Guía de Recursos para la Atención de Mujeres

Para situaciones de violencia de género durante el estado de alarma por el COVID-19



ACTUALIZACIÓN
LUNES 6 DE ABRIL 2020

Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

NOTA: Este documento tiene carácter meramente informativo y no exhaustivo, debiéndose comprobar siempre la vigencia y exactitud de los datos en las fuentes legales y administrativas oficiales correspondientes.



Guía elaborada por:

- **Instituto Andaluz de la Mujer**. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Autoría:

- José Antonio García Serrano. Coordinador de Programa del Instituto Andaluz de la Mujer. Psicólogo.

ACTIVO

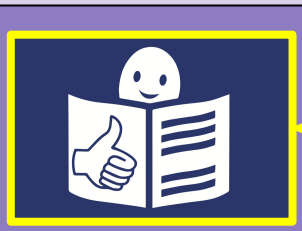
900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE AYUDA A LAS MUJERES

Finalidad de esta guía

La Violencia de género constituye la vulneración más extendida de los derechos humanos en el mundo. La situación excepcional de confinamiento provocada por el COVID-19 puede agravar situaciones de violencia contra las mujeres. El Instituto Andaluz de la Mujer ha hecho una **recopilación de recursos, programas y servicios que siguen en activo** y se han tenido que adaptar a las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Así, nuestra acción se ha centralizado a través del número 900 200 999 y continuamos atendiendo, principalmente, por vías telemáticas.

En esta guía, encontrarás los recursos que tanto el Instituto Andaluz de la Mujer, a nivel autonómico, como el Ministerio de Igualdad, a nivel Estatal, ponen a disposición de toda la ciudadanía para **atender y denunciar situaciones de violencia de género durante el estado de alarma por el COVID-19**



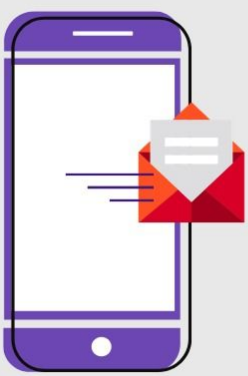
ADAPTACIÓN A LECTURA FÁCIL
Pincha AQUÍ

Si estás o conoces a alguna mujer que está sufriendo **#ViolenciaDeGénero**, os recordamos que los servicios de atención y asesoramiento están activos. Estamos aquí para vosotras.

☎ **Servicio telefónico 900 200 999 y el 016**: gratuito, no deja rastro de las llamadas y está disponible 24 horas.

💻 **Servicio online** por correo electrónico: 016-online@mscbs.es y 900200999.iam@juntadeandalucia.es

🔍 **Buscador de recursos** ante casos de violencia de género AQUÍ
Para conocer recursos en Andalucía AQUÍ



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

En Andalucía, nuestro teléfono 900 200 999 de información a la mujer sigue ACTIVO

- 24 horas, 365 días.
- Confidencial y gratuito.
- Más de 50 idiomas.

Un teléfono cercano, profesional y humano que **está para ayudarte**.



A través del **900 200 999** puedes acceder a los siguientes servicios:

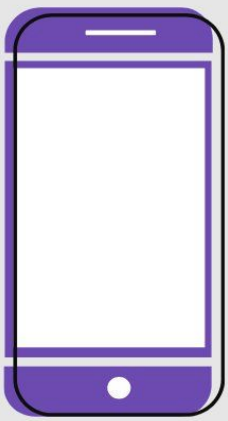
- **Atención y gestión de acogimiento** en caso de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género.
- **Asesoramiento jurídico** especializado para mujeres víctimas de violencia de género.
- Permite **canalizar denuncias** en materia de discriminación en sus distintas manifestaciones.
- **Información sobre los servicios, programas y recursos** de los que disponen las mujeres.

El número **900 200 999** también te puede ayudar si eres conocedor de una situación de violencia de género (de una vecina, amiga…) y no sabes cómo actuar. Podemos ayudarte.

