



XUNTA
DE GALICIA

CARTA DE SERVIZO DOS CENTROS DE CRISE 24 HORAS PARA VÍTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DE GALICIA



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

ÍNDICE

1. Presentación	3
2. Órgano responsable	4
3. Datos de contacto.....	5
4. Dereitos das persoas usuarias	7
5. Servizos que prestan.....	8
6. Compromisos de calidade	9
7. Indicadores de avaliación.....	10
8. Mecanismos de participación	11
9. Data de publicación e vixencia	12

1. Presentación

Os centros de crise 24 hora para vítimas de violencia sexual da comunidade autónoma de Galicia son recursos especializados, abertos as 24 horas, os 365 días do ano, destinados ás **mulleres maiores de 15 anos**, independentemente de cal sexa a súa situación administrativa, que **vivisen un intento ou unha situación de violencia sexual**, recentemente ou no pasado, **os seus familiares e persoas da súa contorna íntima**.

Para o acceso aos centros de crise **non se necesita denunciar** nin estar en disposición de facelo.

O acceso debe ser **voluntario**, e pode producirse por iniciativa da propia muller ou por derivación doutros recursos. En relación con isto, poderán efectuar derivacións aos centros de crise as seguintes entidades:

- Centros de Información á Muller
- Servizos sociais comunitarios e servizos sociais especializados de Galicia
- Centros adscritos ao Servizo Galego de Saúde (hospitais, centros de saúde, etc.)
- Xulgados radicados en Galicia
- Oficinas de Asistencia ás Vítimas do Delito (OAVD)
- Forzas e Corpos de Seguridade do Estado radicados en Galicia
- Policía Autonómica e Policía Local de Galicia
- Entidades ou asociacións que teñan subscritos convenios de colaboración en materia de tratamento da violencia de xénero coa Xunta de Galicia ou que acrediten unha colaboración estable no ámbito da igualdade e a prevención e loita contra a violencia de xénero.
- Entidades que conforman a Rede galega contra a trata no caso de vítimas de trata de seres humanos con fins de explotación sexual.

2. Órgano responsable

O órgano responsable dos centros de crise 24 horas para vítimas de violencia sexual de Galicia é a:

Dirección Xeral de Loita contra a Violencia de Xénero
Consellería de Política Social e Igualdade
Xunta de Galicia

Enderezo: Edificio administrativo de San Lázaro, s/n, 15781,
Santiago de Compostela (A Coruña)

Teléfono: 881 995 990 – 981 545 694

Email: dxviolenciaxenero.politicasocial@xunta.gal

Web: www.igualdade.xunta.gal

3. Datos de contacto

Datos de contacto dos centros de crise 24 horas para vítimas de violencia sexual de Galicia:

FERROL Hospital Profesor Novoa Santos

Enderezo: Estrada de Catabois 730, 15405, Ferrol (A Coruña)
 Localización: <https://maps.app.goo.gl/LyYpRCdeLbnfjdHF7>
 Transporte: Urbano: B, D, F, L1, L3, L4, L6, L12, L16

LUGO Hospital Universitario Lucus Augusti

Enderezo: Rúa Dr. Ulises Romero 1, 27003, Lugo
 Localización: <https://maps.app.goo.gl/Lby17dCNejJZn5ZF9>
 Transporte: Urbano: L14, L14A, L14B

OURENSE PAC, Centro de Especialidades

Enderezo: Rúa do Concello 13, 32003, Ourense
 Localización: <https://maps.app.goo.gl/UbLUnZxyWUFGc1AJ7>
 Transporte: Urbano: 1, 2, 4, 5, 7, 9, 10, 11B, 13A, 14, 17, 18, 20, 212, 22, 27

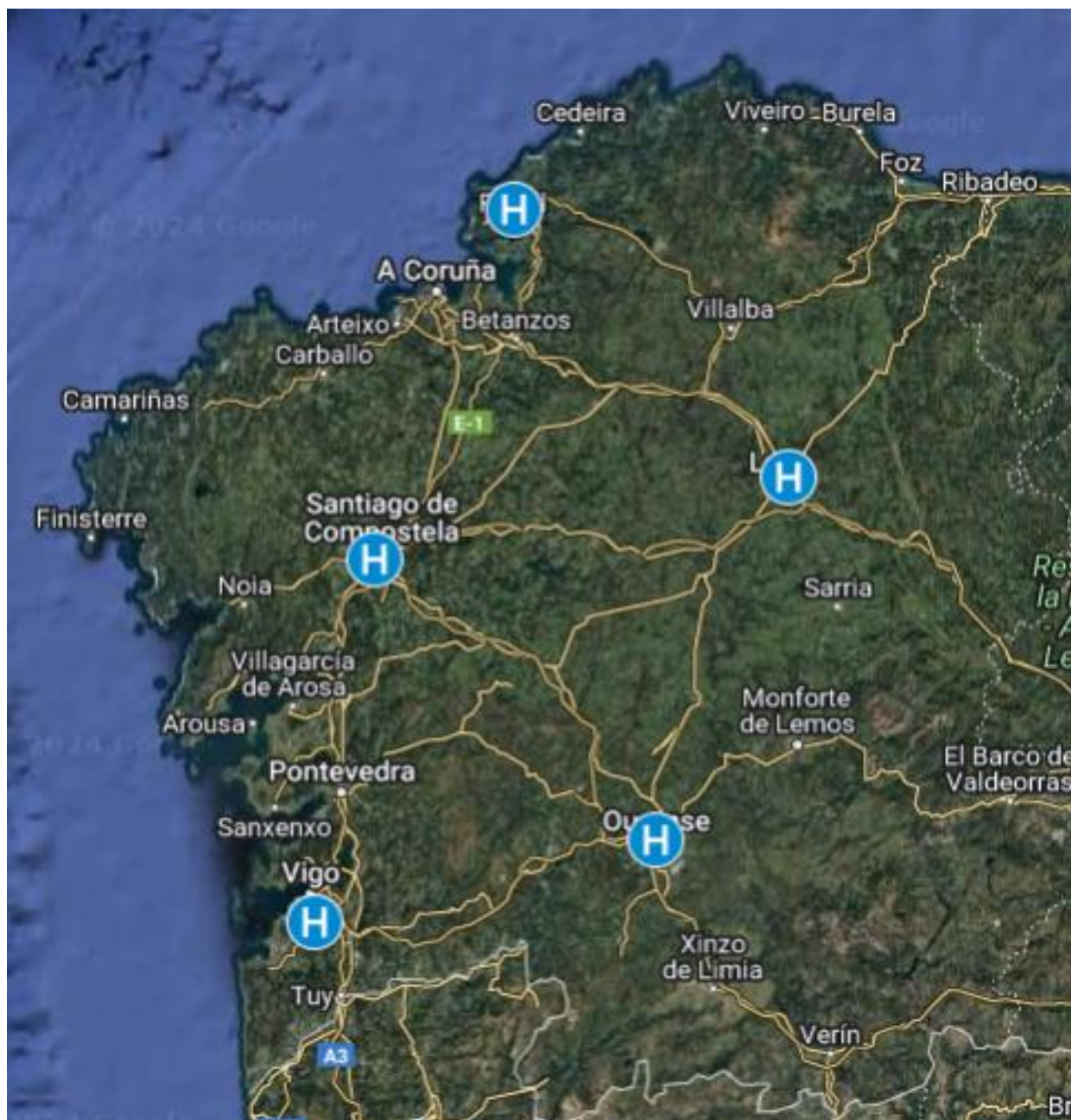
SANTIAGO Hospital Gil Casares

Enderezo: Rúa da Choupana s/n, 15706, Santiago (A Coruña)
 Localización: <https://maps.app.goo.gl/FywyeeNfnzBxRJiL9>
 Transporte: Urbano: L1, L12, C2, C4

VIGO Hospital Álvaro Cunqueiro

Enderezo: Rúa Clara Campoamor 341, 36312, Vigo (Pontevedra)
 Localización: <https://maps.app.goo.gl/PGuSEMzoGhg3YMhM6>
 Transporte: Urbano: H, H1, H2, H3, L6, L12B, L18H, L27

Distribución xeográfica dos centros de crise 24 horas de Galicia:



4. Dereitos das persoas usuarias

As persoas usuarias dos servizos dos centros de crise da comunidade autónoma de Galicia teñen os seguintes dereitos:

- Dereito ao acceso universal e gratuíto ao servizo para todas as mulleres vítimas de violencia sexual.
- Dereito a unha atención gratuíta, inmediata e confidencial.
- Dereito a recibir información clara e comprensible sobre os servizos e procedementos dispoñibles.
- Dereito a recibir atención bilingüe nos dous idiomas oficiais (galego e castelán).
- Dereito a un trato digno e respectuoso, sen discriminación de ningún tipo.
- Dereito á confidencialidade no tratamento dos seus datos persoais e da súa situación.
- Dereito a recibir acompañamento e apoio durante todo o proceso médico, psicolóxico e legal.

5. Servizos que prestan

Os centros de crise da comunidade autónoma de Galicia poñen a disposición das vítimas de violencia sexual os seguintes servizos:

- **Acompañamento integral** á muller vítima de violencia sexual na asistencia a outros recursos sanitarios, sociais, policiais ou xudiciais, impedindo a vitimización secundaria e acorde coas circunstancias, necesidades e demandas da muller.
- **Intervención psicolóxica** especializada, orientada á crise e á redución/reparación das secuelas da violencia vivida, en función da demanda e necesidades das mulleres vítimas de violencia sexual.
- **Intervención social** especializada, orientada ao asesoramento e á activación de recursos e redes de apoio social, trámites e asesoramento, incluída a orientación sociolaboral, en función da demanda e necesidades das mulleres vítimas de violencia sexual.
- **Asistencia xurídica** especializada: información, orientación e asesoramento xurídico específico, en función da demanda e necesidades das mulleres vítimas de violencia sexual.
- Apoio, información e **asesoramento á contorna** próxima da muller vítima de violencia sexual para que poida constituírse como acompañante reparador neste proceso.
- **Derivación e coordinación con outros recursos especializados**, como centros de saúde/hospitais, servizos sociais, asociacións de apoio, entre outros.
- Promover accións de **sensibilización, divulgación, prevención e formación** para a sociedade en xeral e aos sistemas clave na loita contra a violencia sexual (sistema educativo, xudicial, policial, social, etc.).
- Participar en **estudos estatísticos** que permitan ter unha visión real da magnitude do problema.

6. Compromisos de calidade

Para garantir unha atención de calidade, os centros de crise da comunidade autónoma de Galicia comprométense a cumprir cos seguintes estándares:

- **Accesibilidade universal:** servizos accesibles para persoas con discapacidade e dispoñibles para calquera persoa independentemente da súa situación social, económica ou cultural.
- **Atención plurilingüe,** nos dous idiomas oficiais da comunidade autónoma de Galicia e noutros idiomas da Unión Europea.
- **Dispoñibilidade** do servizo as 24 horas do día, os 365 días do ano.
- **Confidencialidade absoluta:** A identidade e a información das vítimas estarán protexidas en todo momento, asegurando un trato discreto e confidencial.
- **Atención especializada, inmediata e profesional,** asegurando o menor tempo de espera posible para a atención.
- **Acompañamento integral e personalizado** a todas as vítimas durante o proceso, tanto na súa recuperación emocional como na tramitación legal e administrativa.

7. Indicadores de avaliación

A Consellería de Política Social e Igualdade garantirá o cumprimento desta carta de servizos, e a Dirección Xeral de Loita contra a Violencia de Xénero adoptará as medidas necesarias para levar a efecto os compromisos de calidade, realizando o control e seguimento da evolución dos indicadores correspondentes.

Para garantir a calidade do servizo e a mellora continua, os centros avaliarán periodicamente o cumprimento dos compromisos asumidos mediante os seguintes indicadores:

- **Tempos de resposta** desde a recepción da vítima ata a súa atención por un/ha profesional.
- **Solicitudes de servizo** recibidas segundo horarios.
- **Nivel de satisfacción** das persoas usuarias, recollido a través de enquisas voluntarias.
- **Taxa de resolución de consultas e reclamacións** no prazo establecido.
- **Accesibilidade e dispoñibilidade** do centro para todas as persoas usuarias, incluídas aquelas con necesidades especiais.

O grao de cumprimento dos compromisos desta carta darase a coñecer a través da páxina web: igualdade.xunta.gal

8. Mecanismos de participación da cidadanía na mellora do servizo

Atendendo ao compromiso de mellorar continuamente, ofrécense varias canles para que as usuarias poidan presentar **consultas, suxestións ou reclamacións** sobre os servizos.

Para realizar algunha consulta, as persoas usuarias poden contactar a través dos teléfonos de contacto: **900 400 273 – 881 995 990 – 981 545 694**

Ou a través do email: dxviolenciaxenero.politicasocial@xunta.gal

Ademais, as persoas usuarias dos centros de crise poden colaborar na mellora continua dos servizos prestados expresando a súa **opinión** ou enviando propostas sobre os servizos a través da canle de atención á cidadanía, que está dispoñible en varias modalidades:

- **Electrónica**, a través da sede electrónica, presentando o modelo **PR003A**
- **Telefónica**: a través do **teléfono 012**
- **Presencial**: cubrindo o modelo normalizado **PR003A** e presentándoo en calquera das oficinas que integran o [Sistema único de rexistro](#).

Para poñer en coñecemento do centro de crise a desconformidade ou desacordo con respecto á atención recibida, as persoas usuarias poderán presentar queixas ou reclamacións en calquera das seguintes modalidades:

- **Electrónica**, a través da sede electrónica, presentando o modelo **PR002A**
- **Telefónica**: a través do **teléfono 012**
- **Presencial**: cubrindo o modelo normalizado **PR002A** e presentándoo en calquera das oficinas que integran o [Sistema único de rexistro](#).

Relación e localización das oficinas:

<https://012.xunta.gal/servizos-destacados/oficinas-de-atencion>

9. Data de publicación e vixencia

A Carta de servizos dos centros de crise 24 horas para vítimas de violencia sexual da comunidade autónoma de Galicia **foi publicada do mes de decembro de 2024**. Actualizarase cunha periodicidade de dous anos, ou cando as circunstancias así o fagan necesario.