



## Guía de actuación para mujeres que estén sufriendo violencia de género en situación de permanencia domiciliaria derivada del estado de alarma por COVID-19

<http://www.violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/home.htm>

La violencia de género no es un problema privado, es una violación de derechos humanos que incumbe a toda la sociedad, especialmente a los poderes públicos. Por eso, en esta situación de "estado de alarma", con las dificultades que añade el aislamiento en los hogares y el cierre de muchos servicios, desde el Ministerio de Igualdad queremos informar a todas las mujeres que puedan estar viviendo estas situaciones de violencia de las acciones de prevención y respuesta frente a la violencia de género que siguen en marcha, especialmente si se trata de situaciones de emergencia.

Como parte del compromiso de apoyo y asistencia frente a la violencia de género ponemos a tu disposición estos servicios:

### **ÍNDICE**

- Servicios generales
  - Información general y asesoramiento
  - Ayuda psicológica
  - Emergencias
- Si vives con el agresor
- Si no vives con el agresor
- Si tienes hijos e hijas en común

### Servicios generales



#### ¿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](http://www.telesor.es) ; servicio de videointerpretación svisual [www.svisual.org](http://www.svisual.org) 

## ¿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:

Escribe a: 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.

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

**Descarga ALERTCOPS** 

Además de esta información general, a continuación respondemos algunas dudas que te pueden surgir, según la situación en la que te encuentres:

## Si vives con el agresor

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: **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](mailto:016-online@mscbs.es).


¡IMPORTANTE! Situación de emergencia &gt;&gt; Llama al 112


## ¿Tienes miedo por ti y los tuyos? ¿Sientes que estás o estáis en peligro?

Ante una situación de peligro, recuerda:

- Si tienes posibilidad, abandona el domicilio y pide ayuda para ponerte en contacto con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Recuerda: teléfono 112 (emergencias) 091 (Policía) y 062 (Guardia Civil).

**¿Te pueden sancionar si sales a la calle por una agresión en el contexto de estado de alarma?** En situaciones de peligro o emergencia, siempre que la salida del domicilio esté justificada para dirigirse a cualquiera de los recursos policiales, judiciales o de otro tipo disponibles, no existirá sanción por salir a la calle.

- Si te ves en peligro y no puedes salir, busca un lugar seguro en el que resguardarte. Si no puedes pedir ayuda tú directamente intenta pedir ayuda a las personas que se puedan encontrar en tu entorno para que contacten con los teléfonos de emergencia o salgan a pedir ayuda o a denunciar la situación. Recuerda que también puedes activar el dispositivo [ALERTCOPS](#) .

En una situación de peligro recuerda que lo más importante es tu seguridad y la de los tuyos. Si tienes posibilidad abandona el domicilio y recurre a los servicios que te indicamos para situaciones de emergencia que tienes a tu disposición. Si no puedes salir, busca un lugar seguro en el que resguardarte e intenta pedir ayuda a las personas que se puedan encontrar en tu entorno para que contacten con los teléfonos de emergencia. Recuerda que también puedes activar el dispositivo [ALERTCOPS](#). 

## ¿No puedes permanecer en el domicilio y careces de otro hogar donde poder resguardarte?


Los centros de emergencia y de acogida han sido declarados servicios esenciales (legalmente, son servicios sin los cuales la seguridad, la salud o el bienestar de toda o parte de la comunidad estaría en peligro o se vería seriamente perjudicada), por lo que podrás acudir a ellos si precisas abandonar el domicilio en todas las Comunidades Autónomas. Cuando pidas ayuda de emergencia haz constar la necesidad de alojamiento temporal seguro.

Centros de emergencia y acogida >> Servicios esenciales

## Si no vives con el agresor

Si no vives con el agresor pero te molesta, presiona o amenaza por teléfono u otros medios:

### ¿Tienes necesidad de comunicarte con una asesora jurídica?

El servicio telefónico 016 pone a tu disposición un servicio de asesoramiento jurídico especializado, de 8 a 22 horas, de lunes a domingo. Además, podrás plantear tus dudas a través del servicio **016-online@mscbs.es**. También puedes consultar los recursos que ofrecen asesoramiento jurídico en la **web del Ministerio de Igualdad** .

### ¿Tienes una orden de protección y está habiendo quebrantamiento?

Si tu maltratador tiene una medida de prohibición de comunicación y aún así te sigue molestando, informa a tu abogado o abogada o al agente policial que lleva el seguimiento de tu caso. No olvides que el quebrantamiento es un delito y como tal puedes denunciarlo ante las autoridades policiales y judiciales.

Guarda en tu dispositivo móvil el registro de sus llamadas o mensajes como prueba del quebrantamiento, ya que cualquier contacto es un delito por contravenir la prohibición de comunicación.

**iii La actividad tanto de los cuerpos policiales como judiciales no está suspendida para estos casos de violencia contra la mujer!!!**

### ¿Tienes el servicio de ATENPRO y te preocupa si el servicio se prestará con normalidad?

Si eres usuaria del servicio ATENPRO, estate tranquila, el servicio continúa operando con normalidad durante todo este periodo, y te puede ayudar en cualquier momento del día.

### ¿Quieres acceder al servicio ATENPRO y tienes dudas de que puedas solicitarlo durante el 'estado de alarma'?

Las altas para el servicio ATENPRO se siguen tramitando con normalidad a través de los cauces habituales.

- Si tienes dudas sobre el funcionamiento de los servicios de asistencia a los que sueles acudir de forma presencial o sobre las prestaciones económicas.


¿Llevas tiempo acudiendo a un recurso especializado o a tu asociación, pero no sabes si tus profesionales de referencia te van a seguir atendiendo, y tienes necesidad de comunicarte con la psicóloga, la abogada o la trabajadora social que te atendía habitualmente?

Al ser declarados servicios esenciales, todas las CCAA y los servicios municipales especializados mantienen servicios de guardia para la asistencia a víctimas de violencia de género. Te aconsejamos que consultes sus páginas web o llames al teléfono que tenías de referencia. Igualmente puedes consultar en las webs y teléfonos de las asociaciones a las que acudes para recibir información sobre los servicios que continúan activos.

¿Estás percibiendo la Renta Activa de Inserción y tenías cita en el SEPE?

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.

¿Habías solicitado cita con el SEPE para tramitar la RAI y no sabes si sigue efectivo el trámite?

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** .

¿Se suspenderá la prestación económica que percibes como víctima de violencia de género?

NO, no se suspenderá, puedes estar tranquila. Durante la situación excepcional, el pago de la prestación únicamente cesará si se produce el agotamiento del derecho, por haber percibido toda su duración.

## Si tienes hijos y/o hijas en común

Si tienes hijos o hijas comunes con el agresor y tienes dudas sobre la gestión del régimen de estancia y visitas:

## Si tengo la custodia, ¿puedo pedir la suspensión cautelar de las visitas con motivo del estado de alarma?

Sí. El Acuerdo del Consejo General del Poder Judicial de 13 de marzo de 2020 prevé la posibilidad de que el juzgado de familia competente acuerde la suspensión cautelar de las visitas durante el 'estado de alarma', valorando el riesgo de contagio derivado de la movilidad del niño o la niña.

Se recomienda:

1. Que tu abogado o abogada remita a la del progenitor no custodio una copia del escrito presentado en el juzgado.
2. 2) que en ese escrito se pida expresamente al juzgado que, a causa del estado de alarma y el riesgo para la salud, mientras no haya respuesta judicial, se de por suspendido el régimen de visitas hasta que finalice el estado de alarma.
3. 3) Prever la propuesta de compensación de los días de visitas que no hayan sido disfrutados por el otro progenitor.

Mientras no obtenga esa resolución judicial ¿cuál es el domicilio legal donde debe estar el o la menor durante el estado de alarma?

El domicilio de las hijas e hijos menores de edad por regla general es del padre o madre que tiene la guarda y custodia. En la situación de alerta por COVID 19 todas las personas deben permanecer en sus domicilios y salir solo para realizar las actividades excepcionales que especifica el Decreto de estado de alarma.

## En estado de alarma ¿las personas menores de edad deben regresar a su residencia habitual?

Sí, si algún o alguna menor se encuentra fuera del domicilio del progenitor custodio, una de las excepciones de desplazamiento justificadas en el Decreto de estado de alarma es el "retorno al lugar de residencia habitual". Se considera como tal una sola vez, y con la prevención de evitar viajes que no sean imprescindibles.

Dicho retorno debería realizarse con normalidad a la finalización de la visita que se estuviera realizando en ese momento. En principio, no existe ningún obstáculo legal para que el niño o la niña vuelva a su domicilio en la forma que esté determinada por acuerdo entre los progenitores o por resolución judicial.

## ¿Y si no hay retorno al domicilio habitual?

Si el o la menor se encuentra con el padre o madre que no tiene la custodia, se aconseja que el abogado o abogada del progenitor custodio se dirija al abogado o abogada del no custodio para pedir la entrega del menor en el lugar de "su residencia habitual", como dispone el Decreto de estado de alarma, indicando que es en "interés del menor". Si aún

así no se produce el retorno, se podrá instar al juzgado competente a que acuerde la devolución del menor o la menor a su "residencia habitual" para cumplir la orden de restricción de libertad de movimientos. Se recomienda informar al juzgado de la comunicación enviada y de la respuesta dada por la persona que no tiene la custodia.

Fuera del retorno al domicilio habitual ¿Está justificado que el progenitor custodio y las hijas e hijos salgan de ese domicilio para cumplir el régimen de visitas ordinario establecido por resolución judicial?

El Decreto sobre el estado de alarma no prevé esa excepción a la regla general de permanecer en casa. Por eso, se recomienda actuar como se ha indicado en las preguntas 1 y 2.

### ¿Y en caso de custodia compartida?

En estos casos no hay un solo domicilio habitual sino dos. Dada la situación de riesgo que supone el traslado de las hijas o hijos menores de edad de un domicilio a otro y las limitaciones vigentes a la libertad de circulación, se aconseja que en estos casos permanezcan en el domicilio del progenitor en el que se encontrasen cuando se declaró el estado de alarma o, si ha habido ya cambios, en el último domicilio. Debe por supuesto comunicarse al otro progenitor y prever la compensación de días una vez finalizado el estado de alarma, bien de mutuo acuerdo o por resolución judicial.

### ¿Y si las visitas o las entregas, son en un Punto de Encuentro Familiar (PEF)?

Llevar a los hijos o hijas al PEF se considera desaconsejable. No hay previsión de su uso en este periodo excepcional. De hecho son muchos los puntos de encuentro en el país que no están abiertos ante la declaración del 'estado de alarma'. La suspensión de los derechos de comunicación generados por esta situación podrán ser compensados como se explica en las respuestas anteriores, de mutuo acuerdo o por resolución judicial. Al tratarse de una suspensión de visitas, se aconseja actuar como se indica en la pregunta 1.

### ¿Me pueden denunciar por incumplir las visitas aunque estemos en estado de alarma?

Sí, te pueden denunciar. No se puede adelantar la valoración judicial de cada caso, si se considerará el estado de alarma impedimento insuperable para el cumplimiento y por tanto se estimará justificada la suspensión temporal de las visitas, o no. La resolución judicial valorará siempre la buena fe y el interés superior del menor en las circunstancias concurrentes.

## ¿Esta guía es una ley?

No. Si se dicta alguna norma que contradiga esta guía, hay que cumplirla. Y se actualizará este texto. Y por supuesto, si se recibe alguna notificación o requerimiento judicial individualizado que contradiga estos consejos generales, son de cumplimiento prioritario. En cualquier caso, todos estos consejos generales no sustituyen ni a los de tu abogada o abogado ni a una resolución judicial. Y en la situación actual de alerta por epidemia, has de seguir todas las recomendaciones de las autoridades

.....

## Igualdad impulsa un Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del COVID-19

Martes 17 de marzo de 2020



Pool Moncloa

Este Plan desarrollará medidas de carácter estratégico y operativo para prevenir, controlar y minimizar las posibles consecuencias negativas en las vidas de muchas víctimas de violencia de género devenida de las medidas de confinamiento. El Ministerio de Igualdad ha impulsado un Plan de Contingencia contra la violencia de género debido a la crisis del COVID-19 que, por el [Real Decreto 463/2020](#), ha supuesto el confinamiento domiciliario de la sociedad española. Así, el plan de contingencia incluye declarar servicio esencial, conforme al art. 2a de la [Ley 8/2011, de 28 de abril](#), todos los servicios de asistencia integral a las víctimas de violencia contra las mujeres. Esto comportará que los operadores de los servicios esenciales deberán garantizar el normal funcionamiento de los dispositivos de información 24h; la respuesta de emergencia y acogida a las víctimas en situación de riesgo, incluidas las mujeres que precisan abandonar el domicilio para garantizar su



protección; el normal funcionamiento de los centros de emergencia, acogida, pisos tutelados, y alojamientos seguros para víctimas de explotación sexual y trata; y la asistencia psicológica, jurídica y social a las víctimas de manera no presencial (telefónica o por otros canales).

Las mujeres en situación de aislamiento domiciliario, sea por indicación de las autoridades sanitarias, o por aplicación de la limitación de circulación y acceso a espacios públicos conforme al Real Decreto, pueden ver dificultado o imposibilitado el acceso a los medios habituales de comunicación y denuncia de situaciones de violencia de género.

En este sentido, se articularán las medidas necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios destinados a la protección de las víctimas de violencia de género, así como la adaptación de las modalidades de prestación de los mismos a las circunstancias excepcionales a las que se ve sometida la ciudadanía durante estos días.

### Medidas

Se activará un nuevo recurso de emergencia para las mujeres en situación de violencia de género mediante un mensaje de alerta por mensajería instantánea con geolocalización que recibirán las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. También estará disponible en los próximos días un Chat-sistema de mensajería instantánea de contención y asistencia psicológica en situación de permanencia en domicilios que gestionará la Administración Central.

Igualdad distribuirá una nueva guía de actuación y recursos disponibles para mujeres que sufran violencia de género durante esta situación de emergencia que obliga al confinamiento de la sociedad española.

Se pondrá en marcha una campaña de comunicación institucional de presentación del Plan de contingencia. Sus objetivos fundamentales serán la concienciación contra la violencia de género, la alerta de situaciones de violencia dentro de los hogares y la concienciación por el buen trato durante el período de confinamiento.

### Comunidades Autónomas

La [Delegación contra la Violencia de Género](#) ha requerido a las comunidades autónomas que informen sobre cuáles son los recursos en sus respectivos ámbitos territoriales, telefónicos y on-line, para la actualización de recursos contra la violencia de género, tanto presenciales como no presenciales, disponibles en la situación actual para su inmediato traslado a la empresa que presta el servicio del 016, que realizará el servicio en la modalidad de teletrabajo, con la doble finalidad de no derivar a víctimas a servicios inoperativos y establecer un plan con recursos suficientes para proteger a las mujeres durante la crisis sanitaria.

Así, para intensificar la coordinación con las Comunidades Autónomas se valorará la posibilidad de convocar próximamente la Comisión Técnica de la Conferencia Sectorial de Igualdad a través de videoconferencia.

Las medidas propuestas han de compatibilizarse con el mantenimiento y refuerzo de la atención a otras violencia como las sexuales y para víctimas de trata con fines de explotación sexual: alojamientos temporales y atención urgente.

.....

## **Víctimas de violencia de género podrán avisar a la Policía a través de whatsapp en caso de emergencia**

El Consejo de Ministros ha aprobado este martes un Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del nuevo coronavirus COVID-19 con el objetivo de dar protección a las mujeres, y a los niños y niñas que sufren este tipo de violencia.

MADRID, 17 (EUROPA PRESS)

El Consejo de Ministros ha aprobado este martes un Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del nuevo coronavirus COVID-19 con el objetivo de dar protección a las mujeres, y a los niños y niñas que sufren este tipo de violencia.

Entre otras cosas, las víctimas que sufran una emergencia domiciliaria por violencia de género podrán mandar un mensaje de alerta por mensajería instantánea con geolocalización a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Según ha informado Igualdad, en virtud de este plan se activará este nuevo recurso de emergencia. Además, próximamente se habilitará un 'Chat sistema' de mensajería instantánea para la contención y asistencia psicológica en situación de permanencia en domicilios, que será gestionado por la Administración Central.

El plan de contingencia contra la violencia de género, que estará vigente durante el estado de alarma decretado por la expansión del coronavirus, ha sido impulsado por el Ministerio de Igualdad, departamento que quiere proteger a las víctimas de la violencia de género ante el confinamiento domiciliario, ya que en muchas ocasiones deben permanecer junto a sus agresores.

Ante esta situación de emergencia, a través de este plan, Igualdad quiere "prevenir, controlar y minimizar las posibles consecuencias negativas en las vidas de muchas víctimas de violencia de género derivadas de las medidas de confinamiento".

Con este objetivo, el plan incluye declarar 'servicio esencial' todos los servicios de asistencia integral a las víctimas de violencia contra las mujeres. Esto implica que se debe garantizar el normal funcionamiento de los dispositivos de información durante las 24 horas, así como la respuesta de emergencia y acogida a las víctimas en situación de riesgo, incluidas las mujeres que precisan abandonar el domicilio para garantizar su protección.

También debe asegurarse el normal funcionamiento de los centros de emergencia, acogida, pisos tutelados, y alojamientos seguros para víctimas de explotación sexual y trata; y la asistencia psicológica, jurídica y social a las víctimas de manera no presencial (telefónica o por otros canales).

Desde Igualdad remarcan que las mujeres en situación de aislamiento domiciliario "pueden ver dificultado o imposibilitado el acceso a los medios habituales de comunicación y denuncia de situaciones de violencia de género".

Por ello, defiende la necesidad de articular las medidas necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios destinados a la protección de las víctimas de violencia de género, así como la adaptación de las modalidades de prestación de los mismos a las circunstancias excepcionales a las que se ve sometida la ciudadanía durante estos días declarado el Estado de Alarma.

#### MENSAJE DE ALERTA Y CHAT DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS

Concretamente, en este contexto, se activará un nuevo recurso de emergencia para las mujeres en situación de violencia de género mediante un mensaje de alerta por mensajería instantánea con geolocalización que recibirán las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, según ha informado Igualdad.

Asimismo, también estará disponible en los próximos días un 'Chat sistema' de mensajería instantánea de contención y asistencia psicológica en situación de permanencia en domicilios que gestionará la Administración Central.

Por otro lado, Igualdad distribuirá una nueva guía de actuación y recursos disponibles para mujeres que sufran violencia de género durante esta situación de confinamiento.

Además, se pondrá en marcha una campaña de comunicación institucional de presentación del plan de contingencia. Sus objetivos fundamentales serán la concienciación contra la violencia de género, la alerta de situaciones de violencia dentro de los hogares y la concienciación por el buen trato durante el período de confinamiento.

#### MAPA DE RECURSOS A VÍCTIMAS

Por otro lado, la Delegación contra la Violencia de Género ha requerido a las comunidades autónomas que informen sobre cuáles son los recursos que están disponibles en sus respectivos ámbitos territoriales, tanto telefónicos y online, en la situación actual para su inmediato traslado a la empresa que presta el servicio del 016, teléfono de atención a maltratadas.

El objetivo de pedir esta información es trasladarla al 016, que prestará el servicio en la modalidad de teletrabajo durante la crisis del COVID-19, para que no derive a víctimas a servicios inoperativos. Asimismo, se busca "establecer un plan con recursos suficientes para proteger a las mujeres durante esta situación.

Para intensificar la coordinación con las comunidades autónomas, Igualdad valorará la posibilidad de convocar próximamente la Comisión Técnica de la Conferencia Sectorial del ramo a través de videoconferencia.