



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior i Administració Pública

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



**Oficina
d'assistència
a les víctimes
del delict**

PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT EN LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Direcció General de Reformes Democràtiques y Acces a la Justícia
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats
Públiques.

Generalitat Valenciana

Enero 2019_ V01

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1.- LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

1.1. Definiciones

1.2. La diversidad funcional como una cuestión de Derechos Humanos.

Evolución de los modelos y la terminología

1.3. Tipos de diversidad funcional

1.3.1. Discapacidad física o motora

1.3.2. Discapacidad sensorial

1.3.3. Discapacidad intelectual

1.3.4. Discapacidad psíquica

1.4. Información práctica para el o la profesional que atiende a una persona con diversidad funcional

1.5. Marco normativo

1.6. Derechos específicos de las personas con diversidad funcional

2.- GUÍA DE ACTUACIONES EN LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

2.1. Principios de actuación

2.2. Acceso a la Red de Oficinas.

2.3. Fases de la asistencia

2.4. Asistencia integral

2.4.1. Atención Jurídica. Apoyos y actuaciones de carácter procesal

2.4.2. Atención e Intervención psicológica

2.4.3. Atención Social. Coordinación y derivación a los recursos sociales

2.5. Difusión y sensibilización

2.6. Enlaces de interés

PRESENTACIÓN

El presente protocolo específico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD, en adelante) se ha elaborado respondiendo al mandato del artículo 12 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, que dispone la elaboración de Protocolos de actuación que deberán incluir secciones o programas de asistencia especializada en el supuesto de atención a personas con cualquier tipo de diversidad funcional. Así mismo, se establece que las OAVD se coordinarán con las entidades y agentes implicados en el proceso de asistencia y protección a las víctimas.

La aprobación por parte de la ONU de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad supone la materialización de una reivindicación antigua y sostenida de los diferentes movimientos asociativos, con la intención de avanzar en el reconocimiento de la sociedad en general de sus derechos como ciudadanos. Se trata de un instrumento internacional jurídicamente vinculante, protector de los derechos de este colectivo que actualmente continúa sufriendo discriminaciones, que ha sido aprobado y ratificado por España. En su art. 13 declara:

“1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares. 2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados

Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario”.

A este artículo se le debe sumar el art. 6, en cuanto prevé de manera específica la necesidad de tener presente la situación de la mujer con diversidad funcional, cuando establece:

“Los Estados Partes reconocen que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. 2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes para asegurar el pleno desarrollo, adelanto y potenciación de la mujer, con el propósito de garantizarle el ejercicio y goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales establecidos en la presente Convención”.

Desde las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Generalitat Valenciana se pretende, con este protocolo, ofrecer a las y los usuarios con diversidad funcional un servicio multidisciplinar y personalizado basado en la igualdad de condiciones. Asimismo, se pretende difundir e incrementar esa toma de conciencia. La justicia debe ser accesible para todas las personas, lo que implica la eliminación de barreras físicas, actitudinales, de información, de comunicación y de cualquier índole que se conviertan en un obstáculo para el ejercicio de sus derechos.

1.- LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

1.1. DEFINICIONES

Acceso a la justicia de las personas con diversidad funcional:

Conjunto de medidas, facilidades, servicios y apoyos que permiten garantizar de manera efectiva el disfrute de los servicios judiciales a todas las personas con diversidad funcional, promoviendo un trato humano, la igualdad de oportunidades y la no-discriminación.

En relación con el acceso a la justicia, destaca el art. 24 de nuestra Constitución, que afirma que *“todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión”*. Por tanto, tal derecho no puede verse impedido, limitado o constreñido por ninguna circunstancia y, por ello, tampoco por razón de discapacidad. Al contrario, se ha de ofrecer una mayor protección a las personas que puedan tener mayor grado de dificultad para hacer efectivos sus derechos.

Persona con diversidad funcional:

En la Ley 9/2018¹, concretamente en el art. 4, se define a las personas con discapacidad o diversidad funcional como *“aquellas que por su diversidad física, mental, intelectual, cognitiva o sensorial, previsiblemente de carácter permanente, en la interacción con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”*.

La Convención de los Derechos de las personas con discapacidad afirma que se trata de “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con
1 Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad.

deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La Diversidad Funcional no es una enfermedad, es una situación que puede desaparecer si eliminamos las barreras del entorno.

Discriminación por motivos de diversidad: Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en el antecedente, la consecuencia o en la actual condición de discapacidad psicosocial, incluida la percepción presente o pasada de la misma, que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, impedir, anular o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye, en definitiva, todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Certificado de Discapacidad: El certificado de discapacidad es un documento oficial que acredita la condición legal de persona con discapacidad, a la que se concede un grado de discapacidad concreto. Este grado de discapacidad se evalúa mediante un baremo estatal y se valoran las limitaciones de la persona y factores sociales complementarios relativos como el entorno familiar, la situación laboral, educativa y cultural, que dificultan su inclusión social. El grado de discapacidad se expresará en porcentaje y la discapacidad se reconocerá a partir de un grado del 33%.

Valoración de la Dependencia: El reconocimiento de la situación de dependencia supone que una persona necesita ayuda de otra para realizar las actividades básicas de la vida diaria (lavarse, comer, vestirse, etc.). Esta pérdida de autonomía se puede deber, por ejemplo, a una enfermedad o a una discapacidad. La valoración de la dependencia es un trámite que reconoce el derecho de la persona con discapacidad a tener apoyos para ser autónoma. Este derecho está reconocido a nivel estatal, pero

se aplica a través de las autonomías. Por eso, hay diferencias entre las comunidades autónomas para hacer la solicitud y recibir prestaciones y apoyos.

