

# Guía de Recursos para la Atención de Mujeres

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



**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.

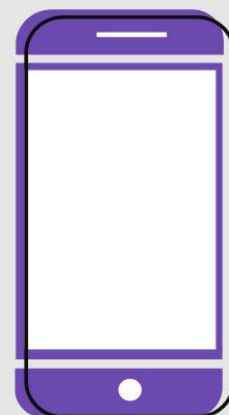
Autoría:

- 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**

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.

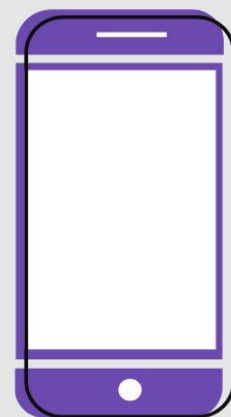
 **Servicio online** por correo electrónico:  
[016-online@mscbs.es](mailto:016-online@mscbs.es)

 **Buscador de recursos** ante casos de violencia de género [AQUÍ](#) Para conocer recursos en Andalucía [AQUÍ](#)

# 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

- 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:

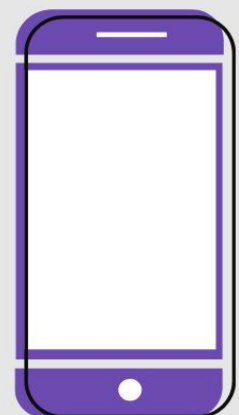
- **Atención y gestión de acogimiento** en caso de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género.
- **Asesoramiento jurídico** especializado para mujeres víctimas de violencia de género.
- Permite **canalizar denuncias** en materia de discriminación en sus distintas manifestaciones.
- **Información 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



# 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 por el coronavirus (COVID-19) en España, pero con **atención telefónica**.

**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

En cada centro se ha llamado a todas las usuarias que tenían cita para asistirles 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 todos los teléfonos de atención en caso de urgencia, entre otros el **016**.

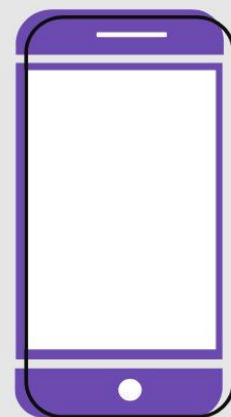
Además, continúa operativo el **asesoramiento jurídico online** para víctimas de violencia de género a través del siguiente enlace

[http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramiento\\_online/faq/pregunta.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramiento_online/faq/pregunta.jsp)

# 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

Mientras tanto, en el **Programa de atención psicológica a mujeres menores de edad víctimas de violencia de género** las terapeutas están en permanente contacto con las chicas como con sus familias a las que se asesora y orienta. Además, se está arbitrando un sistema de videollamadas, con todas las medidas de seguridad en cuanto a la protección de datos y en colaboración con las familias, para continuar con las terapias de las chicas jóvenes víctimas de violencia machista.

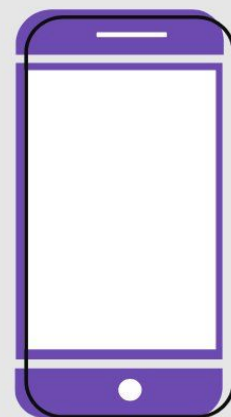
En este programa se ofrece **atención psicológica a adolescentes de entre 14 y 18 años** que sufren o han sufrido violencia machista en sus primeras relaciones de pareja, y además se orienta e informa a las madres, padres y/o tutores de las menores atendidas. Igual ocurre con el **Programa de atención psicológica a mujeres menores de edad especializada en violencia sexual**, donde la atención se está haciendo de **manera telemática**.

Este servicio ofrece **atención especializada** para hacer frente a las consecuencias psicológicas derivadas de las agresiones y/o abusos sexuales sufridos por las menores usuarias. El programa está implementado con un equipo de psicólogas expertas en violencia de género y otro de sexólogas expertas en violencia sexual. Además, también se orienta y asesora a las familias.

# 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

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).

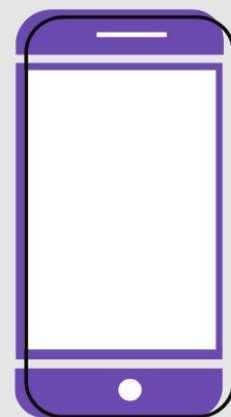
Este **servicio está dirigido específicamente a menores**, pero también asesora a las madres con el objetivo de informarlas sobre los efectos psicosociales de la violencia machista en sus hijas e hijos, aprendan a identificar las señales de alarma previas a la reproducción de conductas de violencia, 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:

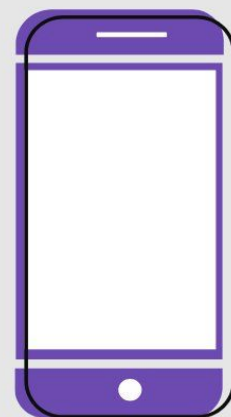
[atencioncrisisviolenciasexual@amuvi.org](mailto:atencioncrisisviolenciasexual@amuvi.org)

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.