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE AYUDA A LAS MUJERES



En Andalucía, nuestro teléfono 900 200 999 de información a la mujer sigue ACTIVO

Si por alguna razón, necesitas nuestra ayuda y no puedes llamar al número 900 200 999

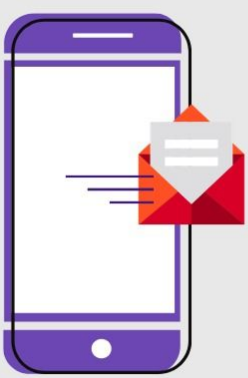
Hemos habilitado un nuevo **correo electrónico** para atender por esta vía, donde nuestro personal te dará un tratamiento **individualizado, especializado y humano.**

Este correo, y dentro del sistema de la línea 900 200 999, se continuarán atendiendo y gestionado acogimientos, realizando asesoramiento jurídico especializado, canalizar denuncias y aportar información

900200999.iam@juntadeandalucia.es

Además, continúa operativo el **asesoramiento jurídico online** para víctimas de violencia de género a través del siguiente enlace http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramiento_online/faq/pregunta.jsp.

- **Información sobre los derechos** que asisten a las mujeres en los casos de violencia de género.
- **Asesoramiento jurídico** a la hora de iniciar o seguir los trámites policiales, judiciales, sanitarios...
- **Respuesta especializada** e inmediata a las cuestiones planteadas relacionadas con **derecho de familia y derecho penal**.



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

Desde el Instituto Andaluz de la Mujer, seguimos atendiendo a través de nuestros recursos

Servicios Centrales del IAM y los **Centros Provinciales de la Mujer** estarán cerrados al público siguiendo las indicaciones sanitarias, pero con **atención telefónica y vía correo electrónico**.

ALMERÍA	**950 006 650**	cmujer.almeria.iam@juntadeandalucia.es
CÁDIZ	**956 007 300**	cmujer.cadiz.iam@juntadeandalucia.es
CÓRDOBA	**957 003 400**	cmujer.cordoba.iam@juntadeandalucia.es
GRANADA	**958 025 800**	cmujer.granada.iam@juntadeandalucia.es
HUELVA	**959 005 650**	cmujer.huelva.iam@juntadeandalucia.es
JAÉN	**953 003 300**	cmujer.jaen.iam@juntadeandalucia.es
MÁLAGA	**951 040 847**	cmujer.malaga.iam@juntadeandalucia.es
SEVILLA	**955 034 944**	cmujer.sevilla.iam@juntadeandalucia.es

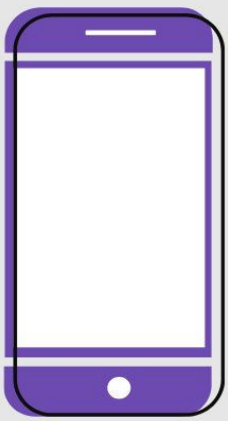
Se asiste de manera telemática, se atienden las llamadas que entran en las centralitas de los centros y se ha establecido un protocolo para el caso de que exista alguna urgencia en casos de violencia de género.

Asimismo en la puerta de todos nuestros centros se ha publicitado con carteles la línea **900 200 999** y teléfonos de urgencia, como el **016**.

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE
AYUDA A LAS **MUJERES**

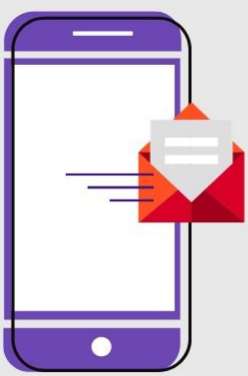


Desde el Instituto Andaluz de la Mujer, seguimos atendiendo a través de nuestros recursos

En el **Programa de Atención Psicológica y Sexológica a Mujeres Menores de Edad Víctimas de Violencia de Género** por parte de sus parejas o exparejas, se está realizando:

- **Seguimientos** de las usuarias y familias de tipo telefónico
- Se está arbitrando un sistema para realizar **sesiones terapéuticas individuales on-line** para continuar con los procesos terapéuticos que así lo precisen.
- **Recomendaciones terapéuticas** a través aplicaciones de mensajería y medios telemáticos, con las menores y las familias.
- **Asesoramiento a las familias** sobre cómo actuar ante situaciones de emergencia por violencia de género, además de recomendaciones al respecto del procedimiento judicial.
- Se continúan **registrando nuevas derivaciones** durante este periodo por parte de los centros provinciales.

En este programa se ofrece **atención psicológica y sexológica** a mujeres de entre **14 y 17 años** que sufren o han sufrido violencia machista en sus primeras relaciones de pareja, orientándose e informando a las familias. El programa está implementado por un equipo de psicólogas expertas en violencia de género y de sexólogas expertas en violencia sexual dentro de la pareja.