1.3. TIPOS DE DIVERSIDAD FUNCIONAL

Con el objetivo de prestar un mejor servicio, los y las profesionales de la OAVD, durante el transcurso de la primera entrevista, tendrán en cuenta los distintos tipos de diversidad funcional que establece la OMS². A continuación, además de enumerar cada uno de los tipos, se incluye la actuación de la o el profesional que atiende según el tipo de que se trate.

1.3.1. Discapacidad física o motora

Se considera discapacidad **física** aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, que implica en distinto grado a las funciones de desplazamiento y/o manipulación, y a las funciones bucofonatorias o de la respiración, que limita a la persona en su desarrollo personal o social pero no tiene por qué interferir en los procesos de cognición y aprendizaje, aunque puede haber procesos en los que estas personas sean más lentas. Tipos de discapacidad física:

- Anomalías orgánicas: se encuentran en cabeza, columna vertebral, piernas o brazos.
- Deficiencias del sistema nervioso: son las parálisis de las extremidades inferiores y superiores: paraplejia, tetraplejia y los trastornos que afectan la coordinación de los movimientos.
- Alteraciones viscerales: son los que afectan al aparato respiratorio, cardiovascular, digestivo, urinario, sistema metabólico y sistema inmunológico.

² Organización Mundial de la Salud.

En este caso, la actitud de la persona que atiende para un trato adecuado comprende los aspectos siguientes:

- Actuar con naturalidad.
- Hablar directamente a la persona con diversidad funcional, aunque se encuentre con un acompañante.
- Solicitar información a la persona acerca de las ayudas y apoyos que pueda necesitar antes de brindársela. Evitar todo tipo de invasión corporal.
- Si no entiende lo que la persona le quiere comunicar, pedirle si puede realizar las aclaraciones correspondientes. Consultarle sobre el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información.
- Centrarse en lo que tiene y no en lo que le falta.
- No generalizar, el comportamiento de una persona con diversidad funcional no tiene por qué ser igual al de otra.
- Ante un obstáculo, escalera o barrera arquitectónica, preguntar siempre a la persona cómo puede ayudarla.
- A veces las personas que usan silla de ruedas pueden caminar y sólo la tienen para conservar energías o para moverse más rápido. En ningún caso apoyarse en la silla de ruedas, ya que forma parte de su movilidad.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda, no forzar a recibir ayuda innecesaria.
- No hay inconvenientes en usar expresiones tales como: caminar, correr, etc.

1.3.2. Discapacidad sensorial

Hace referencia a las personas que han perdido su capacidad visual o auditiva y que presentan problemas para comunicarse o utilizar el lenguaje. Se distinguen dos tipos de discapacidad sensorial: auditiva y visual.

A) **Discapacidad auditiva**

La discapacidad auditiva es un término amplio que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida auditiva. Se refiere a la falta o disminución en la capacidad para oír claramente debido a un problema en algún lugar del aparato auditivo.

La pérdida de la audición puede fluctuar desde la más superficial hasta la más profunda, a la cual comúnmente se le llama sordera. Este término se refiere a la imposibilidad de la persona para percibir los sonidos y el lenguaje hablado, incluso usando audífono.

Esta discapacidad aparece como invisible, ya que no presenta características físicas evidentes. La actitud de la persona que atiende en este caso comprende:

- Averiguar si la persona sorda o hipoacúsica si maneja el lenguaje oral o la lengua de señas; en este caso se recomienda no recurrir a un familiar como intérprete, dado que puede estar implicado o tener intereses en la causa.
- Solicitar un Intérprete de oficio que conozca tanto la lengua de signos como, si es posible, la terminología jurídica.
- Hablarle de frente.
- Llamar su atención con una seña antes de hablarle. Para ello es preferible acercarse y tocarle el hombro ligeramente o mover la mano en el espacio visual de la persona sorda.
- No poner la mano delante de la boca cuando se hable.
- Vocalizar bien, pero sin exageración y sin gritar. No hablar deprisa.
- Respetar los turnos de conversación.
- Construir frases cortas y simples.
- Si es necesario, se ayudará la comunicación con un gesto o una palabra escrita.
- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura.
- Si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, lo adecuado es colocarse en círculo ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes.

B) Discapacidad visual

La discapacidad visual es la disminución parcial o total de la vista.

Cuando se habla de ceguera o deficiencia visual se hace referencia a condiciones caracterizadas por una limitación total o muy grave de la función visual. Se trata de

personas que o bien, no ven absolutamente nada, o bien, ven mucho menos de lo normal, incluso llevando gafas u otras ayudas ópticas.

Esta pérdida de funcionalidad de la visión se va a manifestar en limitaciones muy severa de la persona para llevar a cabo de forma autónoma sus desplazamientos, las actividades de la vida diaria, etc. Además, restringe el acceso y la participación de la persona en sus diferentes entornos vitales, y que adoptan la forma, no sólo de barreras físicas y arquitectónicas, sino también sociales y actitudinales³.

