también establece que los Estados presten la debida atención a las víctimas afectadas de diversas formas de discriminación, que deben ser tenidas en cuenta en la valoración individual, para determinar las necesidades de protección, el apoyo especializado y la formación e información para los y las profesionales que tengan que estar en contacto con las víctimas y/o supervivientes. En la adopción de medidas preventivas, los Estados deben contar con medidas especiales para los grupos en mayor riesgo, teniendo en cuenta las barreras lingüísticas, diferentes niveles de alfabetización y capacidad, así como adoptar medidas que combatan el cultivo de estereotipos de género perjudiciales.¹⁰⁸

“Fui herida principalmente por la policía, no hizo falta ningún insulto abiertamente racista, cayeron sobre mí todos los estereotipos, mujer sola con hijos, extranjera, no creían que yo fuera médico... el trato fue muy machista, incluso me dijeron que agradeciera que no hubiera habido penetración.”¹⁰⁹

En su último informe a España, el Comité GREVIO recogía la preocupación expresada por ONGs que trabajaban con mujeres con discapacidad, mujeres LGTBI, mujeres romaníes, mujeres migrantes y refugiadas, mujeres que ejercen la prostitución y han sufrido violencia de género en relación con la falta de servicios especializados para satisfacer adecuadamente las necesidades de estas mujeres. Entre los factores que se señalaban como causantes de este problema estaba la falta de recursos, la falta de formación en materia de interseccionalidad, de interpretación y de mediadores culturales.¹¹⁰

Igualmente, el Comité GREVIO señalaba las dificultades adicionales que pueden tener las mujeres rurales a la hora de acceder a cierto tipo de servicios especializados.¹¹¹ La mayoría de los servicios especializados se encuentran en las capitales de provincia o núcleos urbanos, por lo que el acceso a los mismos por mujeres que se encuentran en zonas rurales se convierte en un reto, especialmente en aquellas comunidades que cuentan con una población muy dispersa geográficamente.

107 Artículos 4.3 y 7 del Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.

108 Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica. Considerandos 6, 71, 72, 74 y 75. Artículo 16.

109 Entrevista con Marta (nombre ficticio) por videoconferencia el 23 de octubre de 2025.

110 Grevio: Primer informe de Evaluación Temática a España, párrafo 110 (2024).

111 Idem, párr. 98. Si bien, a lo largo del informe, hay diversas menciones a las dificultades que las mujeres rurales y otras mujeres que enfrentan discriminación interseccional encuentran tanto en materia de prevención, protección y acceso a justicia.

“En Galicia la población está muy dispersa, y además la red de transporte público no es buena, nos dijeron que el acceso al recurso no está financiado, y creo que ellas [las trabajadoras] tampoco se desplazan, por lo menos no nos hablaron de esa posibilidad.”¹¹²

La coordinadora del centro de crisis de **Asturias** informó a Amnistía Internacional de que disponían de un servicio de taxi para facilitar la accesibilidad de las mujeres al centro de crisis, y que en ocasiones se desplazaban las supervivientes o las víctimas al centro y en otras se valoraba la posibilidad de que las trabajadoras se pudiesen desplazar a las localidades. Para ello, acordaban con los servicios de la mujer de la zona la posibilidad de que se les facilitara un local y cuando esto no era posible, se ofrecía también atención de manera telemática.¹¹³

La Consejera de Igualdad de **Castilla-La Mancha** informó a la organización que no estaba previsto el desplazamiento de las trabajadoras fuera del centro. Explicó que hay un proyecto para facilitar el desplazamiento de personas que viven en municipios pequeños mediante un servicio de transporte a demanda que lo que hace es acercar a esas personas a las cabeceras de las líneas de transporte para que desde allí puedan llegar a la capital. En caso de que una mujer víctima de violencia sexual que se encuentre en algún municipio sin servicio de transporte público quisiera desplazarse a uno de los centros de crisis, tendría que llamar el día antes y solicitar este servicio, que todavía no estaba operativo en todas las zonas, sino que estaba implantándose.¹¹⁴

