



PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA GRATUITA A VÍCTIMAS DEL DELITO EN LA COMUNITAT VALENCIANA – 900 50 55 50

1. Justificación

La Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito establece un catálogo general de los derechos, procesales y extraprocesales, de todas las víctimas de delitos. Y, en su título I, regula el derecho a obtener información de toda autoridad o funcionario al que se acuda, con lenguaje sencillo y accesible, desde el primer contacto.

De conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la citada Ley 4/2015 y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, y en el 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, las oficinas que conforman dicha Red prestan un servicio de información que resulta esencial para las víctimas. Se les proporciona información detallada, sin retrasos innecesarios, de forma adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito y de los daños y perjuicios sufridos. Además, se les presta una asistencia integral, coordinada y especializada, dando respuesta a las necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social a lo largo de todo el procedimiento e incluso con posterioridad a su terminación, dirigida evitar la victimización secundaria.

Por otro lado, gran parte de las víctimas atendidas en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) lo son por violencia de género. Estas víctimas, teniendo en cuenta sus especiales circunstancias, necesitan desplazarse de forma segura a órganos judiciales, tribunales, servicios especializados para recibir asistencia, a las propias OAVD u otros recursos o domicilios seguros, a requerimiento judicial, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de las OAVD, de las Oficinas de Denuncias y de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género (Oficinas de Denuncias) o de la Dirección general de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia.

Para poder dar cumplimiento a la obligación legal de informar y asistir de forma adecuada a las víctimas del delito es necesario dar una respuesta telefónica inmediata y gratuita, centralizando las llamadas telefónicas que se puedan realizar por las víctimas de cualquier delito en su solicitud de información, apoyo y/o asistencia durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que se puedan poner de manifiesto presuntas situaciones de riesgo o desamparo y facilitar su derivación a los organismos competentes; gestionar el otorgamiento de cita previa en las OAVD u Oficinas de Denuncias; e informar sobre los servicios que prestan las OAVD, en las Oficinas de Denuncias y las administraciones públicas en general y sobre los recursos disponibles y mecanismos de acceso.

También se han de centralizar las llamadas que se realicen desde los órganos judiciales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCS), OAVD, Oficinas de Denuncias, Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IML) o Dirección General de Reformas



Democráticas y Acceso a la Justicia, solicitando el traslado de las mujeres víctimas de violencia de género a sedes judiciales y tribunales, servicios especializados para recibir asistencia, a las OAVD u otros recursos o domicilios seguros.

2.- Objeto

Constituye el objeto del presente protocolo la prestación del servicio de atención telefónica de la línea gratuita de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública de atención a víctimas del delito, 900505550. Dicho servicio consistirá en dar respuesta telefónica inmediata todos los días del año y a cualquier hora, centralizando todas las llamadas telefónicas

La prestación del servicio de atención telefónica consistirá en

2.1. Facilitar información telefónica básica a las personas que contacten directamente con el teléfono 900 50 55 50, sobre los siguientes extremos:

- Servicios que se prestan en las OAVD y en las Oficinas de Denuncias.
- OAVD de referencia, en función del lugar de residencia de la víctima o ciudadano/a que ha establecido la comunicación.
- Ubicación y datos de contacto de la OAVD solicitada.
- Ubicación y datos de contacto de la Oficina de Denuncias que corresponda.

2.2. En el supuesto de que la situación lo requiera, derivar la llamada al teléfono de emergencias 112.

2.3.- Concertar cita previa con la OAVD que corresponda en función del lugar de residencia de la víctima, fijando día y hora.

2.4.- Concertar los servicios de traslado de víctimas de violencia de género que residan o se encuentren en el ámbito territorial de la Comunitat valenciana en cualquier momento del procedimiento judicial.

3.- Personas a quienes se les prestará el servicio:

El servicio de información se prestará a cualquier persona que se ponga en contacto con el teléfono gratuito de atención a víctimas del delito de la Comunitat Valenciana.



Y, por su parte, el servicio para concertar traslados de víctimas de violencia de género se prestará ante llamadas de las FFCCS, de los Órganos Judiciales, las OAVD, las Oficinas de Denuncias, el IML o la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia.

4.- Procedimiento

Tras recibir la llamada telefónica, según el servicio requerido:

4.1.- Información general a víctimas del delito:

4.1.1.- Se comunicará a la víctima la siguiente información en función de su petición o demanda:

- Información sobre los servicios que se prestan en las OAVD y en las Oficinas de denuncias.
- Ubicación y datos de contacto de la OAVD que le corresponde por su lugar de residencia
- Ubicación y datos de contacto de la Oficina de Denuncias que corresponda en función de su lugar de residencia.

4.1.2.- Se ofrecerá a la víctima la opción de dar traslado de su información personal a la OAVD correspondiente para que desde ésta puedan ponerse en contacto telefónico con ella lo antes posible. En caso afirmativo, se recabarán los siguientes datos:

- Apellidos y nombre
- Teléfono de contacto o correo electrónico
- Domicilio o lugar residencia

4.1.3.- Esta información se trasladará inmediatamente por correo electrónico a la OAVD de referencia en función del domicilio o lugar de residencia de la víctima. Desde la OAVD se contactará con la víctima a la mayor brevedad posible.

4.2.- Si de la llamada recibida se desprendiera que la víctima se pudiera encontrar en alguna situación de riesgo, se derivará la llamada al 112.

4.3.- Si la víctima quisiera concertar cita previa en la OAVD, se gestionará la cita.

4.3.1. Se recabarán los siguientes datos:

- Apellidos y nombre
- DNI/NIE
- Teléfono de contacto o correo electrónico



- Domicilio o lugar residencia

4.3.2.- Y se comunicará a la víctima:

- Ubicación y datos de contacto de la OAVD u Oficina de Denuncias que corresponda en función del domicilio o lugar de residencia de la víctima.
- Día y hora de la cita.

4.4.- Gestión de los traslados de víctimas de violencia de género

4.4.1 La solicitud de los traslados se realizará de manera telefónica por el personal de las FFCCS (Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Nacional Adscrita a la Comunitat Valenciana y Policía Local adherida al Sistema VioGen), órganos judiciales, de las OAVD, de las Oficinas de Denuncia, del IML o de la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia.

Dicha solicitud, contendrá los siguientes extremos:

- Datos identificativos de la víctima de violencia de género
- Teléfono de contacto
- Día y hora de recogida
- Lugar de recogida de la víctima de violencia de género
- Número de personas que acompañan a la víctima de violencia de género, en su caso.
- Si las personas acompañantes son menores, edad de cada una de ellas y necesidades de dispositivos de retención infantil.
- Si se requiere vehículo adaptado
- Lugar de destino y hora de la citación.
- Duración media estimada del servicio de traslado.
- Observaciones: otra información relevante para realizar el traslado

4.4.2.- A continuación, desde el Centro de Atención Telefónica se contactará con la empresa encargada de realizar el traslado, comunicando los datos concretos del desplazamiento a realizar.

En caso de recibir llamadas comunicando algún cambio en la dirección de regreso de la víctima, se dejará constancia de la incidencia en el registro correspondiente.



5.- Contacto:

Desde la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia se facilitarán teléfonos de contacto para resolver cualquier duda que pudiera surgir en la atención telefónica a realizar, tanto en horario que coincida con la jornada laboral como en otro horario.

6.- Evaluación y Seguimiento

Con la periodicidad establecida por los agentes implicados, o, como mínimo, una vez por trimestre, se realizarán las reuniones de coordinación y seguimiento de las llamadas atendidas y los traslados concertados, así como las incidencias surgidas, a fin de evaluar el procedimiento y, en su caso, introducir las mejoras necesarias.



ANEXO I

RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

PROVINCIA DE ALICANTE

PROVINCIA DE ALICANTE		TELÉFONO OFICINA	E-MAIL	MUNICIPIOS
OAVD	DIRECCIÓN			
ALICANTE	Av. Aguilera, 53 1ª planta. Palacio de Justicia. 03007	965 935 714	victimes_alacant@gva.es	Alacant, Sant Joan Alcant , El Campello,
ALCOI	Pl. de la Mare de Deu, 2 bajo. Sede Judicial. 03081	965 533 935	victimes_alcoi@gva.es	Alcoi, Banyeres, Alfafara, Agres, Cocentaina, Benifallim, Penàguila, Benilloba, Muro d'Alcoi, L'Alqueria, Benasau, Alcoleja, Gorga, Millena, Benillup, Benimarfull, Alcozer, Planes, Gaianes, Beniarrés, Planes, Almudaina, Balones, Quatretondeta, Facheca, Benimassot, L'Orxa, Tollos, Famorca
BENIDORM	Passeig els Tolls n.º 2, 1ª planta. Sede Judicial. 03502	966 878 822	victimes_benidorm@gva.es	Altea , Alfàs del Pi, Benidorm, Finestrat, Vila Joiosa, Orxeta, Relleu, Sella, Confrides, Benifato, Beniardá, Benimanetell, C. Guadalest, Polop, La Núcia, Callosa Sarrià, Bolulla, Tàrbena
DENIA	Plaza Jaume I 23 planta baja. Sede Judicial. 03700	965 938 610	victimes_denia@gva.es	Dènia , Jàvea, Benitachell, Teulada, Calp, Benissa, Els Poblets, El Verger, Ondara , Pedreguer, Gata de Gorgos, Senija, Llíber, Xaló, Alcalalí, Benidoleig, Sanet y Negral, Beniarbeig, Benimeli, Pego, Ràfol de Almúnia, Sagra, Tormos , Orba, Adsubia, Murla, Parcent, Benigembla, Vall Laguart, La Vall d'Ebo, Vall Gallinera, Castell, Vall d'Alcalà
ELDA	Calle San Francisco, 3 – 3ª planta. Sede Judicial. 03600	966 957 789	victimes_elda@gva.es	Elda, Petrer,
ELX	C/de los abogados de Atocha, 21. Ciudad de la Justicia. 03203	966 917 073	victimes_elx@gva.es	Elche, Santa Pola, Crevillent



ORIHUELA	Plaza Santa Lucía s/n bajo. Sede Judicial. 03300	965 315 768	victimes_orihuela@gva.es	Orihuela , Pilar Horadada, Benferri, Redován, Albatera, San Isidro, G. Rocamora, Cox, Callosa del Segura, Catral, Dolores, San Fulgencio, Daya Vieja, Daya Nueva, Formentera del Segura, Almoradí, Rafal, Bigastro, Benejúzar, Algorfa, Jacarilla
TORREVIEJA	Patricio Zammit, 50 - 1ª planta. Sede Judicial. 03182	966 926 520	victimes_torreveja@gva.es	Torreveja, San Miguel de Salinas, Los Montesinos, Guardamar, Rojales, Benijófar
IBI	Avda. De la Industria 3, 1ª planta. Sede Judicial. 03440	965 318 904	victimes_ibi@gva.es	Castalla, Ibi, Onil, Tibi
VILLENA	C/ Sancho Medina 13, 1ª. Sede Judicial. 03400	965 594 709	victimes_villena@gva.es	Beneixama, Biar, Campo de Mirra, Cañada, Salinas, Sax, Villena
SAN VTE. DEL RASPEIG	Avda. País Valenciá s/n, 2ª planta. Sede Judicial. 03690	965 318 370	victimes_sanvicenteraspeig@gva.es	Aigües, Busot, Jijona, Mutxamel, San Vicente del Raspeig, Torremanzanas
NOVELDA	Avda. De la Constitución n.º 84, bjo. Sede Judicial. 03660	965 315 967	victimes_novelda@gva.es	Agost, Algueña, Aspe, Hondón de las Nieves, Hondón de los Frailes, Monforte del Cid, Monóvar, Novelda, Pinoso, Romana (la)



PROVINCIA DE CASTELLÓN

PROVINCIA DE CASTELLÓN		TELÉFONO OFICINA	E-MAIL	MUNICIPIOS
OAVD	DIRECCIÓN			
CASTELLÓN	Bulevard Blasco Ibáñez, 10 - 2ª planta. Ciudad de la Justicia. 12003	964 621 686	victimes_castello@gva.es	Castelló de la Plana, Almassora, Benicàssim, Oropesa del Mar, Cabanes, Torreblanca, La Pobla Tornesa, Borriol, Sant Joan de Moró, Vilafamés, Vall d'Alba , Benlloch, Vilanova d'Alcolea, Torre d'en Domenech, Les Coves de Vinromà, La Serratella, Albocàsser, Serra Engarceràn, Culla, Les Useres, Costur, l'Alcora, Figueroles, Llocneta del Cid, Atzaneta del Maestrat, Benafigos, La Torre d'en Bessora, Vilar de Canes, Benassal, Villafranca del Cid, Vistabella del Maestrat, Villahermosa del Rio, Cortes de Arenoso, Xodos, Castillo de Villamalefa, Zucaina, Ludiente, Segorbe, Geldo , Castellnovo, Sot de Ferrer, Soneja, Chóvar, Azuébar, Almedíjar, Vall Almonacid, Algimia, Navajas, Altura, Jérica, Gaibiel, Matet, Pavías, Higueras, Caudiel, Benafar, Viver, Teresa, Sacañet, Torás, Bejís, Montán, Montanejos, Puebla de Arenoso, Fuente la Reina, Viver, Pina Motalgrao, Barracas, El Toro
VILA-REAL	Av. Matilde Salvador, 6 – 2ª planta. Sede Judicial. 12540	964 738 273	victimes_vilareal@gva.es	Vila-Real, Borriana, Nules, Alquerías, La Vilavella, Moncofa, Xilxes, La Llosa , Almenara, La Vall d'Uixó, Alfondiguilla, Betxí, Artana, Eslida, Aín, Onda, Tales, Alcúdia de Veo, Sueras, Villamalur, Fanzara, Ribesalbes, Fuentes Ayódar, Torralba del Pinar, Cirat, Ayódar, Espadilla, Vallat, Argelita, Toga, Torrechiva, Arañuel