La actitud de la persona que atiende para un trato adecuado engloba los siguientes aspectos:

- Muchas veces una persona con diversidad funcional visual tiene un buen manejo ambiental, aparentando ver más de lo que ve; se recomienda consultarle que tipo de ayuda necesita.
- No tomar el bastón de una persona ciega dado que es un medio de seguridad, guía fundamental para ella.
- No sustituir palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego, ellos también las usan frecuentemente.
- Brindar información sobre las cosas que no pueden ver, como las características del lugar en que se encuentran o de las personas que estén presentes. No acompañar las indicaciones con gestos que no se pueden ver y con palabras sin referencias concretas, como “aquí” o “allí”; en cambio, sí ofrecer más detalles con información relativa a su situación espacial para que resulte más fácil su localización, como, por ejemplo: “a la derecha de la mesa”, “a su derecha”, otra opción es conducir su mano hacia el objeto.
- Avisar cuando llegue o se retire.
- Pueden firmar documentos (actas, contratos, etc.), lo cual no requiere de personas que actúen como testigos que acrediten su lectura.

³ <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>

1.3.3. Discapacidad intelectual

La Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (AAIDD), define la discapacidad intelectual como *“el conjunto de limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual como en conducta adaptativa, tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas, conceptuales y práctica. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años”*. Se distinguen los siguientes grados:

- x Discapacidad intelectual **leve**: se considera discapacidad intelectual leve o ligera a las personas cuyo coeficiente intelectual (CI, en adelante) es entre 50 y 70, correspondiente a 2 niveles por debajo de la media, la mayoría de personas con discapacidad intelectual, aproximadamente un 85% están en este grupo. Son personas que tienen un retraso en el campo cognitivo y un leve daño en el sensorio motor. Es decir, las capacidades de aprendizaje están levemente retrasadas, pueden seguir un normal sistema académico o profesional, pueden leer, escribir y hacer cálculos y realmente si se dan las condiciones adecuadas no hay una gran diferencia con sus semejantes.
- x Discapacidad intelectual **moderada**: en este tipo de discapacidad se incluye a las personas con un CI entre 55-50 y 40-35. Estas personas suelen desarrollar habilidades comunicativas durante los primeros años de la infancia y, durante la escolarización, puede llegar a adquirir parcialmente los aprendizajes instrumentales básicos. Suelen aprender a trasladarse de forma autónoma por lugares que les resulten familiares, atender a su cuidado personal con cierta supervisión y beneficiarse del entrenamiento en habilidades sociales.
- x Discapacidad intelectual **grave**: las personas con discapacidad intelectual grave tienen un CI de 30 a 35, muchos presentan problemas neurológicos, comprenden de forma precaria la lectura y los números, su lenguaje es

limitado, además comprenden gestos simples y de cariño, por eso su familia es el centro de su atención.

- x Discapacidad intelectual **profunda**: es el tipo de discapacidad intelectual más grave, con un CI menor de 20. Por lo general, tienen grandes problemas neurológicos y otras discapacidades.

La actitud de la persona que atiende en este caso para prestar un trato adecuado, comprende:

- Recordar que, salvo restricción o incapacidad legal, poseen capacidad jurídica plena. Por tanto, hay que considerar su opinión, voluntad y deseos como parte preponderante de la decisión a adoptar.
- Tratar a las personas de acuerdo a su edad.
- Mantener una actitud sosegada y de escucha activa.
- No temer en pedirle que repitan algo que no han entendido.
- No completar la frase del que le está hablando, dejar que la persona la termine.
- Utilizar lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas, lenguaje ambiguo.
- Reformular los conceptos de ser necesario.
- Tener previsto dónde recurrir en caso de emergencia o situación imprevista.

1.3.4. Discapacidad psíquica

La discapacidad psíquica es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Se dice que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo.

En relación con este tipo de discapacidad, el mejor referente en cuanto a clasificación es el DSM-V. Contempla los siguientes tipos de trastornos de salud mental:

- Trastornos del desarrollo neurológico	- Espectro de la esquizofrenia y otros trastornos psicóticos
- Trastorno bipolar y trastornos relacionados	- Trastornos depresivos
- Trastornos de ansiedad	- Trastorno obsesivo-compulsivo y trastornos relacionados
- Trastornos relacionados con traumas y factores de estrés	- Trastornos disociativos
- Trastorno de síntomas somáticos y trastornos relacionados	- Trastornos alimentarios y de la ingestión de alimentos
- Trastornos de la excreción	- Trastornos del sueño-vigilia
- Disfunciones sexuales	- Disforia de género
- Trastornos destructivos del control de los impulsos y de la conducta	- Trastornos relacionados con sustancias y trastornos adictivos
- Trastornos neurocognitivos	- Trastornos de la personalidad
- Trastornos parafílicos	- Otros trastornos mentales
- Trastornos motores inducidos por medicamentos y otros efectos adversos de los medicamentos	

1.5. MARCO NORMATIVO

- **A nivel estatal**

- Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad (BOE núm, 277, de 19-11-2003), modificada por la Ley 1/2009, de 25 de marzo (BOE núm, 73, de 26-03-2009).

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, sobre Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (BOE núm. 299, de 15-12-2006).
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas (BOE núm. 255, de 24-10-2007).
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (BOE núm. 184, de 2-08-2011).
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE núm. 289, de 3-12-2013).
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE núm. 261, de 31-10-2015).
- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía (BOE núm. 22, de 16-01-2000).
- Real Decreto 1539/2003, de 5 de diciembre, por el que se establecen coeficientes reductores de la edad de jubilación a favor de los trabajadores que acreditan un grado importante de minusvalía (BOE núm. 304, de 20-12-2003).
- Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad (BOE núm. 94, de 20-04-2005).
- Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad (BOE núm. 297, de 13-12-2006).