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

Desde el Instituto Andaluz de la Mujer, seguimos atendiendo a través de nuestros recursos

También se está ofreciendo **apoyo psicológico vía telefónica** a las hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género **a través de sus madres fundamentalmente**. Este programa se dirige a menores de 0 a 17 años, incluyendo también la atención perinatal, es decir, desde la gestación, el parto, el postparto y la crianza de los 0 a 3 años así como el resto de la primera infancia (hasta los 5 años).

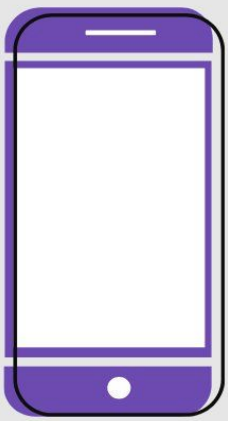
Este **servicio está dirigido específicamente a menores**, pero también asesora a las madres con el objetivo de informarlas sobre los efectos psicosociales de la violencia machista en sus hijas e hijos, aprendan a identificar las señales de alarma previas a la reproducción de conductas de violencia, a mejorar las relaciones y la comunicación y, por último, orientar a estas mujeres sobre las pautas educativas más adecuadas en función de la edad.

Además se mantiene operativo el **Servicio de apoyo en crisis a hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género** con resultado de muerte (o gravemente heridas) que en caso de ser necesario ofrecerá una atención temprana e integral con perspectiva de género dirigido a potenciar la resiliencia de las personas menores de edad y a minimizar las vulnerabilidades en el afrontamiento de este hecho traumático.

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE
AYUDA A LAS **MUJERES**



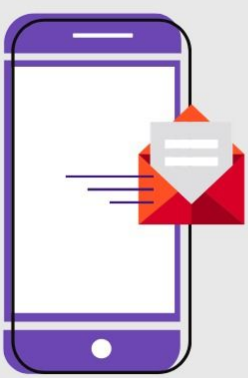
Desde el Instituto Andaluz de la Mujer, seguimos atendiendo a través de nuestros recursos

Con respecto a las víctimas de **violencia sexual**, las profesionales que llevan a cabo el Servicio de asesoramiento jurídico, asistencia legal y atención psicológica a mujeres víctimas de violencia sexual y abusos sexuales en Andalucía, continúan atendiendo las necesidades psicológicas y las demandas de asesoramiento jurídico de sus usuarias por **vía telefónica y telemática**.

En cuanto al **Servicio de atención telefónica inmediata contra la violencia sexual**, cuya finalidad es la de prestar una atención jurídica y psicológica en crisis a aquellas mujeres que hayan sufrido alguna forma de violencia sexual de manera reciente, se puede acceder a éste de manera directa a través del 900 200 999. Además, para facilitar su acceso de la forma más privada y segura posible, se ha habilitado el correo electrónico:

atencioncrisisviolenciasexual@amuvi.org

Los **Centros Municipales de Información a la Mujer (CMIM**), 176 en total en toda Andalucía, dependen en su gestión de los Ayuntamientos, aunque parte de su actividad está subvencionada por el IAM. A todos ellos mediante un escrito se les ha informado de las medidas tomadas por la Junta de Andalucía, y que siguen funcionando con normalidad: la **LÍNEA 900** y el **Servicio Integral de Atención y Acogida a Mujeres Víctimas de Violencia de Género** y personas dependientes a su cargo, así como la manera en que se va a trabajar en los Centros provinciales.



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

Servicio Integral de Atención y Acogida a Mujeres Víctimas de Violencia de Género y personas dependientes a su cargo

El **Servicio Integral de Atención y Acogida** (centros de emergencia, Casas de Acogida y Pisos Tutelados) **sigue funcionando con normalidad**.

Se ha elaborado un **protocolo de prevención para evitar que el COVID-19** pueda propagarse en las casas de acogida, así como un protocolo de contención por si alguna usuaria o trabajadora de los recursos enfermara.

Se accede a través del teléfono 900 200 999 y las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.



Este servicio responde a un sistema coordinado de recursos cuya finalidad es **ofrecer y garantizar una atención urgente e inmediata a cualquier víctima** de la violencia machista en Andalucía, independientemente de su origen, procedencia, situación legal o circunstancias personales y culturales.