Una trabajadora de una entidad gitana dijo a Amnistía Internacional *“creo que en general estos servicios de violencia no tienen la formación necesaria sobre quiénes somos las mujeres gitanas, imperan los estereotipos, parece que hay miedo a trabajar con mujeres gitanas. En una ocasión una trabajadora del centro de violencia contra las mujeres al que llamé para derivarle una mujer que sufría violencia de género me dijo que casi mejor que la atendiéramos nosotras, ya que trabajamos con población gitana... pero yo no soy la experta en violencia de género, puesto que mi entidad no es experta ni referente en atención de casos así, y ella sí. Recuerdo otro caso de una chica gitana joven, también un tema de violencia de género, tardamos mucho en conseguir de que fuera a terapia con una psicóloga, y cuando decidió pedir cita le dijeron que debía ir a sesiones grupales y que si eso luego ya le atendían de manera individual, a una chica que había tenido algún intento autolítico, nos dijo que si tenía que hablar delante del resto no iba a volver”*.¹¹⁵

En **Galicia**, una trabajadora de una organización no gubernamental que asiste a personas mayoritariamente de origen migrante manifestó su preocupación por el hecho de que los centros de crisis estuvieran en los hospitales, y esto pudiera suponer un freno para el acceso a los mismos por parte de mujeres migrantes especialmente cuando están en situación irregular, teniendo en cuenta también a los problemas que muchas tienen para obtener la tarjeta sanitaria, aunque estos servicios no sean parte del sistema de salud.¹¹⁶

112 Entrevista por videoconferencia con una experta en género de una organización que trabaja con personas migrantes y víctimas de trata, en Galicia, el 7 de octubre de 2025.

113 Reunión por videoconferencia con la Directora de Igualdad de Asturias, la jefa de servicio y con la coordinadora del centro de crisis el 2 de octubre de 2025.

114 Entrevista presencial con la Consejera de Igualdad en Toledo el 20 de octubre de 2025.

115 Entrevista telefónica con la coordinadora responsable de género el 1 de octubre de 2025.

116 Entrevista por videoconferencia con trabajadora de una organización no gubernamental que asiste a mujeres, 7 de octubre de 2025.

Amnistía Internacional también se entrevistó con dos trabajadoras sexuales, ambas de origen migrante, y una de ellas transgénero, que dijeron a la organización que por su trabajo se enfrentaban en ocasiones a violencia sexual. Sin embargo, ambas expresaron su desconfianza a acudir a estos servicios en parte por los estereotipos y prejuicios que sentían que pesaban sobre ellas cuando revelaban su actividad.

“He oído hablar de estos lugares, [centros de crisis de Andalucía] pero nos dijeron que por seguridad no dicen dónde están. Cuando hablas a las compañeras no quieren saber nada, muchas están en situación irregular, o tienen hijos o son mujeres trans. Tienen miedo, saben de casos en lo que por acudir a estos lugares, los servicios sociales les han quitado a sus hijos, nos enfrentamos a mucho cuestionamiento.”¹¹⁷

En la entrevista con las responsables del centro de crisis de Asturias se informó que no atendían a mujeres en contexto de prostitución, sino que se les derivaba a organizaciones expertas en trata.

“Entre nuestro colectivo hay desapego con las instituciones, porque hay paternalismo, racismo... somos mujeres trans, cis, migrantes y pobres, se nos deriva a organizaciones de trata, pero no todas somos víctimas de trata ni queremos que se nos considere como tales.”¹¹⁸

117 Entrevista por videoconferencia con Kenia Garcia, del Colectivo Prostitutas de Sevilla el 27 de mayo de 2025.

118 Entrevista por videoconferencia con Beyoncé, del colectivo Afrentas, el 15 de octubre de 2025.

4. RESUMEN EJECUTIVO Y CONCLUSIONES

Los centros de atención 24 horas se configuran como un servicio o recurso especializado de atención multidisciplinar y recuperación integral para víctimas y supervivientes de violencia sexual. Reconocidos como servicios esenciales, el Convenio Europeo sobre la Prevención y Lucha contra la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Doméstica recoge en el artículo 25 la obligación de dar apoyo a las víctimas de violencia sexual, pidiendo a los Estados que tomen medidas legislativas o de otro tipo para la creación de centros de ayuda de emergencia para las víctimas, apropiados, accesibles y en número suficiente. Obligación también contemplada en la Directiva de la UE sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.

La violencia sexual es una de las formas de violencia contra las mujeres cuyas secuelas físicas y psicológicas pueden persistir de por vida, dañando el proyecto de su vida.¹¹⁹ Según la Macroencuesta realizada por el Ministerio de Igualdad en 2019, 1 de cada 2 mujeres residentes en España de 16 o más años ha sufrido violencia a lo largo de sus vidas. Del total de estas mujeres que han revelado haber enfrentado alguna forma de violencia, el 13,7% han sufrido violencia sexual a lo largo de su vida.