- Real Decreto 1851/2009, de 4 de diciembre, por el que se desarrolla el artículo 161 bis de la Ley General de la Seguridad Social en cuanto a la anticipación de la jubilación de los trabajadores con discapacidad en grado igual o superior al 45 por ciento (BOE núm. 307, de 22-12-2009).
- Real Decreto 1006/2010, de 5 de agosto, por el que se regula el procedimiento de concesión de ayudas a las personas afectadas por la talidomida en España durante el periodo 1960-1965 (BOE núm. 190, de 6-08-2010).
- Real Decreto 1267/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. (BOE núm. 224, de 17-09-2011).
- Real Decreto 422/2001, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales (BOE núm.: 76, de 30-03-2011).
- Real Decreto 1/2013, de 11 de enero, por el que se modifica el Estatuto del Real Patronato sobre Discapacidad aprobado por Real Decreto 946/2001, de 3 de agosto (BOE núm. 23, de 26-01-2013).
- Real Decreto 1003/2014, de 5 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, en materia de pagos a cuenta y deducciones por familia numerosa o personas con discapacidad a cargo (BOE núm. 295, de 6-12-2014).
- Orden TAS/736/2005, de 17 de marzo, por la que se regula la estructura y funcionamiento de la Oficina Permanente Especializada del Consejo Nacional de la Discapacidad. (BOE núm. 73, de 26-03-2005).
- Orden SSI/2416/2014, de 17 de diciembre, por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave, en Valencia (BOE núm.: 309, de 23-12-2014).

- Orden HAP/2486/2014, de 29 de diciembre, por la que se aprueba el modelo 143 para la solicitud del abono anticipado de las deducciones por familia numerosa y personas con discapacidad a cargo del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se regulan el lugar, plazo y formas de presentación (BOE núm. : 316, de 31-12-2014), modificada por la Orden HAP/410/2015, de 11 de marzo.

- **Normativa específica sobre accesibilidad**

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE núm. 289, de 3-12-2013).

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones (BOE núm.: 113, de 11-05-2007).

- Real Decreto 1494/2007, de 12 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social (BOE núm. 279, de 21-11-2007)

- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (BOE núm. 290, de 4-12-2007).

- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad (BOE núm. 61, de 11-03-2010).

- Orden VIV/561-2010, de 1 de febrero, por el que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados (BOE núm.61, de 11-03-2010).

- **A nivel autonómico**

- Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (DOCV núm. 5238, d'11-04-2006).

- Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Comunicación (DOGV núm. 3.237, de 7-05-1998).

- Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas Con Discapacidad (DOGV núm 4.479, d'11-04-2003), modificada por Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat (DOGV núm. 8282, de 26.04.2018).

- Ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre Perros de Asistencia para Personas Con Discapacidad.

- Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana (DOCV núm. 6884, de 18-10-2012).

- Ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat (DOGV núm 7948, de 31-12-2016).

- Decreto 8/1996, de 4 de junio, de la Presidencia de La Generalitat Valenciana, por el que se adscriben a la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales las funciones relativas a estimulación precoz de discapacitados.

- Decreto 132/1996, de 4 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se asignan competencias en materia de atención a los enfermos mentales.

- Decreto 5/2000, de 11 de enero, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Integración Social de las Personas con Discapacidad.

- Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana.
- Decreto 87/2004, de 28 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se modifica el artículo 17 del Reglamento de Selección, Provisión de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del Personal Comprendido en el Ámbito de Aplicación de la Ley de la Función Pública Valenciana, aprobado por el Decreto 33/1999, de 9 de marzo, del Consell de la Generalitat.
- Decreto 167/2006, de 3 de noviembre, del Consell, que desarrolla la Ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre Perros de Asistencia para Personas con Discapacidades.
- Decreto 151/2009, de 2 de octubre, del Consell, por el que se aprueban las exigencias básicas de diseño y calidad en edificios de vivienda y alojamiento.
- Decreto 114/2010, de 30 de julio, del Consell, por el que se procede a la adecuación terminológica en el ámbito de las personas con discapacidad.
- Decreto 193/2012, de 21 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Bienestar Social.
- Decreto 7/2013, de 4 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Valenciano de Acción Social (IVAS).
- Orden de 21 de septiembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones y requisitos de funcionamiento de los Centros de Estimulación Precoz.
- Orden de 21 de noviembre de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se crea la Comisión de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Minusvalía de la Comunidad Valenciana.

- Orden de 22 de noviembre de 2004, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Playas Accesibles.
- Orden de 7 de diciembre de 2009, de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, por la que se aprueban las condiciones de diseño y calidad en desarrollo del Decreto 151/2009, de 2 de octubre, del Consell.
- Orden 3/2010 de 26 de marzo de 2010, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se crea la Tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad.
- Orden 6/2011 de 6 de junio de 2011, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se crea el fichero informatizado con datos de carácter personal.

Como se puede ver, la legislación es abundante en esta materia. No obstante, la legislación en materia de los derechos de las personas con diversidad funcional y su inclusión social, ha estado dispersa desde 1982 con la Ley de integración social de las personas con discapacidad (LISMI, Ley 13/1982). Junto con la Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 49/2007, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

A finales del año 2013 se aprobó un Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013), que deroga las tres leyes mencionadas y es el que rige en la actualidad.

El preámbulo de este RD dispone que las personas con diversidad funcional conforman un grupo vulnerable y numeroso al que la sociedad ha excluido en numerosas ocasiones, por lo que se han visto restringidos sus derechos básicos y libertades, condicionando u obstaculizando su desarrollo personal, el disfrute de los

recursos y servicios disponibles para toda la población y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Los derechos a la libertad, la igualdad y la dignidad son básicos para todas las personas, pero, aún hoy, mujeres y hombres con discapacidad, a pesar de los innegables progresos sociales alcanzados, ven limitados esos derechos en el acceso o uso de entornos, procesos o servicios que, o bien no han sido concebidos teniendo en cuenta sus necesidades específicas, o bien se revelan expresamente restrictivos a su participación en ellos.

- **A nivel internacional**

A nivel internacional destaca la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. Tiene por objeto establecer un marco general para luchar contra la discriminación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual en el ámbito del empleo y la ocupación, con el fin de que en los Estados miembros se aplique el principio de igualdad de trato.

Asimismo, es importante la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Esta Convención prevé medidas, tanto de no discriminación como de acción positiva, que los estados deben implementar para garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones que el resto de las personas.

En el año 2008, España ratificó esta Convención junto con su protocolo facultativo, incorporándose así a nuestro ordenamiento jurídico español. En este sentido, la adopción de la Convención, como instrumento jurídico vinculante, obliga a España a establecer políticas de no discriminación en razón de una posible discapacidad física, intelectual o sensorial incluyendo medidas de acción positivas.

De esta Convención destaca el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad y la obligación de realizar ajustes razonables (art. 5 CIDPD). Se prohíbe, en los Estados que la ratifiquen, cualquier discriminación por motivos de discapacidad. Se entiende por discriminación por motivos de discapacidad *“cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos: político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo”*. Por su parte, el derecho a exigir la realización de ajustes razonables forma parte del derecho de no discriminación de la persona con discapacidad. Se trata de una obligación condicionada por criterios de proporcionalidad y razonabilidad. Los ajustes razonables son una herramienta necesaria para la igualdad de las personas con discapacidad.

En segundo lugar, también destaca el derecho de acceso a la justicia en igualdad de condiciones y la obligación de ajustes de procedimiento (art. 13 CIDPD). Este artículo establece que los Estados Parte asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones que los demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a su edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de estas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

Por último, en el **ámbito europeo** cabe destacar “la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras”, que se configura como una herramienta con medidas concretas orientadas a contribuir a la correcta implementación, tanto a nivel comunitario como nacional, de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

1.6. DERECHOS ESPECÍFICOS DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de las personas, sin embargo, hay una serie de derechos en los que resulta necesario enfatizar en relación con su actuación frente al sistema de justicia. Se incluyen los siguientes:

- Derecho a ser tratadas con igualdad, independientemente de su condición. Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante CDPD) se debe atender a las personas con discapacidad dejando de los estereotipos y prejuicios (art. 8. 1.b, CDPD).
- Derecho a acceder a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad (art. 13CDPD).
- Derecho a conocer y entender el procedimiento en el que van a participar, y a recibir la información que resulte pertinente para la protección de sus intereses (arts. 13 y 21, CDPD). Según la CDPD se deben hacer todos los ajustes necesarios para que las personas con diversidad funcional puedan comprender el alcance y significado del proceso en el que van a participar, su rol dentro de él, sus derechos y el tipo de apoyo, asistencia o ajuste que pueden recibir para garantizar la igualdad de condiciones en la tramitación del proceso. A tal fin “se facilitará a la víctima, desde el primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ellas, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas” (art 4.1.c) del Estatuto de la Víctima.

- Derecho a poder comunicarse y expresarse en todas las instancias del proceso, de manera que sean entendidas y tenida en cuenta su opinión e interés por las personas que operan en el sistema de justicia. Esto supone que deben tener acceso a un intérprete o perito intérprete si fuera necesario, o a comunicarse con un profesional experto para el caso que la persona lo requiera, y a la realización de los ajustes que demande su condición requeridos para garantizar la efectiva comunicación (art. 13, CDPD) (art 9 Estatuto de la Víctima *“derecho a la traducción e interpretación: este derecho será también aplicable a las personas con limitaciones auditivas o de expresión oral”*).
- Derecho a que se establezcan las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de la causa, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto (art. 13, CDPD).
- Derecho a recibir los apoyos que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica (art. 12 CDPD).

Los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad son los que deben regir la actuación de las y los profesionales del sistema de justicia. Se destacan por su importancia en el marco del proceso, una serie de derechos que exigirán adaptaciones y apoyos a las personas con diversidad funcional:

- Derecho a recibir **apoyos** para el ejercicio de la capacidad jurídica.
- Derecho al acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante **ajustes de procedimiento**.
- Derecho a **conocer y comprender** el alcance y significado de los actos procesales en los que participan.
- Derecho a poder **comunicarse de manera** efectiva.
- Derecho a que se garanticen condiciones de **accesibilidad** en los servicios.

- Derecho a una **pronta resolución** y ejecución judicial; y en su caso, **atención prioritaria**.
- Derecho a **conocer los servicios** que les pueden prestar ayuda.

2.- GUÍA DE ACTUACIONES EN LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

2.1. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

En relación con los principios generales de actuación para el personal que atiende a una persona con diversidad funcional, se pueden mencionar los siguientes:

a) No discriminación por razones de diversidad funcional

El principio promueve la eliminación de toda distinción, exclusión o restricción basada en una diversidad funcional, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento o ejercicio por parte de las personas con diversidad funcional, de sus derechos humanos y libertades fundamentales

b) No Victimización Secundaria y no culpabilización

Contribuir a evitar la victimización secundaria y culpabilización: efectuar una escucha activa, otorgar credibilidad a sus manifestaciones, priorizar la tramitación de los expedientes, informar con la debida agilidad y atención, responder de manera adaptada a sus circunstancias, actuar con cortesía, activar actuaciones de oficio cuando se advierta que la persona no cuenta con las herramientas para hacerlo por sí misma, priorizar la urgencia real o percibida de la situación de la persona, entre otras actuaciones que reconozcan o respeten su diversidad.

c) Igualdad de oportunidades

Reconocer la importancia de las diversas necesidades de las personas con diversidad funcional con el fin de asegurar el empleo de los recursos adecuados para garantizar que las mismas disfruten de iguales oportunidades, acceso y participación que las demás.

d) Respeto a la diversidad

Respetar la diversidad de los seres humanos, bajo el principio de que “todos (as) somos igualmente diferentes”. Se entenderá la diversidad funcional como parte de esa diversidad, junto con otros aspectos que conforman a la persona como pueden ser: edad, etnia, género, condición socio económica, orientación sexual, etc.

e) Accesibilidad

Este principio, aunque se ha identificado comúnmente con la accesibilidad al entorno físico, incluye también la eliminación de barreras que impiden el acceso a la información y la comunicación. Así, se debe brindar todas las facilidades para que las personas con diversidad funcional, incluidos los(as) niños(as) y los(as) adolescentes, puedan movilizarse libremente en el entorno, hacer uso de los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen la comprensión, comunicación, movilidad, comodidad y seguridad. Para ello pondrán a su disposición todas las ayudas y apoyos que sean precisos para garantizar su participación en los procesos en condiciones de igualdad, previniendo o eliminando las específicas barreras que menoscaban o impidan su efectivo acceso a la justicia.

f) Autodeterminación y Autonomía Personal

La autonomía individual de las personas con diversidad funcional, parte del respeto de su dignidad inherente, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones y su independencia. El principio promueve que la persona tome control de todas las decisiones que le afectan, aun cuando su capacidad para hacerlo eventualmente se encuentre limitada en algún grado, caso en el cual, en cumplimiento de la Convención, el sistema Judicial deberá proveer todos los apoyos que requiera, en la forma y momento oportunos: tanto para potenciar la autonomía en la toma de decisiones, como para asegurar el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos.

g) Participación e inclusión

Derecho a su inclusión plena y efectiva en la sociedad. Se luchará contra los estereotipos, prejuicios y prácticas nocivas incluidos los que se basan en el género y la edad, en todos los ámbitos de la vida.

h) Participación conforme a la edad cronológica

Este principio promueve un trato respetuoso para las personas con diversidad funcional, independientemente de su edad. Cada persona debe ser tratada en relación con su edad cronológica —sin menoscabo al respeto que merecen los niños y niñas— una persona adulta debe ser tratada como tal, y no de forma infantilizada, pues en ese caso se estaría limitando su autonomía. Se debe aplicar este principio y facilitar su participación plena.

i) Transversalidad

Se trata de considerar todos y cada uno de los ámbitos de organización social, para incorporar las necesidades, aspiraciones y características de las personas, grupos y pueblos. En el caso de las personas con diversidad funcional, como partícipes de los procesos judiciales, se trata de sus necesidades e intereses, se incorporen integralmente de forma transversal en todas las actuaciones de las y los profesionales de la OAVD, de manera que gocen de los servicios en condición de igualdad y equidad.

2.2. ACCESO A LA RED DE OFICINAS

Tal y como establece el art. 10 del Estatuto de la Víctima, toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, en los términos que reglamentariamente se determine, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Además, dispone que este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad.

El acceso a estos servicios de apoyo por parte de las víctimas no se condicionará a la presentación previa de una denuncia (art. 28.3 del Estatuto de la Víctima).

Asimismo, sin perjuicio del ámbito territorial establecido, las OAVD podrán asistir a las víctimas independientemente del lugar de comisión del delito. Las Oficinas prestan también sus servicios:

- A las personas testigos, y a cualquier otra en situación de riesgo como consecuencia de su contacto circunstancial con el delito.
- A los hijos e hijas de las víctimas de violencia de género y sus familiares, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad, en función de las necesidades y daños sufridos como consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima.

En relación con el acceso, la víctima puede acudir a la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito de tres formas distintas: de forma directa, de forma indirecta o por derivación y de forma anónima o con motivo u ocasión de necesitar ser atendida por haber sufrido o haber sido testigo de un delito.

2.3. FASES DE LA ASISTENCIA

El artículo 25 del RD 1109/2015⁴ establece que la asistencia a las víctimas se realiza en cuatro fases: la acogida-orientación, la información, la intervención y el seguimiento. No obstante, el Protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito distingue cinco fases: acogida-orientación, evaluación, información, intervención y seguimiento del proceso.

⁴ Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

El orden y realización de estas fases puede verse alterado en atención a las circunstancias siguientes:

- Características personales y necesidades de la víctima, en especial, su estado psicosocial.
- Gravedad del hecho delictivo.
- Momento en que la víctima accede por primera vez a la OAVD: antes del inicio del proceso penal, iniciado el proceso penal o finalizado el proceso o periodo de ejecución de la resolución judicial.
- La modalidad de atención: presencial, telefónica o telemática.