En estos centros se ofrece una **intervención integral** a nivel social, psicológico, jurídico y socioeducativo **tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas o personas dependientes** que les acompañen.

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE
AYUDA A LAS **MUJERES**

Ya puedes pedir “MASCARILLA-19”

Las mujeres, que estén sufriendo una situación de violencia de género en sus hogares en estos momentos de confinamiento domiciliario, puedan solicitar ayuda en las farmacias de su barrio usando la clave **‘Mascarilla 19’.**

La iniciativa ‘Mascarilla 19’ pone a disposición de las mujeres andaluzas la opción de dar la voz de alarma en su farmacia más cercana en caso de estar siendo víctima de violencia de género durante este periodo de confinamiento.

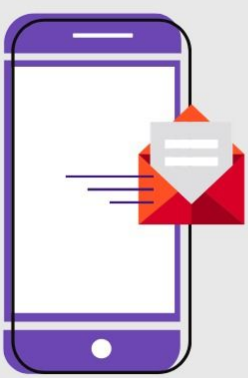
Gracias a la colaboración de más de 3800 **farmacias andaluzas** a través del **Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos**, cuando una mujer solicite una ‘Mascarilla 19, el personal de estos establecimientos realizará una llamada al 112 para alertar de la situación, lo que permitirá activar el protocolo de atención a estas víctimas.



Si sufres violencia de género
y necesitas ayuda,
solicita en tu farmacia
la MASCARILLA 19
Activarán protocolo de ayuda y
llamarán al **112**

Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

Campaña ‘Si escuchas una situación de violencia de género: actúa y denuncia. No la dejes sola’

Esta iniciativa va dirigida a las comunidades de vecinos para que den la voz de alarma llamando al **900 200 999** o al **016** en caso de sospechar que una mujer esté siendo víctima de violencia de género.

A través del **Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas** y los Colegios Oficiales en las provincias se ha difundido por correo electrónico el cartel con el objetivo de llegar al mayor número posible de vecinos y vecinas.

Puedes imprimir el cartel y colocarlo en los tablones y espacios comunes de tu comunidad.

PULSA AQUÍ





A nivel Estatal

¿Necesitas información general y asesoramiento, incluyendo asesoría jurídica?

El 016 sigue funcionando con normalidad las 24 horas, todos los días de la semana. Puedes asesorarte sobre los recursos disponibles y los derechos de las víctimas de violencia de género:

- Por teléfono: marca **016**
- Por mail: escribe a 016-online@mscbs.es

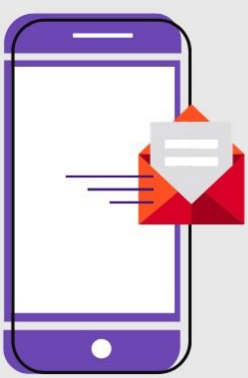
24 horas, 365 días al año



Si buscas **asesoramiento jurídico** de **08.00 a 22.00**, todos los días de la semana.

Este servicio se presta en 52 idiomas y con un servicio adaptado a posibles situaciones de discapacidad

- Servicio Telesor www.telesor.es
- Servicio de videointepretación svisual www.svisual.org



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

A nivel Estatal

¿Necesitas hablar sobre cómo te encuentras? ¿Necesitas apoyo psicológico inmediato?

Además de buscar el apoyo de familiares y amistades de confianza para que te ayuden en estos momentos difíciles, si **necesitas apoyo emocional** inmediato ponemos a tu disposición un servicio rápido de vía WhatsApp. Puedes contactar través de los siguientes números:

WhatsApp de apoyo emocional inmediato: 682916136 / 682508507

¿Estás en una situación de emergencia?

Para situaciones de emergencia, puedes llamar al **112** o a los teléfonos de emergencias de **Policía Nacional (091)** y de **Guardia Civil (062),** que siguen prestando servicio. Todos los teléfonos son **gratuitos**.

Ante una situación de peligro, en caso de que no sea posible realizar una llamada, puedes utilizar la **APP ALERTCOPS**, desde la que se enviará una señal de alerta a la policía con tu localización.

