

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
NA ASISTENCIA INTEGRAL ÁS
VÍTIMAS DO DELITO,
CON ESPECIAL CONSIDERACIÓN
ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE
XÉNERO
E A OUTRAS VÍTIMAS
ESPECIALMENTE VULNERABLES**

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN NA ASISTENCIA INTEGRAL ÁS VÍTIMAS DO DELITO, CON ESPECIAL CONSIDERACIÓN ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO E A OUTRAS VÍTIMAS ESPECIALMENTE VULNERABLES

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. PERSOAS DESTINATARIAS DA ASISTENCIA INTEGRAL	4
3. OBOECTIVOS E PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DAS OAVDs, CON ESPECIAL REFERENCIA ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO E A OUTRAS VÍTIMAS ESPECIALMENTE VULNERABLES	5
4. ACCESO Á ASISTENCIA	6
5. FUNCÍONS NAS DISTINTAS FASES DE ASISTENCIA ÁS VÍTIMAS DO DELITO	11
6. AVALIACIÓN E SEGUIMENTO	144
7. ANEXOS	155

1. INTRODUCCIÓN

A Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, ten a vocación de ser o catálogo xeral dos dereitos, procesuais e extraprocesuais, de todas as vítimas de delitos, pero contén numerosas referencias ás vítimas con especiais necesidades ou con especial vulnerabilidade.

No ámbito autonómico, e por iniciativa do Observatorio Galego da Violencia de Xénero, propiciouse a redacción e validación dun protocolo de coordinación e cooperación institucional fronte a este tipo de violencia, que debe ser un documento de referencia para a actuación dos servizos que, dentro da estrutura xudicial, se ocupan da asistencia ás vítimas.

Avanzando un paso máis, co obxectivo de optimizar os recursos dispoñibles e evitar duplicidades na asistencia ás vítimas, procédese agora a aprobar un protocolo específico de actuación para as oficinas de asistencia ás vítimas actualmente existentes nos decanatos dos xulgados das principais cidades galegas, que se configura como unha ferramenta dinámica e adaptable ás necesidades que se vaian detectando durante a súa aplicación. Trátase dun protocolo no que se conteñen os principios básicos de actuación do persoal adscrito ás oficinas de asistencia ás vítimas, fundamentalmente do persoal funcionario dos corpos xerais ao servizo da Administración de xustiza e mais do persoal da Psicoloxía e do Traballo Social, no que atinxe á súa actuación respecto de calquera delito con carácter xeral, e moi especialmente en relación coas vítimas de violencia de xénero e con outras vítimas especialmente vulnerables.

Este protocolo, que se aproba de conformidade co mandato que establece o artigo 31 da Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e que será de aplicación sen prexuízo dos protocolos particulares que os/as psicólogos/as e traballadores/as sociais poidan aplicar no desempeño

da súa actividade profesional, unha vez identificadas as persoas destinatarias da asistencia integral, estrutúrase nos seguintes apartados:

- Unha primeira referencia aos obxectivos e principios que deben rexer a actuación nestas oficinas en materia de asistencia ás vítimas do delito, facendo especial fincapé nas particularidades das vítimas de violencia de xénero e doutras vítimas especialmente vulnerables (menores, persoas de idade avanzada –especialmente aquelas que viven soas e carecen de capacidade para xestionar a súa adecuada defensa–, vítimas de trata de seres humanos, etc.); obxectivos e principios definidos coa vontade de cooperación, colaboración e coordinación coas demais institucións ou administracións públicas e con colectivos ou asociacións implicados no trato coas vítimas, tendo en conta as previsións contidas na Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e mais no Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, que a desenvolve e polo que se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito (OAVDs).

- Os seguintes apartados inclúen a enumeración das vías de acceso das vítimas á OAVD e as distintas fases da asistencia, contendo unha relación das funcións que corresponden a cada un dos colectivos profesionais nas distintas fases, sempre dentro das previsións da Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e mais do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, que a desenvolve.

- Coa pretensión de asegurar unha resposta adecuada ás necesidades das vítimas, inclúese tamén un apartado que recolle a necesidade de transmisión de información por parte das oficinas ás autoridades autonómicas ou de ámbito estatal que sexan competentes en cada caso, a fin de realizar un seguimento e avaliación do funcionamento de cada unha das OAVDs e de facilitar a implantación de propostas de mellora nas distintas fases da asistencia.

- O último dos apartados inclúe anexos que conteñen formularios e outro material práctico para o axeitado desempeño das funcións, así como tamén o procedemento xeral de asistencia ás vítimas do delito e mais o particular para vítimas de violencia de xénero e outras vítimas especialmente vulnerables (incluíndo, neste último caso, o fluxograma e os procesos coas actividades de cada un dos colectivos nas distintas fases).

2. PERSOAS DESTINATARIAS DA ASISTENCIA INTEGRAL

Os equipos das OAVDs prestarán a súa asistencia ás vítimas de delito cometido ou perseguible en España, incluíndose tanto as vítimas directas coma as indirectas, definidas no artigo 2 da Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e con independencia da súa nacionalidade, idade ou situación de residencia.

Particularmente, prestarán asistencia:

- Ás mulleres vítimas de violencia de xénero e aos fillos e fillas menores, así como a quen estea suxeito a tutela, garda ou custodia das mulleres vítima de violencia de xénero.
- Ás persoas menores de idade vítimas do delito, especialmente se este é de abuso, explotación ou pornografía infantil.
- Ás vítimas de agresións sexuais.
- Ás vítimas de trata de seres humanos.
- A calquera outra vítima na que concorran factores de especial vulnerabilidade, xa sexa pola súa situación persoal, xa sexa pola violencia ou gravidade do delito: entre outros, menores vítimas de abuso ou maltrato e persoas con discapacidade intelectual ou enfermidade mental.