En primer lugar, la fase de **acogida-orientación** tiene como objetivo que la víctima informe al personal técnico de la OAVD de las razones por las cuales requiere los servicios de la misma, manifieste sus problemas, dudas y necesidades, de forma que el personal recoja suficiente información para abrir el expediente y realizar una orientación adecuada que incluya, entre otras actuaciones, la conveniencia de derivar a la víctima o sus familiares a otros recursos.

Constituye el punto de partida para planificar la asistencia, ayuda y protección de la víctima, siendo un momento que requiere de una especial empatía y proximidad por parte de las personas que prestan la atención.

Según el art. 26 del citado RD, esta fase *se realiza a través de una entrevista, presencial o telefónica, y tiene como fin que la víctima plantee sus problemas y necesidades, que permita orientarla, analizar posibles intervenciones de otros recursos y, si procede, la derivación a estos.*

Siguiendo el Protocolo general, la siguiente fase es la **evaluación**. Para poder establecer las medidas de protección, asistencia y apoyo, atendiendo las necesidades

específicas de cada víctima, las instituciones competentes realizarán una evaluación individualizada inicial. Los aspectos a considerar en esta fase de evaluación son:

- Las características personales de la víctima: su situación personal y/o económica, así como las inquietudes y miedos que manifiesta, sus necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad o nivel de madurez.
- La naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados a la víctima así como el riesgo de reiteración del delito.
- Las circunstancias en que se ha cometido el delito, en particular, si se ha utilizado fuerza o violencia en su ejecución.

Las actuaciones a realizar en esta fase son: A) elaborar el informe de evaluación, en el que se plasmarán las necesidades concretas de la víctima y su estado general, determinando la existencia o no de situaciones de riesgo; B) elaborar el informe para adoptar las medidas de protección; C) elaborar los planes de asistencia individualizados, para la adecuada atención y seguimiento de las víctimas.

En relación con la fase de **información**, el art. 27 del mencionado RD establece que *las OAVD darán la información que precisa la víctima adaptada a sus circunstancias y condiciones personales, a la naturaleza del delito cometido y a los daños y perjuicios sufridos. Esta información – que podrá ser por escrito, verbal o por medios electrónicos, así como presencial o no – comprenderá la información general sobre sus derechos, desde el primer contacto con las autoridades competentes, y será detallada y actualizada a lo largo de todo el proceso. Las oficinas informarán a las víctimas sobre la función tuitiva del Ministerio Fiscal, y facilitarán a las víctimas información sobre los derechos que les asisten.*

A continuación, tiene lugar la fase de **intervención**. El art. 28 del RD dispone que, entre las intervenciones jurídicas, psicológicas y sociales que realizan las OAVD, están las siguientes:

- a) Evaluación de la vulnerabilidad de las víctimas.
- b) Propuesta de las medidas de protección a las víctimas, especialmente de las más vulnerables.
- c) Asistencia terapéutica psicológica y el tratamiento psicológico de las víctimas en el ámbito del proceso penal.
- d) Aplicación del plan de apoyo psicológico.
- e) Información y seguimiento de la decisión de la víctima en las medidas penitenciarias.
- f) Información sobre la posibilidad de acceder a justicia restaurativa.
- g) Acompañamiento a juicio u otras instancias judiciales, o la propuesta de acompañamiento por la persona designada por la propia víctima.
- h) La coordinación con el resto de servicios sociales, policiales u otros.

Por último, en relación con la fase de **seguimiento**, el art. 29 establece que *las OAVD realizan el seguimiento de la víctima, especialmente, de las más vulnerables a lo largo de todo el proceso penal y por un periodo de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso*. En este sentido, el Protocolo general señala que el seguimiento se realizará de forma coordinada con otros servicios que asistan a las víctimas.

2.4. ASISTENCIA INTEGRAL

2.4.1 Atención jurídica. Apoyos y actuaciones de carácter procesal

La protección y el apoyo a la víctima con diversidad funcional no es solo procesal, ni depende de su posición en el proceso, sino que cobra una dimensión extraprocesal.

Se funda en un concepto amplio de reconocimiento, protección y apoyo, en aras a la salvaguarda integral de la víctima. Para ello, es fundamental ofrecer a la víctima de diversidad funcional las máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos, minorando trámites innecesarios que supongan una segunda victimización. Es necesario facilitar a la víctima una información y orientación eficaz de los derechos y servicios que le corresponden, la derivación a la autoridad competente, un trato humano y la posibilidad de hacerse acompañar por la persona que designe en todos sus trámites, no obstante la representación procesal que proceda, entre otras medidas, tal y como establece el Estatuto de la Víctima.

En este sentido, también es importante que la víctima con diversidad funcional conozca que tiene derecho a la asistencia jurídica gratuita, la cual se ha de prestar de inmediato, con independencia de la existencia de recursos para litigar, a las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental cuando sean víctimas de situaciones de abuso o maltrato.

Concretamente, el art. 2g) de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita⁵ reza: *“Con independencia de la existencia de recursos para litigar, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita, que se les prestará de inmediato, a las víctimas de violencia de género, de terrorismo y de trata de seres humanos en aquellos procesos que tengan vinculación, deriven o sean consecuencia de su condición de víctimas, así como a los menores de edad y las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental cuando sean víctimas de situaciones de abuso o maltrato”*.