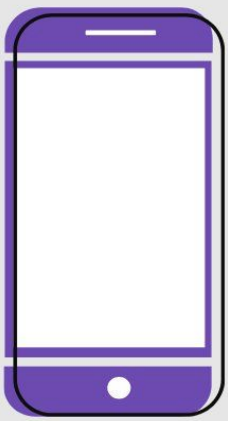
- Descarga aquí la app: https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/

Por teléfono: Llama al 112 / Llama al 091 (Policía Nacional) / Llama al 062 (Guardia Civil)

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE AYUDA A LAS MUJERES



A nivel Estatal

Si vives con el agresor y necesitas ayuda porque notas que la situación se complica por el aislamiento, incluso que se incrementa la violencia:

¿Te resulta imposible llamar por teléfono a los servicios disponibles y de ayuda habituales?

El servicio 016 dispone de un canal de información y asesoramiento online, **habilitado 24 horas, 365 días al año**, en el que puedes realizar consultas sobre derechos y recursos, así como recibir asesoramiento jurídico.

- **Correo electrónico: 016-online@mscbs.es**

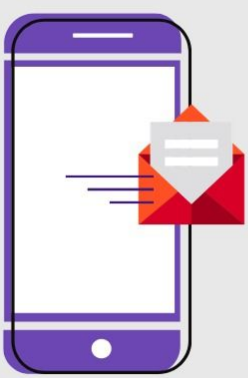
No obstante, ante una situación de emergencia, debes llamar al teléfono gratuito de asistencia inmediata 112 para que, de inmediato, acudan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad correspondientes.

Puedes contactar:

- **Teléfono:** 016
- **Mail:** 016-online@mscbs.es

¡IMPORTANTE!
En una situación de emergencia
Llama al 112

hay salida
a la violencia de género



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

Algunas cuestiones concretas...

¿A dónde recurro si necesito información y/o asesoramiento?

Puedes llamar al **Teléfono de Atención a las Mujeres de Andalucía** **900 200 999** que está activo las 24 horas del día, los 365 días del año que sigue funcionando con normalidad también en esta situación de crisis sanitaria. Este teléfono es gratuito y confidencial y ofrece asesoramiento psicológico, jurídico y social a todas las mujeres andaluzas, especialmente a las víctimas de violencia de género. Hemos habilitado un correo electrónico para que también puedas realizar tus consultas por este medio:

900200999.iam@juntadeandalucia.es

Asimismo, el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) ha habilitado un correo electrónico para la atención a las mujeres víctimas de **violencia sexual**: atencioncrisisviolenciasexual@amuvi.org

Además, a través de los **Centros Provinciales de la Mujer** se mantienen los programas y servicios del IAM vía telemática:

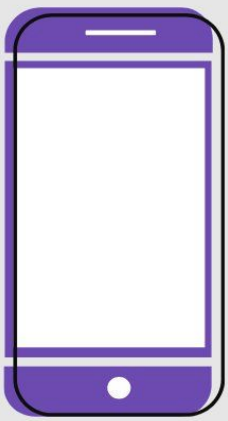
ALMERÍA 950 006 650
CÁDIZ 956 007 300
CÓRDOBA 957 003 400
GRANADA 958 025 800
HUELVA 959 005 650
JAÉN 953 003 300
MÁLAGA 951 040 847
SEVILLA 955 034 944

El Gobierno de la Nación también ha puesto a disposición de la ciudadanía el **teléfono 016** y el correo electrónico **016-online@mscbs.es**.

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE AYUDA A LAS MUJERES



Algunas cuestiones concretas...

Si me encuentro en una situación de emergencia, ¿qué puedo hacer?

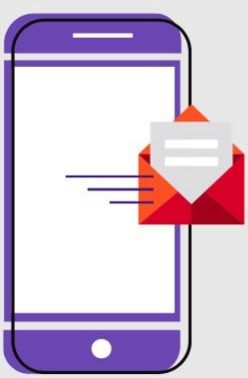
Intenta buscar un lugar seguro ya sea en tu domicilio o en el de algún vecino o vecina y **llama al 112** (Emergencias), **091** (Policía Nacional) o **062** (Guardia Civil) que siguen prestando servicio y son gratuitos. También puedes hacer uso del teléfono **900 200 999** y del **016**.

En caso de que no sea posible realizar una llamada, el Gobierno central ha habilitado la **APP ALERTCOPS,** desde la que se enviará una señal de alerta a la Policía con tu localización. La aplicación se puede descargar en este enlace https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/

Si tuviera que abandonar mi casa por seguridad, ¿dónde puedo ir?