Esta investigación concluye que, tres años después de la aprobación de la Ley Integral de libertad sexual y transcurridos 4 años desde que las 17 comunidades autónomas y las dos ciudades autónomas se comprometieran a establecer centros de crisis para la atención a víctimas y supervivientes de violencia sexual, no se está garantizando adecuadamente el derecho de miles de mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual a la asistencia integral y especializada 24 horas los 7 días de la semana, los 365 días al año. En este informe, Amnistía Internacional ha estudiado la implementación y puesta en marcha de los centros de crisis en las CC.AA. de Andalucía, Asturias, Aragón, Cataluña, Castilla-La Mancha y Galicia, sin embargo muchas de las conclusiones pueden ser trasladadas al resto.

Las víctimas y supervivientes siguen enfrentando importantes obstáculos para poder acceder a la atención psicológica, jurídica y social, lo que puede agravar su recuperación física y/o psicológica, y por lo tanto vulnerar su derecho a la reparación. La falta de recursos especializados accesibles y de calidad no solo impide el derecho de las víctimas y supervivientes a su recuperación sino que ahonda en su revictimización. Las autoridades, por ejemplo, no están asegurando que el primer contacto telefónico de la víctima con los servicios de atención esté siendo facilitado siempre por personal debidamente formado en violencia sexual.

¿CUÁLES SON LOS OBSTÁCULOS QUE DEBEN SUPERAR LAS MUJERES Y SUPERVIVIENTES DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL PARA OBTENER ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN LOS CENTROS 24 HORAS?

Una primera conclusión es que la existencia de los centros de crisis 24 horas es desconocida, a pesar de haber transcurrido ya tres años de la entrada en vigor de la Ley de Libertad Sexual que los contempla. Aunque el acuerdo para contar con este recurso especializado se acordó entre las comunidades autónomas y el Gobierno central en el año 2021 y las comunidades contaron con fondos europeos para su puesta en marcha, la mayoría de los centros se abrieron tarde. En general, la apertura de estos

119 El artículo 53 d) Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía de la libertad sexual recoge el daño social entendido como daño al proyecto de vida.

centros se ha caracterizado por la desidia en el tiempo y la falta de priorización de la atención a las víctimas de violencia sexual. A fecha de cierre de este informe, el centro de crisis de Ceuta todavía no ha entrado en funcionamiento, mientras que otros han comenzado a iniciar su actividad a lo largo de 2025.

Amnistía Internacional reconoce que los centros de 24 horas llevan poco tiempo de funcionamiento, pero es importante que se conozcan los obstáculos existentes para garantizar el derecho de miles de mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual a la asistencia integral y especializada 24 horas, 7 días de la semana, 365 días al año.

- a) El primer obstáculo para las víctimas y supervivientes de violencia sexual es la falta de garantía de acceso a información de calidad sobre los recursos existentes, que varía según la comunidad autónoma en la que residen, por ejemplo cuando la búsqueda se hace a través de internet, que es una de las vías más habituales de inicio de búsqueda de información. Mientras que en Galicia o en Aragón el buscador remite con facilidad a una página donde es posible encontrar de manera fácil y directa qué son los centros de crisis 24 horas así como sus direcciones y teléfonos directos, en Andalucía, sin embargo, la única opción que se ofrece es llamar a un número general y no especializado para que desde allí deriven la llamada a los servicios especializados de violencia sexual. Andalucía es la única comunidad autónoma que oculta el paradero de los centros de atención a víctimas de violencia sexual.

Fuera de los horarios de atención o apertura de los centros, la organización ha comprobado en las CC.AA. analizadas que las llamadas se canalizan mediante los teléfonos generales de atención a la mujer gratuitos disponibles en cada comunidad autónoma, no especializados en violencia sexual. La falta de una primera atención por un servicio especializado obliga a las víctimas a tener que relatar varias veces su experiencia para poder obtener información, resultando revictimizante o en algunos casos pudiendo llevar a que algunas mujeres desistan de continuar con el proceso en unos primeros minutos que son claves para la seguridad y la recuperación. El acceso a una primera información adecuada, accesible y pedagógica es un elemento decisivo para muchas víctimas de violencia sexual. Disponer de una información clara y comprensible sobre qué hacer, dónde acudir o qué derechos asisten, puede ser un factor determinante para la toma de decisiones de la víctima y/o su entorno cercano.

- b) Un segundo obstáculo es la falta de especialización en violencia sexual de las organizaciones, empresas y fundaciones a las que se les está adjudicando la gestión de estos servicios. Salvo Asturias, que dispone de personal laboral, el resto de las comunidades autónomas examinadas ha optado por licitar los contratos a entidades privadas, aunque muchas de ellas no tengan trayectoria comprobada en la atención de víctimas y supervivientes de violencia sexual, con perspectiva feminista e interseccional. Por ejemplo una empresa de construcción española gestiona actualmente el centro de crisis de Vigo. En los casos de Aragón, y en 4 de centros de Galicia, Andalucía o Castilla-La Mancha, las adjudicatarias son entidades cuyo ámbito de trabajo o experiencia principal no parece ser la atención a víctimas y/o supervivientes de violencia sexual. El Comité GREVIO ha alertado a las autoridades españolas sobre un sistema de licitación que favorece este tipo de empresas frente a ONGs más pequeñas que sí tienen experiencia directa y probada en el trabajo con víctimas de violencia de género.
- c) El tercer obstáculo a superar por las víctimas de violencia sexual es el desconocimiento generalizado sobre la propia existencia de los centros 24 horas, desconocimiento que tienen incluso organizaciones que trabajan con víctimas de violencia sexual o profesionales de otros ámbitos que pueden entrar en contacto con ellas, lo que dificulta el acceso de estas víctimas a los recursos disponibles.



- d) El cuarto obstáculo para que las víctimas de violencia sexual sean atendidas adecuadamente radica en el hecho de que la mayoría de los centros no están abiertos 24 horas al día y siete días a la semana, como marcan los estándares internacionales. De las seis comunidades autónomas analizadas, sólo Galicia y Asturias cuentan con centros abiertos 24 horas los siete días de la semana. El resto de comunidades objeto de este informe, sólo garantizan la atención de manera presencial durante el día, con un horario más o menos ampliado. En la mayoría de los casos los centros permanecen cerrados por las noches o los fines de semana teniendo que llamar las víctimas de violencia sexual a los teléfonos generales no especializados de atención a víctimas de violencia de género.
- e) El quinto obstáculo refleja la realidad de que España incumple la ratio de centros aconsejada para atender adecuadamente a las víctimas y supervivientes de violencia sexual de acuerdo a los estándares internacionales. El Consejo de Europa indica que debe haber 1 centro por cada 200.000 habitantes. Ninguna de las comunidades autónomas españolas cumple con esta recomendación.
- f) Si, además, la víctima de violencia sexual es una mujer migrante, o trabajadora sexual o de etnia gitana o mujer con discapacidad se añade un sexto obstáculo que refleja dificultad añadida para ser atendida de manera integral e interseccional. Mujeres trabajadoras sexuales expresaron a AI su desconfianza a acudir a estos servicios, especialmente por los estereotipos y prejuicios que sentían pesaban sobre ellas cuando revelaban su actividad. La representante de una organización no gubernamental que atiende a mujeres migrantes en Galicia, por ejemplo, manifestó a Amnistía Internacional su preocupación por el hecho de que los centros de crisis estuvieran en los hospitales, y esto pudiera suponer un freno para el acceso a los mismos por parte de mujeres migrantes especialmente cuando están en situación irregular.

RECOMENDACIONES

Una asistencia especializada, integral y de calidad exige el cumplimiento de unos estándares medibles y evaluables. El Gobierno central y las comunidades autónomas deben garantizar como principio básico de actuación la coordinación interinstitucional para minimizar el daño derivado no solo de la vivencia provocada por la violencia sexual sino de los impactos derivados de la desatención institucional.

Las autoridades competentes no pueden ampararse en la existencia de otros recursos de atención a otras violencias o justificarse en que se trata de recursos caros y de difícil financiación, para comprometer su mantenimiento, continuidad y sostenibilidad.



A las comunidades autónomas:

-  Garantizar la accesibilidad, adaptabilidad y disponibilidad para todas las víctimas y supervivientes de violencia sexual, de los centros de crisis 24 horas los 7 días de la semana, conforme a lo establecido en el art. 35 de la Ley Integral de Garantía Integral de Libertad Sexual y los estándares internacionales de derechos humanos.
-  Garantizar que la atención telefónica inmediata sea proporcionada siempre por personal experto en crisis y en emergencia, facilitando el contacto con el centro de crisis de forma directa y no a través de intermediarios, para evitar la revictimización por tener que relatar varias veces la violencia sexual sufrida.
-  Garantizar que todos los centros de crisis disponen de equipos multidisciplinares (psicólogas, juristas y trabajadoras/educadoras sociales) con experiencia demostrable en violencia sexual para garantizar una verdadera atención integral y especializada.
-  En el caso de externalización de las licitaciones públicas de los servicios de atención a víctimas de violencia sexual, deben priorizarse los criterios de calidad técnica de la propuesta, la experiencia acreditada del equipo profesional y las condiciones laborales del personal que prestará el servicio, en coherencia con los estándares internacionales en la atención a víctimas.
-  Impulsar campañas de difusión y concienciación para que los centros de crisis sean espacios de referencia y espacios seguros a los que las mujeres puedan recurrir las 24 horas del día. También entre los y las profesionales que entren en contacto con las víctimas o supervivientes.
-  Garantizar que todos los protocolos de actuación y de coordinación interinstitucional para la atención a las víctimas y supervivientes integran de manera efectiva el enfoque interseccional, abordando las diferentes formas de discriminación y situaciones de mayor vulnerabilidad. Asegurar que los centros de crisis y los recursos destinados a las víctimas y supervivientes de violencia sexual son sensibles a la diversidad, y están cultural y lingüísticamente adaptados.
-  Garantizar que profesionales e institucionales claves en la prevención, atención y acceso a justicia de las víctimas entienden y conocen el papel de los centros de crisis como parte del itinerario de acompañamiento especializado. Todos los protocolos autonómicos de coordinación interinstitucionales de atención a la violencia sexual deben incluir estos recursos.
-  Garantizar la financiación y el sostenimiento de los centros de crisis mediante las transferencias recibidas de los Presupuestos Generales del Estado a las comunidades autónomas, tal y como establece la actualización del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

Al Gobierno central:

-  Realizar un seguimiento del plan “España te protege contra las violencias machistas (III)”, para asegurar la calidad y el funcionamiento de la atención que se presta en los centros de crisis.
-  Evaluar el cumplimiento de la medida 387 del Pacto de Estado que establece “la plena implantación de los centros de crisis 24 horas previstos en la Ley Orgánica 10/2022”, y que por lo tanto establece un sistema estable de financiación para el mantenimiento de los servicios que establece el Pacto de Estado, entre ellos, los centros de crisis 24 horas para garantizar su viabilidad.
-  Establecer en los Presupuestos Generales del Estado una partida específica dirigida a las comunidades autónomas para el sostenimiento de los centros de crisis.
-  Evaluar el cumplimiento del “Plan Conjunto Plurianual en materia de violencia contra las mujeres (2023-2027)” y de forma concreta el grado de cumplimiento del “Catálogo de Referencia de políticas y servicios en materia de violencia contra las mujeres conforme a los estándares internacionales de derechos humanos”, para comprobar el grado de implementación por las CC.AA de los compromisos adquiridos, así como identificar brechas y desigualdades territoriales.

5. ANEXO I: DERECHO DE RÉPLICA.

Previamente a su publicación, el informe fue remitido a todas las autoridades con las que se había solicitado reunión, para el ejercicio de su derecho a réplica hasta el día 20 de noviembre.

- ☐ Con fecha 17 de noviembre de 2025, la Sra. Olga Carrión, **Directora del Instituto de la Mujer de Andalucía** se puso en contacto por vía telefónica con Amnistía Internacional para mostrar su disconformidad con el hecho de que la organización describiese la ubicación del centro de crisis de Granada, alegando que la decisión de no revelar la ubicación había sido tomada por motivos de seguridad por la Junta de Andalucía y con consentimiento del Ministerio de Igualdad se había decidido mantenerlas secretas, solicitando que dicha descripción fuera retirada del informe. Igualmente, mostró su disconformidad con algunas conclusiones del informe. Terminada la conversación telefónica, Amnistía Internacional remitió un correo electrónico en relación a algunos puntos con los que había mostrado disconformidad.

Valoradas sus alegaciones en relación a la descripción del centro de crisis de Granada, Amnistía Internacional ha tomado la decisión de no modificar el texto, bajo el firme convencimiento de que es buena práctica que se conozca la ubicación física de los centros de crisis, tal y como ocurre en el resto de comunidades autónomas, salvo en País Vasco, Extremadura, Castilla y León, y Madrid. Por otro lado, ha sido posible localizar el dirección del centro de crisis de Tenerife, no así de los otros centros en Canarias. Amnistía Internacional también pedirá a estas comunidades autónomas que reconsideren esta decisión para facilitar la accesibilidad y publicidad de los mismos.