⁵ Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

Por último, la asistencia en materia jurídica que prestarán las OAVD, incluirá como mínimo (art. 28.1 del Estatuto de la Víctima):

-A) Información general sobre sus derechos y en particular, sobre la posibilidad de acceder a un sistema público de indemnización.

-D) Asesoramiento sobre los derechos económicos relacionados con el proceso.

-G) Coordinación con Jueces, Tribunales y Ministerio fiscal para la prestación de servicios de apoyo a las víctimas.

Para terminar, y siguiendo con la prestación de atención jurídica, el Real Decreto 1109/2015⁶ establece: *Las Oficinas prestarán la atención jurídica a las víctimas, y en concreto, facilitarán información sobre el tipo de asistencia que la víctima puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales, los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso, la forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico y el tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo.*

2. La atención jurídica será en todo caso general del desarrollo del proceso y la manera de ejercitar los distintos derechos; la orientación y asistencia jurídica del caso concreto corresponde a quien asuma la asistencia letrada.

3. Las principales actuaciones derivadas de esta atención jurídica son:

a) La información a las víctimas: las víctimas desde el primer contacto y durante todo el procedimiento recibirán información actualizada sobre los derechos que asisten a lo largo del proceso, con lenguaje sencillo y asequible.

b) El estudio y, en su caso, propuesta de aplicación de las medidas generales de protección, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito.

4. Las Oficinas también informarán del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las víctimas que lo tuvieran, y les asistirán para poder solicitarlo. Las solicitudes de

⁶ Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita podrán presentarse directamente ante las Oficinas, que las remitirán al Colegio de Abogados que corresponda. Las Oficinas también contactarán con los Colegios de Abogados para las designaciones de abogados en los casos en que proceda.

2.4.2 Atención e intervención psicológica

La asistencia en materia jurídica que prestarán las OAVD, incluirá como mínimo (art. 28.1 del Estatuto de la Víctima):

-C) Apoyo emocional a la víctima

-E) Asesoramiento sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación, o represalias.

-F) Coordinación de los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima.

Por otra parte, el art. 22 del Real Decreto 1109/2015, en relación con la asistencia psicológica, establece: “La asistencia psicológica supone: a) La evaluación y el tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito, el afrontamiento del proceso judicial derivado del delito, el acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima, posibilitando la ayuda del entorno de la víctima.

Entre los factores a evaluar están: el tipo de relaciones de la víctima, el afrontamiento de los problemas, las fuentes de apoyo, los valores, la acumulación de estresores, los problemas de salud y de comportamiento, las condiciones socio-ambientales, así como, las variables asociadas al hecho delictivo, entre las que están el impacto directo del delito y los trastornos ocasionados por este, el riesgo de reincidencia, las posibles represalias y la intimidación.

b) El estudio y la propuesta de aplicación de las medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito”.

2.4.3. Atención Social. Coordinación y derivación a los recursos sociales

El art. 28.1 del Estatuto de la Víctima dispone que las OAVD prestarán una asistencia que incluirá como mínimo:

-B) Información sobre los servicios especializados disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de las circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto.

Por su parte, el art. 28.2 establece que “*las Oficinas de Asistencia a las Víctimas realizarán una valoración de sus circunstancias particulares, especialmente en lo relativo a las circunstancias a las que se refiere el apartado 2 del artículo 23 (la valoración tendrá especialmente en consideración: a) las características personales de las víctimas y en particular: 1º si se trata de una persona con discapacidad...).* con la finalidad de determinar qué medidas de apoyo deben ser prestadas a la víctima, entre las que se podrán incluir:

5. Las víctimas con discapacidad o con necesidades especiales de protección, así como en caso de sus familias, recibirán directamente o mediante derivación hacia servicios especializados, la asistencia y apoyo que resulten necesarios”.

En relación con la asistencia social, el art. 23 del RD 1109/2015 dispone que “*la intervención social supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, instituciones, u organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar alojamiento seguro, atención médica inmediata, ayudas económicas que pudieran*

corresponderles, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de las víctimas.

2.5. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El art. 34 del Estatuto de la Víctima establece que los poderes públicos fomentarán campañas de sensibilización social en favor de las víctimas, así como la autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada en orden a preservar la intimidad, la dignidad y los demás derechos de las víctimas. Estos derechos deberán ser respetados por los medios de comunicación social.

En este mismo sentido, el art. 19 del RD 1109/15 señala, dentro de las funciones de las OAVD, la difusión de su existencia y funciones a la sociedad en general y a determinados colectivos sociales especialmente vulnerables y la sensibilización de los colectivos y organismos que trabajan con víctimas, así como la promoción, organización y participación en las acciones formativas que consideren necesarias.

Asimismo, desde las oficinas se impulsará la concienciación, sensibilización social y el fomento de los derechos de la persona con diversidad funcional, en orden a preservar la intimidad, dignidad y los derechos de las víctimas. También les corresponderá conocer y promulgar las páginas web en las que realizar consultas, quejas o denuncias en vulneración de “la Convención Internacional de los derechos de las Personas con Discapacidad”.

2.6. ENLACES DE INTERÉS

<http://www.oadis.msssi.gob.es/consultaDenunciaQueja/home.htm> Oficina de atención a la discapacidad. Consejo Nacional de la discapacidad. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

<http://www.defensordelpueblo.es/es/Queja/Quien/index.html> *Página web del Defensor del Pueblo ante la que presentar cualquier tipo de queja.*

<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/nuestros-derechos/tus-derechos-fondo/oficina-de-atencion-la-discapacidad>