Los **recursos de acogida del IAM** siguen **funcionando con normalidad** y están implementando protocolos de protección y prevención contra el coronavirus. Este servicio, que engloba los centros de emergencias, las casas de acogida y los pisos tuteladas, responde a un sistema coordinado de recursos cuya finalidad es ofrecer y garantizar una atención urgente e inmediata a cualquier víctima de la violencia machista en Andalucía, independientemente de su origen, procedencia, situación legal o circunstancias personales y culturales.

Se accede a ellos a través del teléfono 900 200 999 y las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO QUE AYUDA A LAS MUJERES

Algunas cuestiones concretas...

Si tienes alguna consulta jurídica

En el caso de las mujeres víctimas de violencia de género el asesoramiento jurídico se convierte en el primer paso para salir de la violencia.

Atendiendo a la situación de las mujeres que recurren a este servicio y adaptando el mismo a los nuevos medios y formas de comunicación, el Instituto Andaluz de la Mujer presta asesoramiento jurídico mediante la **Plataforma de asesoramiento online:**
http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramiento_online/faq/pregunta.jsp

¿Estás percibiendo la Renta Activa de Inserción y tenías cita en el SEPE? ¿O habías solicitado cita con el SEPE para tramitar la RAI y no sabes si sigue efectivo el trámite?

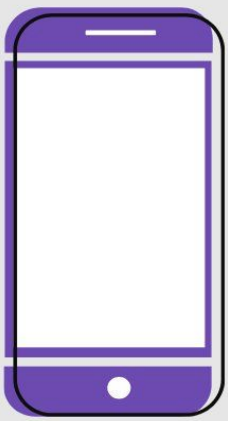
Si te han citado en el SEPE, no te preocupes. Con motivo de la crisis originada por COVID-19, **han dejado sin efecto todas las citaciones**. Se pondrán en contacto contigo cuando finalice la situación extraordinaria.

Por el momento, se ha suspendido la atención presencial en las oficinas para contribuir a frenar la expansión del COVID-19, así que **no podrán atenderte de forma presencial**. Si la cita era para presentar tu solicitud, puedes hacerlo a través de su sede electrónica a través de este enlace https://sede.sepe.gob.es/portalSede/flows/inicio.

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE AYUDA A LAS MUJERES



Algunas cuestiones concretas...

¿Qué puedo hacer si escucho que mi vecina está siendo agredida en su casa?

Da la voz de alarma y llama a **Emergencias (112)**,
la **Policía Nacional (091),** la **Guardia Civil (062)**
o al **teléfono 900 200 999** o al **016**.

Si antes del COVID-19 sospechabas que tu vecina o alguna conocida podía ser una mujer maltratada, es probable que ahora esta situación se vea agravaba.La lucha contra la violencia de género depende de toda la ciudadanía y nuestra implicación puede salvar vidas.

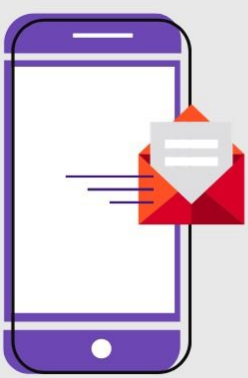
Ahora nuestra llamada
puede ser más importante que nunca.

Estoy recibiendo atención psicológica y jurídica por parte del Instituto Andaluz de la Mujer, ¿se va a interrumpir?

No. El IAM sigue realizando todas las atenciones de **forma telefónica** y además se están arbitrando otro tipo de vías de comunicación, como la videollamada para los grupos de menores víctimas de violencia de género. Nuestras terapeutas están en contacto con todas las usuarias.

Además, el Gobierno a puesto a disposición de las mujeres este **servicio de WhatsAPP** en caso de necesidad de apoyo emocional inmediato. Se puede contactar través de los siguientes números:

682916136 / 682508507



NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

900200999.iam@juntadeandalucia.es

CORREO ELECTRÓNICO **QUE** AYUDA A LAS MUJERES

ACTIVO

900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE
AYUDA A LAS **MUJERES**

Acabar con la violencia de género, también depende de ti, incluso en momentos de aislamiento como éste.



El Instituto Andaluz de la Mujer sigue estando alerta y ayudando a todas las mujeres que soliciten nuestros servicios y recursos.

La violencia contra las mujeres también se queda en casa, y estamos aquí para ayudarte.

Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación

INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER