



XUNTA  
DE GALICIA

# CARTA DE SERVICIO DE LOS CENTROS DE CRISIS 24 HORAS PARA VÍCTIMAS 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. Derechos de las personas usuarias.....                                       | 8  |
| 5. Servicios que prestan .....                                                  | 9  |
| 6. Compromisos de calidad .....                                                 | 10 |
| 7. Indicadores de evaluación .....                                              | 11 |
| 8. Mecanismos de participación de la ciudadanía en la mejora del servicio ..... | 12 |
| 9. Fecha de publicación y vigencia.....                                         | 13 |

# 1. Presentación

Los centros de crisis 24 hora para víctimas de violencia sexual de la comunidad autónoma de Galicia son recursos especializados, abiertos las 24 horas, los 365 días del año, destinados a las **mujeres mayores de 15 años**, independientemente de cuál sea su situación administrativa, que **vivieran un intento o una situación de violencia sexual**, recientemente o en el pasado, **sus familiares y personas de su entorno íntimo**.

Para el acceso a los centros de crisis **no se necesita denunciar** ni estar en disposición de hacerlo.

El acceso debe ser **voluntario**, y puede producirse por iniciativa de la propia mujer o por derivación de otros recursos. En relación con esto, podrán efectuar derivaciones a los centros de crisis las siguientes entidades:

- Centros de Información a la Mujer
- Servicios sociales comunitarios y servicios sociales especializados de Galicia
- Centros adscritos al Servicio Gallego de Salud (hospitales, centros de salud, etc.)
- Juzgados radicados en Galicia
- Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD)
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado radicados en Galicia
- Policía Autonómica y Policía Local de Galicia
- Entidades o asociaciones que tengan suscritos convenios de colaboración en materia de tratamiento de la violencia de género con la Xunta de Galicia o que acrediten una colaboración estable en el ámbito de la igualdad y la prevención y lucha contra la violencia de género.
- Entidades que conforman la Red gallega contra la trata en el caso de víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual.

## 2. Órgano responsable

El órgano responsable de los centros de crisis 24 horas para víctimas de violencia sexual de Galicia es la:

**Dirección General de Lucha contra la Violencia de Género**  
**Consellería de Política Social e Igualdade**  
**Xunta de Galicia**

Dirección: 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](mailto:dxviolenciaxenero.politicasocial@xunta.gal)

Web: [www.igualdade.xunta.gal](http://www.igualdade.xunta.gal)

### 3. Datos de contacto

Datos de contacto de los centros de crisis 24 horas para víctimas de violencia sexual de Galicia:

| FERROL Hospital Profesor Novoa Santos     |                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teléfono                                  | 981-336791                                                                                                                                                                |
| Correo electrónico                        | <a href="mailto:centrodecrise.ferrol@xunta.gal">centrodecrise.ferrol@xunta.gal</a>                                                                                        |
| Dirección:                                | Planta primera, en la entrada principal del Hospital Novoa Santos del Complejo Hospitalario Universitario de Ferrol. Carreterra de Catabois 730, 15405, Ferrol (A Coruña) |
| Localización:                             | <a href="https://maps.app.goo.gl/LyYpRCdeLbnfjdHF7">https://maps.app.goo.gl/LyYpRCdeLbnfjdHF7</a>                                                                         |
| Transporte:                               | Urbano: B, D, F, L1, L3, L4, L6, L12, L16. <a href="http://www.bus.gal">www.bus.gal</a>                                                                                   |
| LUGO Hospital Universitario Lucas Augusti |                                                                                                                                                                           |
| Teléfono                                  | 982-296761                                                                                                                                                                |
| Correo electrónico                        | <a href="mailto:centrodecrise.lugo@xunta.gal">centrodecrise.lugo@xunta.gal</a>                                                                                            |
| Dirección:                                | Planta 0, Bloque C1 del Hospital Univesitario Lucas Augusti. Calle Dr. Ulises Romero 1, 27003, Lugo                                                                       |
| Localización:                             | <a href="https://maps.app.goo.gl/Lby17dCNejJZn5ZF9">https://maps.app.goo.gl/Lby17dCNejJZn5ZF9</a>                                                                         |
| Transporte:                               | Urbano: L14, L14La, L14B. <a href="http://www.bus.gal">www.bus.gal</a>                                                                                                    |
| OURENSE PAC, Centro de Especialidades     |                                                                                                                                                                           |
| Teléfono                                  | 988-388561                                                                                                                                                                |
| Correo electrónico                        | <a href="mailto:centrodecrise.ourense@xunta.gal">centrodecrise.ourense@xunta.gal</a>                                                                                      |
| Dirección:                                | PAC de Ourense. Acceso principal por la Calle Alameda do Cruceiro, planta 0. También se puede acceder por el PAC (Calle Concello nº 13), planta -1.                       |
| Localización:                             | <a href="https://maps.app.goo.gl/UbLUnZxyWUFGc1AJ7">https://maps.app.goo.gl/UbLUnZxyWUFGc1AJ7</a>                                                                         |
| Transporte:                               | Urbano: 1, 2, 4, 5, 7, 9, 10, 11B, 13La, 14, 17, 18,20, 212, 22, 27. <a href="http://www.bus.gal">www.bus.gal</a>                                                         |

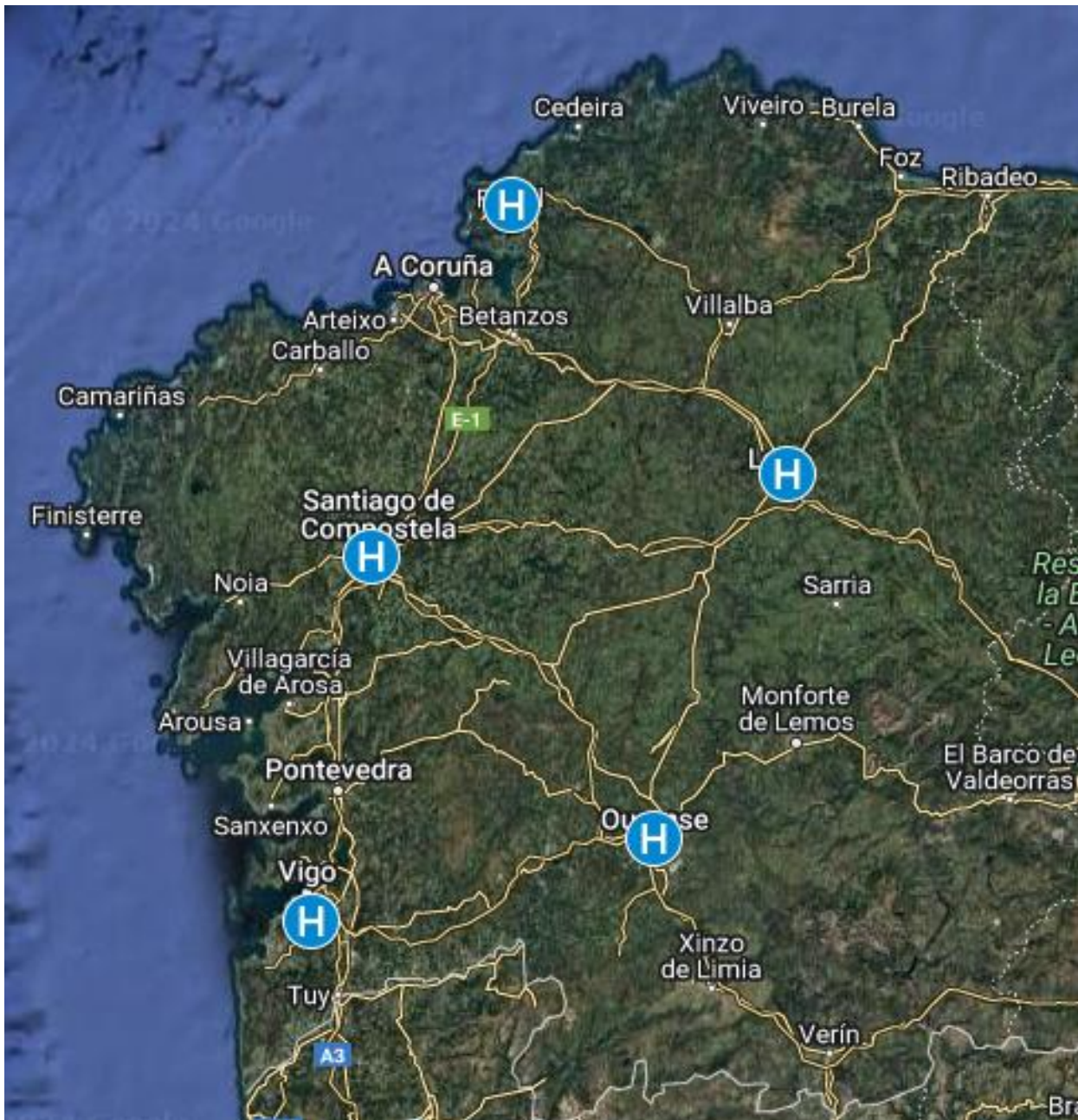
## **SANTIAGO Hospital Gil Casares**

|                    |                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teléfono           | 981-955976                                                                                                                                                                                                                |
| Correo electrónico | <a href="mailto:centrodecrise.santiago@xunta.gal">centrodecrise.santiago@xunta.gal</a>                                                                                                                                    |
| Dirección:         | Edificio anexo a la unidad de cribado de cáncer de mama, primera entrada por la Calle Cantaleta (anterior a la entrada del Hospital Gil Casares). Tr. <sup>a</sup> da Choupana, 0, 15706 Santiago de Compostela, A Coruña |
| Localización:      | <a href="https://maps.app.goo.gl/FywyeeNfnzBxRjiL9">https://maps.app.goo.gl/FywyeeNfnzBxRjiL9</a>                                                                                                                         |
| Transporte:        | Urbano: L1, L12, C2, C4. <a href="http://www.bus.gal">www.bus.gal</a>                                                                                                                                                     |

## **VIGO Hospital Álvaro Cunqueiro**

|                    |                                                                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teléfono           | 986-217931                                                                                                                                                  |
| Correo electrónico | <a href="mailto:centrodecrise.vigo@xunta.gal">centrodecrise.vigo@xunta.gal</a>                                                                              |
| Dirección:         | Bloque técnico (planta 3ª) del Hospital Álvaro Cunqueiro (entre el Servicio de Urgencias y Radiología). Calle Clara Campoamor 341, 36312, Vigo (Pontevedra) |
| Localización:      | <a href="https://maps.app.goo.gl/PGuSEMzoGhg3YMhM6">https://maps.app.goo.gl/PGuSEMzoGhg3YMhM6</a>                                                           |
| Transporte:        | Urbano: H, H1, H2, H3, L6, L12B, L18H, L27. <a href="http://www.bus.gal">www.bus.gal</a>                                                                    |

Distribución geográfica de los centros de crisis 24 horas de Galicia:



## 4. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios de los centros de crisis de la comunidad autónoma de Galicia tienen los siguientes derechos:

- Derecho al acceso universal y gratuito al servicio para todas las mujeres víctimas de violencia sexual.
- Derecho a una atención gratuita, inmediata y confidencial.
- Derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios y procedimientos disponibles.
- Derecho a recibir atención bilingüe en los dos idiomas oficiales (gallego y castellano).
- Derecho a un trato digno y respetuoso, sin discriminación de ningún tipo.
- Derecho a la confidencialidad en el tratamiento de sus datos personales y de su situación.
- Derecho a recibir acompañamiento y apoyo durante todo el proceso médico, psicológico y legal.



## 5. Servicios que prestan

Los centros de crisis de la comunidad autónoma de Galicia ponen a disposición de las víctimas de violencia sexual los siguientes servicios:

- **Acompañamiento integral** a la mujer víctima de violencia sexual en la asistencia a otros recursos sanitarios, sociales, policiales o judiciales, impidiendo la victimización secundaria y acorde con las circunstancias, necesidades y demandas de la mujer.
- **Intervención psicológica** especializada, orientada a la crisis y a la reducción/reparación de las secuelas de la violencia vivida, en función de la demanda y necesidades de las mujeres víctimas de violencia sexual.
- **Intervención social** especializada, orientada al asesoramiento y a la activación de recursos y redes de apoyo social, trámites y asesoramiento, incluida la orientación sociolaboral, en función de la demanda y necesidades de las mujeres víctimas de violencia sexual.
- **Asistencia jurídica** especializada: información, orientación y asesoramiento jurídico específico, en función de la demanda y necesidades de las mujeres víctimas de violencia sexual.
- Apoyo, información y asesoramiento **al entorno** próximo de la mujer víctima de violencia sexual para que pueda constituirse como acompañante reparador en este proceso.
- **Derivación y coordinación con otros recursos especializados**, como centros de salud/hospitales, servicios sociales, asociaciones de apoyo, entre otros.
- Promover acciones de sensibilización, **divulgación, prevención y formación** para la sociedad en general y a los sistemas clave en la lucha contra la violencia sexual (sistema educativo, judicial, policial, social, etc.).
- Participar en **estudios estadísticos** que permitan tener una visión real de la magnitud del problema.

## 6. Compromisos de calidad

Para garantizar una atención de calidad, los centros de crisis de la comunidad autónoma de Galicia se comprometen a cumplir con los siguientes estándares:

- **Accesibilidad universal:** servicios accesibles para personas con discapacidad y disponibles para cualquier persona independientemente de su situación social, económica o cultural.
- **Atención plurilingüe,** en los dos idiomas oficiales de la comunidad autónoma de Galicia y en otros idiomas de la Unión Europea.
- **Disponibilidad** del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Confidencialidad absoluta:** La identidad y la información de las víctimas estarán protegidas en todo momento, asegurando un trato discreto y confidencial.
- **Atención especializada, inmediata y profesional,** asegurando el menor tiempo de espera posible para la atención.
- **Acompañamiento integral y personalizado** a todas las víctimas durante lo proceso, tanto en su recuperación emocional como en la tramitación legal y administrativa.

## 7. Indicadores de evaluación

La Consellería de Política Social e Igualdad garantizará el cumplimiento de esta carta de servicios, y la Dirección General de Lucha contra la Violencia de Género adoptará las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos de calidad, realizando el control y seguimiento de la evolución de los indicadores correspondientes.

Para garantizar la calidad del servicio y la mejora continua, los centros evaluarán periódicamente el cumplimiento de los compromisos asumidos mediante los siguientes indicadores:

- **Tiempos de respuesta** desde la recepción de la víctima hasta su atención por un/ha profesional.
- **Solicitudes de servicio** recibidas según horarios.
- **Nivel de satisfacción** de las personas usuarias, recogido a través de encuestas voluntarias.
- **Tasa de resolución de consultas y reclamaciones** en el plazo establecido.
- **Accesibilidad y disponibilidad** del centro para todas las personas usuarias, incluidas aquellas con necesidades especiales.

El grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta se dará a conocer a través de la página web: [igualdade.xunta.gal](http://igualdade.xunta.gal)

## 8. Mecanismos de participación de la ciudadanía en la mejora del servicio

Atendiendo al compromiso de mejorar continuamente, se ofrecen varios canales para que las usuarias puedan presentar **consultas, sugerencias o reclamaciones** sobre los servicios.

Para realizar alguna consulta, las personas usuarias pueden contactar a través de los teléfonos de contacto: **900 400 273 – 881 995 990 – 981 545 694**

O a través del email: [dxviolenciaxenero.politicasocial@xunta.gal](mailto:dxviolenciaxenero.politicasocial@xunta.gal)

Además, las personas usuarias de los centros de crisis pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando su **opinión** o enviando propuestas sobre los servicios a través del canal de atención a la ciudadanía, que está disponible en varias modalidades:

- **Electrónica**, a través de la sede electrónica, presentando el modelo **PR002A**
- **Telefónica**: a través del **teléfono 012**
- **Presencial**: cubriendo el modelo normalizado **PR002A** y presentándolo en cualquiera de las oficinas que integran el [Sistema único de registro](#).

Para poner en conocimiento del centro de crisis a disconformidad o desacuerdo con respecto a la atención recibida, las personas usuarias podrán presentar quejas o reclamaciones en cualquiera de las siguientes modalidades:

- **Electrónica**, a través de la sede electrónica, presentando el modelo **PR002A**
- **Telefónica**: a través del **teléfono 012**
- **Presencial**: cubriendo el modelo normalizado **PR002A** y presentándolo en cualquiera de las oficinas que integran el [Sistema único de registro](#).

Relación y localización de las oficinas:

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

## 9. Fecha de publicación y vigencia

La Carta de servicios de los centros de crisis 24 horas para víctimas de violencia sexual de la comunidad autónoma de Galicia **fue publicada del mes de febrero de 2025**. Se actualizará con una periodicidad de dos años, o cuando las circunstancias así lo hagan necesario.