VINAROSZ	Av. de la Libertad, s/n planta baja. Sede Judicial. 12500	964 468 608	victimes_vinaros@gva.es	Vinaròs, Benicarló, Peñíscola, Alcalà de Xivert, Santa Magdalena de Pulpis, Cervera del Maestre, Càlig, Sant Jordi, Traiguera, La Jana, Sant Rafael del Riu, Canet lo Roig, Xert, Tirig , La Salzadella, Sant Mateu, Rosell, La Pobla de Benifassà, Vallibona, Catí, Castell de Cabres, Herbés, Morella, Zorita del Maestrat, Palanques, Forcall, Villores, Todolella, Olocau del Rei, La Mata de Morella, Cinctorres, Portell de Morella, Castellfort, Ares del Maestrat
----------	---	-------------	-------------------------	---



PROVINCIA DE VALENCIA

PROVINCIA DE VALENCIA		TELÉFONO OFICINA	E-MAIL	MUNICIPIOS
OAVD	DIRECCIÓN			
VALÈNCIA	Avda profesor López Piñero 14, 1ª planta – Ciudad Justicia. 46013	961 927 154	victimes_valencia@gva.es	Valencia, Mislata, Xirivella
ALZIRA	Ronda de Algemesí, 13 planta baja, Sede Judicial. 46600	962 469 809	victimes_alzira@gva.es	Algemesí, Carcaixent, Rafaelguaraf, L'Enova, Alzira, Massalavés, Benimuslem, Pobla Llarga, Sant Joanet, Senyera, Manuel, Vilanova de Castelló, Beneixida, Alcàntera, Càrcer, Sellent, Cotes, Antella, Sumacàrcer, Gavarda, Alberic, Guadassuar, Tous,
CATARROJA	Plaza Corts Valencianes s/n bajo, Sede Judicial. 46470	961 964 954	victimes_catarroja@gva.es	Catarroja, Albal, Massanassa, Alfafar, Llocnou Corona, Sedaví , Benetússer
CARLET	Pl. Joan Fuster s/n. 46240	961923130	victimes_carlet@gva.es	Alginet, Almussafes, Benifaió, Benimodo, Carlet, L'Alcudia, Silla
GANDÍA	Tossal 8, 4ª planta . 46702	961 839 520	victimes_gandia@gva.es	Gandia, Xeraco, Xeresa, Daimús, Guardamar, Miramar, Piles, Oliva, Bellreguard, Palmera, L'alqueria, Font Carròs, Benirredrà, Real de Gandia, Almoines, Rafelcofer, Beniarjó, Beniflá, Potries, Vilalonga, Barx, Vilalonga Castellonet de la Conquesta, Llocnou de San Jeroni, Alfauir, Ador, Almiserà, Rótova, Palma de Gandia
LLIRIA	Pla de L'Arc s/n. Edificio multiusos municipal. 46160	963 189 860	victimes_lliria@gva.es	Ademuz, Alcublas, Alpuente, Andilla, Aras de los Olmos, Benagéber, Benaguasil, Benisanó, Bétera, Bugarra, Calles, Casas Altas, Casas Bajas, Casinos, Castielfabib, Chelva, Chulilla, Domeño, Eliana (I), Gátova, Gestalgar, Higuieruelas, Lliria, Loriguilla, Losa del Obispo, Marines, Náquera, Olocau, Pedralba, Pobla de Vallbona (Ia), Puebla de San Miguel, Riba-roja de Túria, Serra, Sot de Chera, Titaguas, Torrebaja, Tuéjar, Vallanca, Vilamarxant, Villar del Arzobispo, Yesa (La)



ONTINYENT	Avda. Conde de Torrefiel , 3. Sede Judicial. 46870	962 787 777	victimes_ontinyent@gva.es	Agullent, Aiello de Malferit, Aiello de Rugat, Albaida, Alfarrasí, Atzeneta d'Albaida, Bèlgida, Bellús, Beniatjar, Benicolet, Benigànim, Benissoda, Benisuera, Bocairant, Bufali, Carrícola, Castelló de Rugat, Fontanars dels Alforins, Guadasequies, Llutxent, Montaverner, Montichelvo, Olleria (l'), Ontinyent, Otos, Palomar (el), Pinet, Pobla del Duc (la), Quatretonda, Ráfol de Salem, Rugat, Salem, Sempere, Terrateig
PATERNA	Av. Vicente Mortes Alfonso, 114 2ª, Sede Judicial. 46980	963 108 393	victimes_paterna@gva.es	Burjassot, Paterna, Godella, San Antonio de Benageber
PICASSENT	C/ Baixada dels Jutjats, 1. Seu Judicial. 46220	963 425 194	victimes_picassent@gva.es	Alcàsser, Alfaró, Beniparrell, Catadau, Llombai, Monserrat, Montroy, Picassent, Real de Montroi
REQUENA	C/ Honrubia esquina Av. Reinas 1ª. Sede Judicial. 46340	963 189 929	victimes_requena@gva.es	Requena, Sinarcas , Camporrobles, Fuenterrobles, Caudete, Villagordo, Venta del Moro, Chera, Siete Aguas, Cheste, Chiva , Buñol, Godella, Turís, Alborache, Macastre, Yátova, Dos Aguas, Cortes Pallás, Millares, Cofrentes, Jalante, Jarafuel, Zarra, Teresa, Ayora
SAGUNT	Av. Doctor Palos, 27 bajo. Sede Judicial. 46500	962 617 218	victimes_sagunt@gva.es	Sagunt, Canet d'En Berenguer, Quartell, Benavites, Faura, Quart de Valls, Petrés, Benifairo de les Valls, Albalat dels Tarongers, Gilet, Segart, Estivella, Torres Torres, Algimia, Alfara Baronia, Algar Palancia,
SUECA	Plaça del Convent, 12 bajo. Local Ayuntamiento. 46410	962 039 012	victimes_sueca@gva.es	Sollana, Albalat de la Ribera, Sueca, Benicull , Polinyà, Riola , Fortaleny, Corbera, Llaurí, Favara, Cullera, Tavernes Valldigna, Simat, Benifairo de la Valldigna
TORRENT	Calle 6 de Desembre, 11. Sede Judicial. 46900	961 926 800	victimes_torrent@gva.es	Torrente, Aldaia, Alaquàs, Picanya, Paiporta.
UTIEL	C/ García Berlanga, 60, bajo. 46300	962 17 31 26	victimes_utiel@gva.es	Utiel



XATIVA	Plaza De La Trinidad, 5 entreplanta. Sede Judicial. 46800	962 289 127	victimes_xativa@gva.es	Alcúdia de Crespins (l'), Anna, Barxeta, Bicorp, Bolbaite, Canals, Cerdà, Chella, Enguera, Estubeny, Estubeny, Font de la Figuera (la), Genovés, Granja de la Costera (la), Llanera de Ranes, Llocnou d'En Fenollet, Llosa de Ranes (la), Mogente/Moixent, Montesa, Font de la Figuera (la), Genovés, Granja de la Costera (la), Llanera de Ranes, Llocnou d'En Fenollet, Llosa de Ranes (la), Mogente/Moixent, Montesa, Navarrés, Novelé/Novetlè, Quesa, Rotglà i Corberà, Torrella, Vallada, Vallés, Xàtiva
QUART DE POBLET	Avda. Villalba de Lugo, nº15-2ªPlanta. Sede Judicial. 46930	961 207 623	victimes_quart@gva.es	Manises, Quart de Poblet
MASSAMAGRELL	Plaza dels Jutjats, 2. Sede Judicial. 46130	961 456 042	victimes_massamagrell@gva.es	Albuixech, Massalfassar, Massamagrell, Museros, Pobla de Farnals (la), Puçol, Puig, Rafelbuñol/Rafelbunyol
MONCADA	C/ Lepanto, 78. Sede Judicial – 46113	961607714	victimes_moncada@gva.es	Albalat dels Sorells, Alboraya, Alfara del Patriarca, Almàssera, Bonrepòs i Mirambell, Emperador, Foios, Meliana, Moncada, Rocafort, Tavernes Blanques, Vinalesa
OFICINA DE DENUNCIAS Y ASIST. VÍCTIMAS V. GÉNERO	C/ Ricardo Muños Suay esquina c/ Profesor López Piñeiro, 14. Ciudad de la Justicia. 46013	961927835	oficinadenuncias@gva.es	



ANEXO II

OTROS RECURSOS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

RECURSO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	E-MAIL