# ACTIVO

# 900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ 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.**



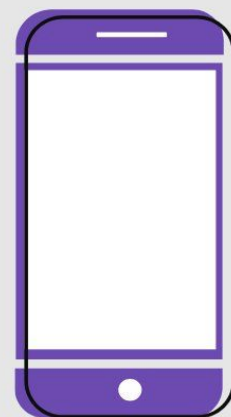
Este servicio responde a un sistema coordinado de recursos cuya finalidad es **ofrecer y garantizar una atención urgente e inmediata a cualquier víctima** de la violencia machista en Andalucía, independientemente de su origen, procedencia, situación legal o circunstancias personales y culturales.

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

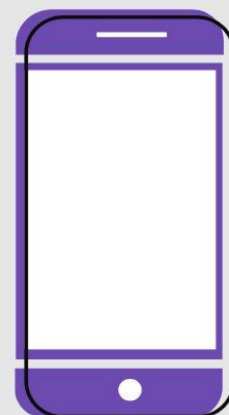


Consejo Andaluz de Colegios  
Oficiales de Farmacéuticos

# ACTIVO

# 900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE  
AYUDA A LAS MUJERES



# 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](mailto: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.

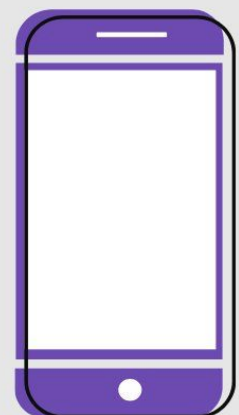
Este servicio se presta en 52 idiomas y con un servicio adaptado a posibles situaciones de discapacidad

- Servicio Telesor [www.telesor.es](http://www.telesor.es)
- Servicio de videointerpretación svisual [www.svisual.org](http://www.svisual.org)

# ACTIVO

# 900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ 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](tel:682916136) / [682508507](tel: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.

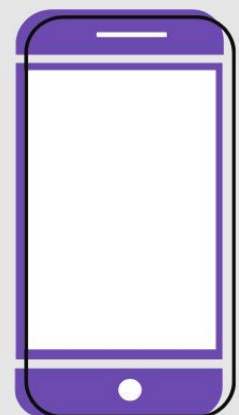
- Descarga aquí la app: <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>

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](mailto: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

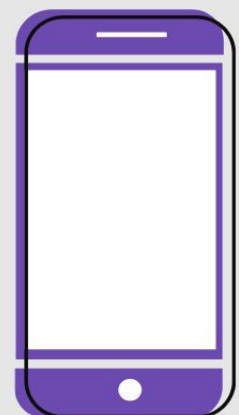
**¡IMPORTANTE!**  
**En una situación de  
emergencia  
Llama al 112**



# ACTIVO

# 900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ QUE  
AYUDA A LAS MUJERES



# Algunas cuestiones concretas...

## ¿A dónde recorro 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.

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](mailto: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

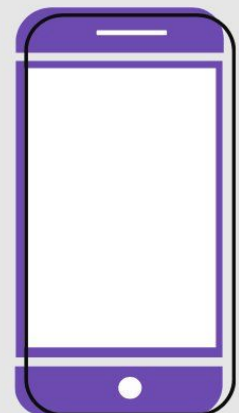
**SEVILLA** 955 034 944

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?

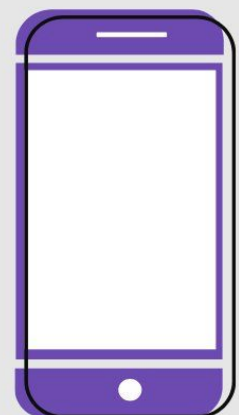
Los **recursos de acogida del IAM** siguen **funcionando con normalidad** y están implementando protocolos de protección y prevención contra el coronavirus. Este servicio, que engloba los centros de emergencias, las casas de acogida y los pisos tutelados, responde a un sistema coordinado de recursos 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.**

# ACTIVO

# 900 200 999

TELÉFONO ANDALUZ 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](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?

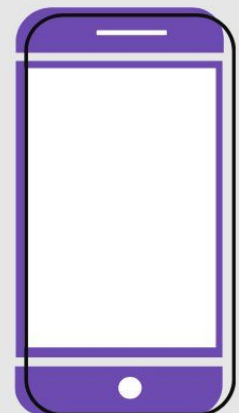
Si te han citado en el SEPE, no te preocupes. Con motivo de la crisis originada por COVID-19, **han dejado sin efecto todas las citaciones**. Se pondrán en contacto contigo cuando finalice la situación extraordinaria.

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/portaSede/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 agravada. 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.

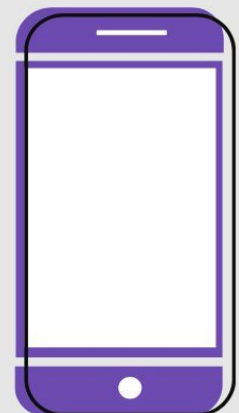
Además, el Gobierno a puesto a disposición de las mujeres este **servicio de WhatsApp** en caso de necesidad de apoyo emocional inmediato. Se puede contactar través de los siguientes números:

**682916136 / 682508507**

**ACTIVO**

**900 200 999**

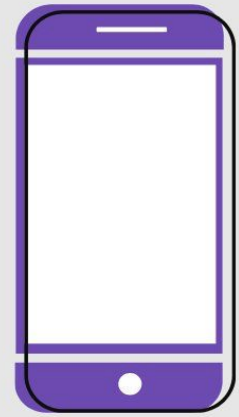
TELÉFONO ANDALUZ QUE  
AYUDA A LAS MUJERES



# 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