- Ás demais vítimas, nos termos contidos no artigo 2 do Estatuto da vítima do delito.

3. OBXECTIVOS E PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DAS OAVDs, CON ESPECIAL REFERENCIA ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO E A OUTRAS VÍTIMAS ESPECIALMENTE VULNERABLES

As OAVDs teñen como obxectivo xeral *“prestar unha asistencia integral, coordinada e especializada ás vítimas como consecuencia do delito e dar resposta ás necesidades específicas no ámbito xurídico, psicológico e social”*¹.

Para lle dar cumprimento ao dito obxectivo no ámbito das vítimas de violencia de xénero e doutras vítimas especialmente vulnerables, o presente protocolo ten como finalidade establecer os criterios de actuación que permitan coordinar a actividade dos distintos colectivos profesionais que, no ámbito da organización da Administración de xustiza, desempeñan competencias con respecto aos destinatarios da asistencia integral indicados no punto anterior.

Pretende, así mesmo, fomentar a cooperación e mais o intercambio de información coas institucións públicas e colectivos profesionais especializados no trato, atención e protección ás vítimas².

Configurado o servizo de asistencia integral ás vítimas do delito como unha *“unidade especializada e un servizo público cuxa finalidade é prestar asistencia e/ou atención coordinada para dar resposta ás vítimas de delitos nos*

¹ Artigo 17 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito.

² Artigo 32 da Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito.

*ámbitos xurídico, psicológico e social*³, a súa actuación debe en todo caso, pero moi especialmente nos supostos de violencia de xénero e especial vulnerabilidade, protexer adecuadamente a intimidade e dignidade da vítima e evitar o risco da súa revitimización ou vitimización secundaria. Para estes efectos, a actuación dos/as profesionais dos distintos ámbitos que presten este servizo debe respectar os dereitos da vítima:

- A entender e a ser entendida.
- A ser informada sobre os seus dereitos básicos, tanto procesuais coma asistenciais, mesmo antes de se iniciar un procedemento xudicial ou de decidir se desexa interpor unha denuncia.
- A acceder de forma gratuíta e confidencial aos servizos de asistencia e apoio facilitados polas administracións públicas ou entidades especializadas, así como a recibir asistencia na realización das xestións burocráticas necesarias para acceder aos devanditos servizos.
- Á protección, tanto da propia vítima coma dos seus familiares.
- A ser derivada aos servizos especializados correspondentes (psicológicos ou asistenciais) co fin de ser obxecto dunha avaliación individual para determinar o seu grao de vulnerabilidade e as súas necesidades especiais de protección.

4. ACCESO Á ASISTENCIA

As vítimas de calquera delito, e particularmente as de violencia de xénero e as que se atopan nunha situación de especial vulnerabilidade, deberán ser asistidas na oficina á que accedan, con independencia das súas circunstancias persoais (nacionalidade, idade, ideoloxía, crenzas, etc.), da súa residencia e do lugar de comisión do delito.

³ Artigo 12 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito.

O proceso de atención e asistencia principia coa comparecencia da vítima ante o persoal da oficina, a través dalgunha das seguintes vías:

1) Solicitude de información por comparecencia persoal da vítima directamente na OAVD.

Esta comparecencia da vítima na OAVD tamén pode ser dirixida polas forzas e corpos de seguridade do Estado, centros sanitarios, entidades públicas, institucións educativas, familiares, etc.

2) Remisión da vítima á OAVD por parte dos xulgados⁴ (*xulgado de garda, de instrución, de violencia de xénero*).

Cando a vítima compareza ante unha oficina xudicial, o Letrado da Administración de Xustiza, sen prexuízo das funcións do persoal dos corpos de xestión e de tramitación, nos termos establecidos nas leis procesuais, cando resulte necesario en atención á gravidade do delito, vulnerabilidade da vítima, menores vítimas de delitos contra a liberdade sexual, ou naqueles casos nos que a vítima o solicite⁵, informará á vítima de forma clara e comprensible e dirixíndose a ela co máximo respecto, dos seus dereitos, facendo especial alusión ás OAVDs. Entregaralle unha copia dos seus dereitos na que se incluírá información relativa ós recursos especializados que ten á súa disposición na nosa Comunidade Autónoma e preguntaralle se antes de continuar cos trámites correspondentes, desexa ser atendida e informada polos profesionais das OAVDs.

Se debido ó seu estado se apreciara a necesidade de que a vítima fora atendida polos profesionais das OAVDs, poñeranse en contacto de

⁴ Artigos 109, 109 Bis, 110 e 761.2 da LACrim e artigo 35 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito.

⁵ Artigos 476.j) e 477.g) da Lei orgánica do poder xudicial e artigo 35 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito.

inmediato cas oficinas para derivalas antes da práctica das dilixencias xudiciais. Esta derivación garantirá que a posterior realización de dilixencias se efectúen con todas as garantías e cunha vítima preparada para responder e sobrelevar o procedemento xudicial.

Na información de dereitos ás vítimas constará expresamente a súa autorización para remitir os seus datos ás OAVDs para que estes profesionais poidan contactar con elas e prestarlles a atención e asistencia que precisen.

Os xulgados de garda, os xulgados de violencia sobre a muller e os xulgados do penal competentes para o axuizamento destes delitos remitirán ás OAVDs copia da axenda de sinalamentos se están implicadas as vítimas definidas no apartado segundo deste Protocolo, coa suficiente antelación (*salvo os xulgados de garda*) para que os profesionais das OAVDs poidan comprobar se xa asistiron e atenderon ás vítimas e, no seu caso, organizarse para asistilas.

3) Remisión da vítima á OAVD por parte da Fiscalía⁶.

Procederase do mesmo xeito que no apartado anterior cando a vítima compareza na fiscalía: informárase á vítima de forma clara e accesible, dos seus dereitos e das medidas de asistencia previstas na lexislación vixente, para o cal nas Fiscalías contarán co material divulgativo preciso. Daranlle unha copia dos seus dereitos onde constará a autorización expresa das vítimas para remitir os seus datos ás OAVDs e que os profesionais poidan comprobar se as vítimas xa foron asistidas ou contactar con elas e prestarlles a atención e asistencia que precisen. Se o estado da vítima así o aconsella, derivarán inmediatamente á vítima a OAVD, informando a esta da existencia da vítima na súa sede.

⁶ Artigos 1 e 3.10 do Estatuto Orgánico do Ministerio Fiscal.

No ámbito xudicial, as oficinas actúan como portelo único para o rexistro das solicitudes de asistencia e para a derivación das vítimas aos servizos sociais e psicolóxicos neste marco⁷.

O persoal das OAVDs rexistrará as solicitudes de asistencia e as derivacións das vítimas aos servizos sociais e psicolóxicos, e así mesmo recollerá os demais datos que se consideren precisos para o desenvolvemento das súas funcións ou que lles soliciten os servizos administrativos. Para estes efectos:

1) Esta función de rexistro corresponderá ao persoal funcionario dos corpos xerais ao servizo da Administración de xustiza destinados nas OAVDs. Naqueles casos en que a vítima fora derivada polas autoridades xudiciais ou fiscais directamente aos psicólogos/as ou traballadores/as sociais das OAVDs, estes/as profesionais recollerán os datos que resulten precisos e necesarios, dos cales lle darán traslado o máis axiña posible ao persoal da Administración de xustiza da OAVD para o seu rexistro.

2) Para o rexistro, e mesmo para as anotacións posteriores, calquera que sexa o/a profesional encargado/a de facelo, empregárase a aplicación informática que se estableza para o efecto, a cal permitirá recompilar, ao menos, os seguintes datos⁸:

- a) O número de vítimas que solicitaron asistencia e as asistidas (especificando nacionalidade, sexo, idade e discapacidade).

⁷ Artigo 14.3 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito: *“Toda vítima ten dereito a ser derivada ás oficinas de asistencia ás vítimas cando resulte necesario en atención á gravidade do delito ou naqueles casos en que ela mesma o solicite”*.

⁸ Artigo 39 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro.

- b) O tipo de delitos, relacionando tipos de delito con vítimas.
- c) O tipo de asistencia e actuacións realizadas.
- d) A procedencia da derivación, principalmente se é da Policía ou dos letrados/as da Administración de xustiza.
- e) As derivacións cara a recursos/servizos sociais, desagregando o recurso/servizo ao que se deriva.
- f) O número de vítimas que foron derivadas a servizos de mediación.
- g) O número de vítimas de delitos transfronteirizos.
- h) Os demais datos que deban ser remitidos periodicamente con carácter estatístico aos órganos competentes.

Neste sentido, e tendo en conta as consideracións anteriores:

- Cando a vítima compareza ante unha oficina xudicial ou fiscal, e unha vez realizados os trámites correspondentes en cada caso, será dirixida, se procede, á OAVD a fin de levar a cabo o rexistro do correspondente expediente e, de ser o caso, a derivación aos servizos especializados.
- Cando a autoridade xudicial ou fiscal considere necesario un informe psicolóxico ou social para a adopción ou proposta de medidas de protección, poderá efectuar a solicitude directamente ao/á psicólogo/a ou traballador/a social a quen lle corresponda elaboralo, quen pola súa vez lle deberá comunicar en todo caso a referida circunstancia e os datos necesarios ao persoal da

Administración de xustiza da OAVD a fin de que este efectúe o correspondente rexistro e de que na aplicación informática que se estableza para o efecto quede constancia da solicitude e mais da data de realización e remisión do ditame, información que ha de ser puntualmente comunicada polo profesional actuante ao persoal da Administración de xustiza da OAVD para os efectos de actualización do estado do expediente da OAVD.

- A derivación das vítimas ás OAVDs, cando sexa feita por un órgano xudicial, correspóndelles aos/ás letrados/as da Administración de xustiza, sen prexuízo das funcións do persoal dos corpos de xestión e de tramitación, nos termos establecidos nas leis procesuais, cando resulte necesario en atención á gravidade do delito, vulnerabilidade da vítima, menores vítimas de delitos contra a liberdade sexual, ou naqueles casos en que a vítima o solicite⁹.

5. FUNCÍONS NAS DISTINTAS FASES DE ASISTENCIA ÁS VÍTIMAS DO DELITO

O Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, recolle no capítulo II do título III as funcións das OAVDs, e no subseguinte capítulo III as fases nas que se realiza a asistencia ás vítimas: a acollida-orientación, a información, a intervención e o seguimento.

⁹ Artigos 476.j) e 477.g) da Lei orgánica do poder xudicial e artigo 35 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito.

Sen prexuízo das previsións dos artigos 25 a 29 (que integran o mencionado capítulo III), a intervención do persoal das OAVDs nas distintas fases concrétese nos seguintes apartados:

A. Fase de acollida – orientación

Materialízase en dúas actuacións básicas, que lle corresponden preferentemente ao persoal ao servizo da Administración de xustiza destinado no servizo de asistencia ás vítimas:

- 1) A toma de datos e o rexistro do correspondente expediente, elaborando unha ficha individual cos datos que se inclúen no formulario que se achega como **ANEXO I – Formulario I A** ao presente protocolo, e sen prexuízo da recollida dos datos necesarios por parte do persoal psicólogo e traballadores/as sociais naqueles casos en que a vítima sexa derivada directamente a eles/as polas autoridades xudiciais e fiscais (neste caso, estes/as profesionais da Psicoloxía e do Traballo Social recollerán a información da vítima e procederán ao seu inmediato traslado ao persoal da Administración de xustiza da OAVD para o seu rexistro no expediente correspondente a cada vítima, en prol de evitar a vitimización secundaria). Neste expediente deberán constar, polo menos, os datos que figuran no ANEXO I – Formulario I B.
- 2) A exposición do problema por parte da vítima, a fin de analizar as posibles intervencións doutros recursos e a derivación cara a estes¹⁰.

¹⁰ Artigo 26 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, polo que se desenvolve a Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito, e se regulan as oficinas de asistencia ás vítimas do delito.

B. Fase de información

Na fase de información interveñen os/as distintos/as profesionais que prestan servizos na oficina, e desenvólvese ao longo de todo o proceso. Inclúe información detallada e actualizada sobre os dereitos procesuais da vítima e sobre os recursos psicosociais e asistenciais dispoñibles¹¹.

C. Fase de intervención

A intervención é a competencia fundamental dos/as profesionais especializados/as (psicólogos/as e traballadores/as sociais), que a levarán a cabo unha vez iniciado o expediente e tras a derivación da vítima aos/ás ditos/as especialistas, ben efectuada directamente por parte das autoridades xudiciais e fiscais (sen prexuízo de dar inmediata conta ao persoal dos corpos xerais da Administración de xustiza da OAVD para o seu rexistro), ben realizada a través do persoal ao servizo da Administración de xustiza destinado na OAVD (que recibira a vítima por propia iniciativa desta ou dirixida desde as forzas e corpos de seguridade)¹².

D. Fase de seguimento

Nesta fase farase unha avaliación tanto da execución das medidas de protección adoptadas coma da evolución da vítima respecto da súa situación de vulnerabilidade, así como da suficiencia dos servizos e recursos asignados¹³.

¹¹ Artigo 27 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro.

¹² Artigo 28 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro.

¹³ Artigo 29 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro.

No **ANEXO II** inclúese o fluxograma do procedemento de asistencia ás vítimas, con especial consideración ás vítimas de violencia de xénero e a outras vítimas especialmente vulnerables, incluíndo os supostos de asistencia aos menores.

Nos **ANEXOS III, IV e V** descríbense as actividades que corresponden aos/ás profesionais dos distintos ámbitos (xurídico, psicolóxico e social) en cada unha das fases.

Á marxe da asistencia que lles sexa necesario prestar en cada caso ás vítimas individuais a través das fases anteriores, no caso de catástrofe ou sucesos con vítimas múltiples o servizo de asistencia ás vítimas de delito coordinarase co resto de institucións competentes a fin de garantir a asistencia ás vítimas¹⁴.

6. AVALIACIÓN E SEGUIMENTO

Ademais do seguimento que realice a oficina para cada vítima individual, que se documentará no correspondente expediente, para valorar a eficacia do sistema e asegurar unha resposta adecuada ás necesidades das vítimas faise necesaria a transmisión de información por parte das oficinas ás autoridades autonómicas ou de ámbito estatal que sexan competentes en cada caso, a fin de realizar un seguimento e avaliación do funcionamento de cada unha delas e facilitar a implantación de propostas de mellora nas distintas fases de asistencia.

¹⁴ Artigo 36 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro.

Para estes efectos, as oficinas de asistencia ás vítimas de delito, sen prexuízo das demais obrigas que lles correspondan legal ou regulamentariamente:

- Remitirán á Dirección Xeral de Xustiza unha copia da estatística que elaboren e remitan aos órganos competentes.
- Elaborarán unha memoria anual que remitirán ao devandito centro directivo, co contido estruturado que se indica no **ANEXO VI**¹⁵.
- Participarán nas actividades formativas que se organicen e das que sexan destinatarias, tanto que sexa formación de carácter xeral coma específica para o posto de traballo.
- Facilitarán aos órganos de goberno dos xulgados e tribunais, ás fiscalías e mais aos servizos administrativos autonómicos a información que lles sexa solicitada sobre o desempeño da súa actividade e que aqueles precisen para o exercicio das súas funcións.

7. ANEXOS

- **ANEXO I:**
 - ✓ **Formulario I A:** Formulario individual de recollida inicial de datos.
 - ✓ **Formulario I B:** Datos que deben incorporarse ao rexistro do expediente correspondente a cada vítima.
- **ANEXO II:** Fluxograma do procedemento de asistencia ás vítimas do delito.

¹⁵ Artigo 40 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro.

- **ANEXO III:** Actividades que desenvolve o persoal funcionario dos corpos xerais ao servizo da Administración de xustiza no proceso de asistencia ás vítimas do delito.
- **ANEXO IV:** Actividades que desenvolven os/as profesionais da Psicoloxía no proceso de asistencia ás vítimas do delito.
- **ANEXO V:** Actividades que desenvolven os/as profesionais do Traballo Social no proceso de asistencia ás vítimas do delito.
- **ANEXO VI:** Memoria anual.

ANEXO I – Formulario I A

Formulario individual de recollida inicial de datos

Nº de rexistro

/

DATOS PERSOAIS DA VÍTIMA

Nome	Primeiro apelido	Segundo apelido	DNI/NIE/Pasaporte
Domicilio		Provincia	
Código postal	Municipio		Profesión
Teléfono fixo	Teléfono móbil	Correo electrónico	

Idade (anos)	Nacionalidade
Tipo de delito	Procedencia da derivación

DATOS COMPLEMENTARIOS

Indíquense outros datos que poidan ser de interese:

Situación de vulnerabilidade da vítima por ser menor de idade, por ser maior ou dependente, por ser migrante, pola influencia do ámbito rural de residencia ou por calquera outra circunstancia que sitúe a vítima entre os colectivos de risco.

Antecedentes: fágase constar se hai denuncias previas –policiais e/ou xudiciais– ou condenas anteriores, partes de lesións, medidas de protección, etc.

ANEXO I - Formulario I B

Datos que se deben incorporar ao rexistro do expediente correspondente a cada vítima

Nº de rexistro

/

DATOS PERSONAIS DA VÍTIMA

Nome	Primeiro apelido	Segundo apelido	DNI/NIE/Pasaporte
Domicilio		Provincia	
Código postal			
	Municipio	Profesión	
Teléfono fixo	Teléfono móbil	Correo electrónico	

Idade (anos)		Nacionalidade	
--------------	----------------------	---------------	----------------------

Situación de vulnerabilidade da vítima (menor de idade, maior ou dependente, migrante, influencia do ámbito rural de residencia, calquera outra circunstancia que a sitúe en colectivos de risco)	
---	----------------------

Antecedentes (denuncias previas –policiais e/ou xudiciais– ou condenas anteriores, partes de lesións. medidas de protección...)	
---	----------------------

SOLICITUDE DE INFORMACIÓN (especifíquese o que sexa procedente)

Sobre servizos sociais (de atención, de emerxencia, de apoio, de acollida, de recuperación integral...)	
Sobre servizos para a protección de menores	
Sobre o dereito á asistencia xurídica gratuíta	
Sobre a orde de protección	
Sobre trámites procesuais xudiciais	
Sobre axudas económicas	
Outras solicitudes de información	



SOLICITUDE DE ASISTENCIA DERIVADA DA COMISIÓN DUN DELITO

Tipo de delito

Acompañamentos á vítima

Data da denuncia

Data do xuízo

**Resolución definitiva:
data e fallo**

Delito transfronteirizo (de ser o caso, indíquese o ámbito territorial)

ACCESO Á SOLICITUDE DE ASISTENCIA (especificívese en cada caso a procedencia da derivación á OAV)

Por comparecencia persoal da vítima (por propia iniciativa; á instancia de familiares ou achegados; dirixida polas FFCCSS, por un centro sanitario, por unha institución educativa, por unha entidade pública ou por outra entidade ou colectivo –neste último caso, indíquese cal–)

Remisión por parte dos xulgados (xulgado de garda, de instrución, de violencia de xénero)

Remisión por parte da Fiscalía

Por correo electrónico

Por vía telefónica

Por escrito

DERIVACIÓN (indíquese ao servizo ou recurso concreto, cando proceda)

Á intervención psicolóxica

Á intervención social

A un órgano xudicial

Á Fiscalía

Ao CIM

Aos servizos de mediación

A recursos sanitarios

Aos equipos técnicos do menor (Xunta de Galicia)

A outro servizo ou recurso

ASISTENCIA PRESTADA (indicáranse os informes que, se for o caso, existan elaborados polo persoal psicosocial, indicando a data de emisión e o destinatario dos mesmos, e precisando as medidas concretas que se solicitan)

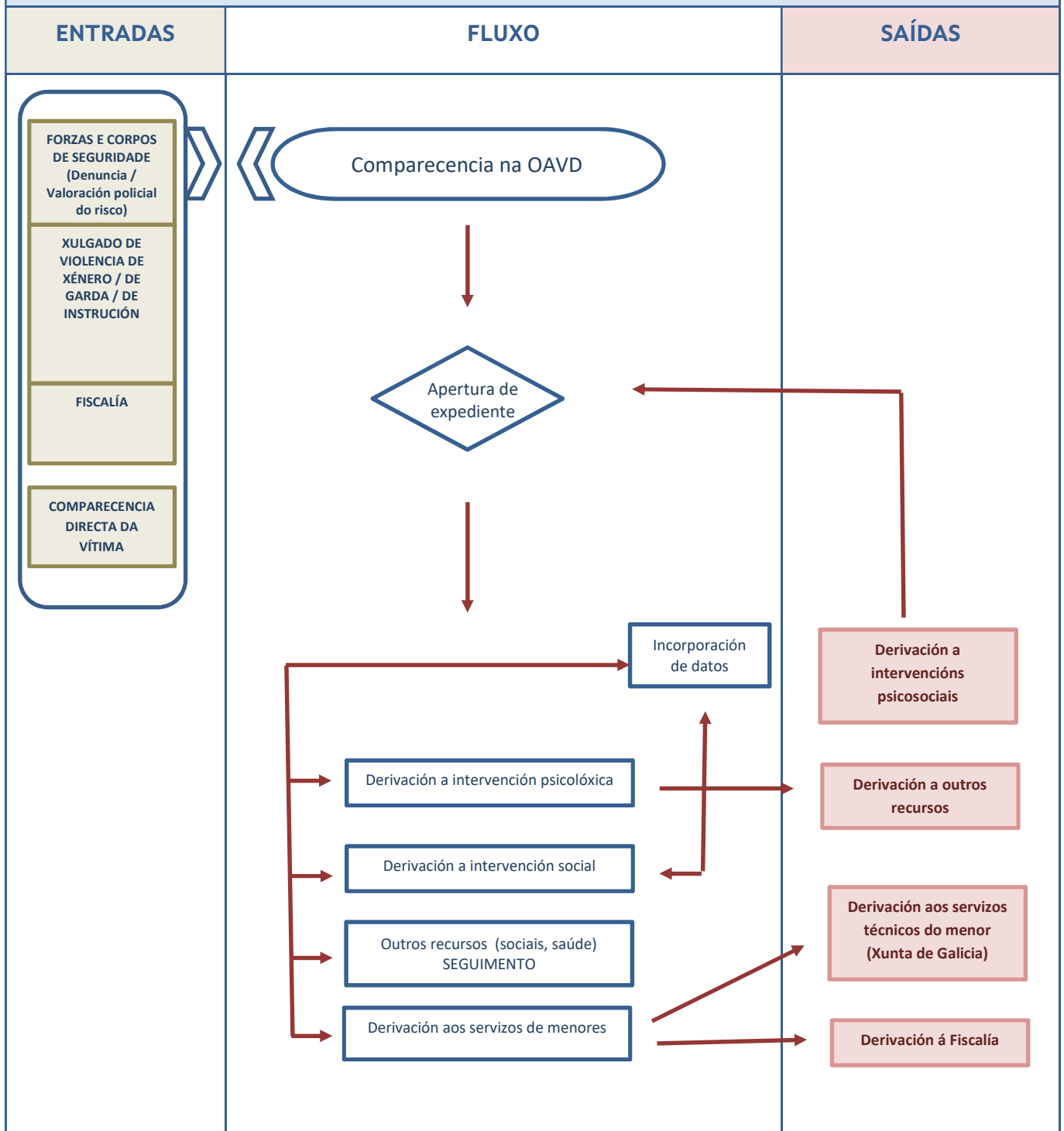
Medidas concretas que se solicitan ou aconsellan (dispensa da obriga de declarar como testemuña, medidas de evitación do contacto persoal e/ou visual), e outros dereitos procesuais

Informes psicosociais (incorporar-se en PDF, indicando a data e o emisor)	
Outra información de interese	

ANEXO II

FLUXOGRAMA do procedemento de asistencia ás vítimas do delito

VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO, VÍTIMAS ESPECIALMENTE VULNERABLES E VÍTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS



ANEXO III

Actividades que desenvolve o persoal dos corpos xerais ao servizo da Administración de xustiza no proceso de asistencia ás vítimas do delito

ACOLLIDA - ORIENTACIÓN

1. Acollida á vítima:
 - a) Acóllea amablemente: evita os excesivos rigores burocráticos.
 - b) Identifícase diante da vítima e ponse á súa disposición.
 - c) Aténdea de forma personalizada e confidencial, ofrecéndolle un trato respectuoso, profesional, individualizado e non discriminatorio.
2. Obtención de datos:
 - a) Emprega para o efecto a ficha que figura como ANEXO I.A ao presente protocolo.
 - b) Non lle esixe que acredite a súa condición de vítima.
 - c) Respecta o seu dereito a manter o anonimato.
 - d) Escóitaa activamente e de xeito comprensivo.
 - e) Ponse no lugar da vítima e trata de comprender o seu estado emocional.
 - f) Interrompe só cando sexa preciso para obter algún dato relevante con vistas a facilitar unha información ou asistencia correctas, pero non insiste se non quere responder ou se o fai con evasivas.
 - g) Faille saber que é escoitada e entendida.
 - h) Faise comprender: non se utilizan expresións moi técnicas ou que poidan dar lugar a confusión (cómpre comprobar se a vítima comprende o que se lle di).
3. Rexistro secuencial do expediente:
 - a) Cos datos obtidos abrírase un expediente por cada vítima.
 - b) Facilitaráselle o número de rexistro á vítima.
 - c) Incorporaranse ao expediente todos os actos que practique o persoal psicosocial e os fitos esenciais do procedemento xudicial que, de ser o caso, se incoe:
 - Data da denuncia.
 - Dereitos procesuais.
 - Data do xuízo.
 - Resolución definitiva.
4. Indícalle a posibilidade de ser derivada aos servizos psicolóxicos e sociais e explícalle a finalidade de cada un deles:
 - a) Asistencia psicolóxica:
 - Avaliación e tratamento das vítimas máis vulnerables para conseguir a diminución da crise ocasionada polo delito; afrontamento do proceso xudicial derivado do delito; acompañamento ao longo do proceso; e potenciación das estratexias e capacidades da vítima, posibilitando a axuda do círculo próximo da mesma.
 - Estudo e proposta da aplicación de medidas de protección que minimicen os trastornos psicolóxicos derivados do delito e eviten a vitimización secundaria.

- b) Asistencia social: coordinación e, de ser o caso, derivación a servizos sociais, institucións ou organizacións de asistencia a vítimas, a fin de garantir aloxamento seguro, atención médica inmediata ou axudas económicas que lles poidan corresponder, con especial atención ás necesidades derivadas de situacións de invalidez, hospitalización ou falecemento e ás agravadas pola situación de vulnerabilidade das vítimas.

INFORMACIÓN

1. O persoal dos corpos xerais ao servizo da Administración de xustiza facilitaralles ás vítimas a información que proceda en cada caso:
 - a) De forma detallada e actualizada ao longo do proceso.
 - b) Adaptada ás súas circunstancias persoais, á natureza do delito e aos danos sufridos.
 - c) Empregando unha linguaxe comprensible.
 - d) Indicando cales son os seus dereitos e como exercitalos.
 - e) Entregándolle á vítima información xeral e material divulgativo de que dispoña a oficina (p. ex.: copia dos dereitos das vítimas no idioma correspondente) se a vítima o desexa.
2. A información xurídica será en todo caso xeral sobre o desenvolvemento do proceso e a maneira de exercitar os diferentes dereitos. A orientación e asistencia xurídica do caso concreto correspóndelle a quen asuma a asistencia letrada.
3. Facilitaráselle á vítima información sobre os seguintes aspectos:
 - a) Dereito á asistencia xurídica gratuíta.
 - b) Servizos de interpretación e tradución dispoñibles, axudas e servizos auxiliares para a comunicación.
 - c) Dereito a denunciar e procedemento para facelo, así como o dereito que lle asiste de obter unha copia da denuncia debidamente certificada.
 - d) Posibilidade de solicitar medidas de protección legalmente previstas e maneira de facelo (particularmente sobre o estatuto integral de protección que lle confire á vítima a orde de protección).
 - e) Outros dereitos procesuais:
 - A que se lle reciba declaración:
 - ✓ Unicamente cando resulte necesario para os fins da investigación penal.
 - ✓ Evitando o contacto directo entre a vítima e o agresor, para o cal se poderá facer uso das TICs.
 - ✓ Na medida do posible, por parte de persoa do mesmo sexo cando a vítima o solicite, agás que poida prexudicar o desenvolvemento do proceso ou que a declaración deba ser tomada directamente por un/unha xuíz/a ou fiscal.
 - A estar acompañada por unha persoa da súa elección durante a práctica das dilixencias nas que deba intervir, salvo decisión en contrario da autoridade encargada da súa práctica a fin de garantir o correcto desenvolvemento da mesma.
 - A que se lle comunique a resolución de sobresemento e a posibilidade de recorrer.

- A solicitar que se lle impoñan ao liberado condicional as medidas previstas na lei necesarias para garantir a súa seguridade cando este fora condenado por feitos dos que se poida inferir razoablemente unha situación de perigo para a vítima.
- A ser informada sen atrasos innecesarios da data, hora e lugar do xuízo e mais do contido da acusación dirixida contra o infractor, podendo así mesmo solicitar ser oída sen estar presente na sala de vistas a través do emprego das tecnoloxías da comunicación adecuadas cando as autoridades xudiciais o determinen.
- A facilitarlle ao/á xuíz/a ou tribunal calquera información que resulte relevante para resolver sobre a execución da pena imposta, sobre as responsabilidades civís derivadas do delito ou sobre o comiso que, de ser o caso, fora acordado.
- A que se lle facilite, cando o solicite, información sobre a situación en que se atopa o procedemento, salvo que iso poida prexudicar o desenvolvemento da causa.
- A efectuar a solicitude de ser notificada das resolucións a que se refire o artigo 7 do Estatuto da vítima do delito, así como a deixar sen efecto esa solicitude.
- A ser notificada, sen necesidade de solicitalo e a non ser que manifeste o seu desexo de non recibir as ditas notificacións, das resolucións que acorden:
 - ✓ A prisión, a posterior posta en liberdade ou a fuga do infractor.
 - ✓ A adopción de medidas cautelares persoais ou que modifiquen as xa acordadas, cando teñan por obxecto garantir a seguridade da vítima.

INTERVENCIÓN

1. Recollida de información sobre os efectos das medidas adoptadas, para a súa incorporación ao expediente.
2. Coordinación co resto de servizos psicosociais, policiais ou outros, principalmente para o seguimento das vítimas vulnerables de alto risco e para o apoio na obtención da protección que lles poida corresponder.

SEGUIMIENTO

1. Seguimento da execución das medidas de protección propostas e adoptadas.

ANEXO IV

Actividades que desenvolven os/as profesionais da Psicoloxía no proceso de asistencia ás vítimas do delito

ACOLLIDA - ORIENTACIÓN

1. Obtención de datos, nos termos indicados no ANEXO III, cando a vítima sexa derivada directamente a eles/as ou para evitar a vitimización secundaria.
2. Recollida de información e avaliación inicial da vítima en relación con, entre outros, os seguintes factores:
 - a) Tipo de relacións da vítima.
 - b) Afrontamento dos problemas.
 - c) Fontes de apoio.
 - d) Valores.
 - e) Acumulación de estresores.
 - f) Problemas de saúde e de comportamento.
 - g) Condicións socio-ambientais.
 - h) Variables asociadas ao feito delituoso: entre outras, o impacto directo do delito (especialmente sobre fillos/as menores ou persoas especialmente vulnerables), os trastornos ocasionados por este, o risco de reincidencia, as posibles represalias e a intimidación.
3. Valoración de medidas iniciais de apoio psicolóxico.

INFORMACIÓN

1. Sobre as medidas psicolóxicas de asistencia e apoio dispoñibles, así como acerca do procedemento para a súa aplicación: informar de todo aquilo que lle axude á vítima a diminuír a ansiedade e o estrés e mais das alternativas de actuación que ten dispoñibles.
2. Sobre os servizos especializados dispoñibles que poidan prestar asistencia.

INTERVENCIÓN

1. Avaliación da vulnerabilidade das vítimas.
2. Asistencia psicolóxica ás vítimas no ámbito do proceso xudicial penal:
 - a) Intervencións temperás e en crises:
 - Axudar a aliviar o impacto psicolóxico inmediato de eventos estresantes.
 - Facilitar o desafoego emocional a través da narrativa: axudar a realizar unha primeira elaboración cognitiva e emocional do sucedido.
 - b) Primeiros auxilios psicolóxicos: conectar emocionalmente coa vítima, axudar á análise da situación, normalizar as súas reaccións, proporcionar técnicas de contención e afrontamento e facilitar a ligazón ou contacto con outras fontes de asistencia que poida necesitar.

- c) Apoio, psicoeducación e regulación emocional fronte ao xuízo.
- d) Realización de plans de apoio psicolóxico.

3. Proposta das medidas de asistencia e de protección das vítimas durante a fase de investigación e ao longo de todo o proceso:

- a) Que se reciba declaración á vítima:
 - O máis axiña posible, o menor número de veces e unicamente cando resulte estritamente necesario.
 - Por parte de profesionais con formación especializada, ou ao menos coa axuda destes, a fin de reducir ou limitar prexuízos á vítima.
 - En dependencias especialmente adaptadas a tal fin.
- b) Que se adopten as medidas oportunas tendentes a evitar o contacto visual da vítima co vitimario en todas as declaracións, e especialmente na fase de axuizamento e durante a permanencia da vítima nas dependencias xudiciais.
- c) Que as tomas de declaración a unha mesma vítima lle sexan realizadas pola mesma persoa, salvo que isto poida prexudicar de forma relevante o desenvolvemento do proceso ou que se deba de tomar declaración directamente a través dun/dunha xuíz/a ou fiscal.
- d) Que a vítima poida estar acompañada dunha persoa da súa escolla.

4. Elaboración dos informes de avaliación individualizada:

- a) Co fin de determinar as súas necesidades especiais de protección.
- b) Especialmente cando os solicite a autoridade xudicial ou fiscal competente para adoptar as medidas de protección.

Estes informes realizaranse:

- Co consentimento previo e informado da vítima.
- Para adoptar as medidas de protección que se coiden pertinentes para a asistencia e protección da vítima durante a fase de investigación, e especialmente cando se trate de persoas con discapacidade, de menores ou doutras vítimas vulnerables.

Estes informes remitiranse con carácter reservado á autoridade xudicial ou fiscal competente, e non terán a consideración de pericias.

5. Acompañamento a xuízo ou a outras instancias xudiciais, ou proposta de acompañamento pola persoa designada pola propia vítima, cando se considere conveniente ou sexa requirido polos/as xuíces/zas e fiscais por se tratar de menores, de persoas con discapacidade intelectual ou doutras vítimas especialmente vulnerables.

6. Derivación aos servizos especializados dispoñibles segundo as necesidades da persoa (Saúde, Igualdade, servizos sociais, etc.).

SEGUIMIENTO

1. Da evolución da vítima respecto da súa situación de vulnerabilidade.
2. Da propia vítima, ao longo de todo o proceso xudicial penal, ou mesmo por un período de tempo adecuado despois da súa conclusión cando o/a profesional o considere necesario debido ás circunstancias do caso.

ANEXO V

Actividades que desenvolven os/as profesionais do Traballo Social no proceso de asistencia ás vítimas do delito

ACOLLIDA - ORIENTACIÓN

1. Obtención de datos, nos termos indicados no ANEXO III, cando a vítima sexa derivada directamente a eles/as ou para evitar a vitimización secundaria.
2. Recollida de información e avaliación inicial da vítima respecto ás súas necesidades de asistencia social.

INFORMACIÓN

1. Sobre as medidas de asistencia e apoio dispoñibles e procedentes para o caso concreto (médicas, materiais, etc.), así como acerca do procedemento para a súa aplicación.
2. Sobre as posibilidades de obter un aloxamento alternativo, cando resulte oportuno.
3. Sobre as indemnizacións ou axudas económicas a que poida ter dereito, e se for o caso, sobre o procedemento para reclamarlas.
4. Sobre os servizos sociais e asistenciais especializados e dispoñibles que poidan prestar asistencia.

INTERVENCIÓN

1. Asistencia na xestión de solicitudes e coordinación con outros servizos sociais.
2. Elaboración dos informes de avaliación individualizada que lles solicite a autoridade xudicial ou fiscal competente para adoptar as medidas de protección, á cal lle serán remitidos con carácter reservado, sen que teñan a consideración de pericia.

SEGUIMIENTO

1. Da suficiencia dos servizos e recursos asignados.

ANEXO VI

Memoria anual

Incluirá datos xerais da actividade da oficina, deficiencias observadas e propostas de mellora.

En todo caso debe incluír os datos que se recollen no artigo 39 do Real decreto 1109/2015, do 11 de decembro, e mais os que se determinen no marco do Consello Asesor de Asistencia ás Vítimas previsto na devandita norma:

- a) O número de vítimas que solicitaron asistencia e as asistidas (especificando nacionalidade, sexo, idade e discapacidade).
- b) O tipo de delito, relacionando tipos de delito con vítimas.
- c) O tipo de asistencia e as actuacións realizadas.
- d) A procedencia da derivación, principalmente as da Policía e as dos/as letrados/as da Administración de xustiza.
- e) As derivacións a recursos/servizos sociais, desagregando recurso/servizo ao que se deriva.
- f) O número de vítimas que foron derivadas a servizos de mediación.
- g) O número de vítimas de delitos transfronteirizos.
- h) Os demais datos que deban ser remitidos periodicamente con carácter estatístico aos órganos competentes.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
NA ASISTENCIA INTEGRAL ÁS VÍTIMAS DO DELITO,
CON ESPECIAL CONSIDERACIÓN
ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO
E A OUTRAS VÍTIMAS ESPECIALMENTE VULNERABLES**