Con fecha 19 de noviembre, el Instituto de la Mujer de Andalucía envió contestación a las preguntas realizadas por la organización, algunas respuestas han sido incorporadas al informe, [el texto integro puede ser consultado aquí](#).

RESPUESTA AL INFORME DE AMNISTÍA INTERNACIONAL

- ☐ Con fecha de 19 de noviembre de 2025, la **Dirección General de la Lucha contra la Violencia de Género**, dependiente de la Xunta de Galicia envió unas alegaciones a Amnistía Internacional con las que mostraba su disconformidad con las consideraciones y conclusiones formuladas por la organización.

Uno de los aspectos que señala dicho documento es la campaña de difusión institucional a través de diferentes soportes y medios de comunicación con el fin de dar a conocer estos recursos durante los meses de mayo y junio de 2025, incluyendo prensa escrita, emisoras de radio, medios digitales y redes sociales. También incluyen la publicidad realizada en soportes gráficos y publicidad exterior.



La campaña publicitaria se completó con visitas institucionales a los cinco centros con motivo de su apertura, también recogidas por los medios de comunicación, tanto de la Consejera de Política Social e Igualdad como del Director General de la Lucha contra la Violencia de Género, miembros del SERGAS y miembros de otras administraciones. También se han celebrado jornadas y otros eventos en los que han participado otras instituciones para dar a conocer este servicio.

Se informa de la relación de visitas institucionales tanto de autoridades de la Xunta de Galicia como del Gobierno central efectuadas a los centros entre los meses de septiembre a octubre de 2025, con un total de 8 visitas en los meses comprendidos en este periodo.

Finalmente, se incluye información de la participación en jornadas y eventos de personal técnico para dar a conocer los centros de crisis, incluyendo personal que trabaja en los CIMs (Centro de Información a la Mujer), del ámbito sanitario, o miembros de las Fuerzas de Seguridad. Complementariamente, se han realizado actividades de prevención y sensibilización en distintos centros educativos. En estas actividades, ha participado el personal de los centros de crisis, con objeto de dar a conocer el servicio en cada provincia.

El documento completo puede ser consultado en:

ALEGACIÓNS DA DIRECCIÓN XERAL DE LOITA CONTRA A VIOLENCIA DE XÉNERO AO INFORME DE AMNISTÍA INTERNACIONAL “ME ESTOY ENTERANDO POR TI QUE ESTOS CENTROS EXISTEN”. SITUACIÓN DE LOS CENTROS DE CRISIS PARA VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE VIOLENCIA SEXUAL TRES AÑOS.

- ☐ Con fecha 19 de noviembre, el **Instituto Aragonés de la Mujer** envió por escrito aclaraciones al informe de Amnistía Internacional. En base a lo solicitado, la organización ha ampliado la información sobre el contexto de la conversación mantenida con la línea 900, si bien la intención de la cita era resaltar que en la respuesta, la teleoperadora indica que la ayuda que ella puede ofrecer no es especializada ya que son un servicio de derivación.

El texto integro puede consultarse aquí:

Aclaraciones al informe de Amnistía Internacional “me estoy enterando por ti que estos servicios existen”. Situación de los centros de crisis para víctimas y supervivientes de violencia sexual tres años después de la entrada en vigor de la Ley Integral de Libertad Sexual.

- ☐ Con fecha 19 de noviembre, **la Direcció General per a l'Erradicació de les Violénces Masclistes** envió la siguiente información:

1. Enlace a la página web sobre atención a las violencias sexuales

<https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/violencies-masclistes/Atencio-a-les-violencies-masclistes-sexuals/index.html> Modelo de abordaje de las violencia sexuales de Catalunya

Protocolo /guía de actuación de los centros de atención integral 24 horas

Protocolo de atención del Servicio de Intervención en Crisis que proporciona atención psicológica las 24 horas los 365 días a la semana



Protocolo de activación del Servicio de Atención en crisis desde el teléfono 24 horas 900 900 120

Normativa que regula la acreditación de la entidades que gestionan los Servicios de atención a las violencias machistas que permite justificar que no solo grandes empresas pueden acceder a la gestión de estos servicios si no que es requisito ser una entidad especializada

- ☐ “DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.”

- ☐ Resolución de Acreditación de las entidades que gestionan los Servicios de intervención Especializada que forman parte de los centros de Crisis (“Intress”, “Dones amb Empenta”, “El Safareig” i” Fundación Salud y Comunidad)



AMNISTÍA
INTERNACIONAL

