

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN E REGULAMENTO DE RÉXIME INTERNO

QUENDA DE GARDA PSICOLÓXICA ESPECIALIZADA E PERMANENTE PARA MULLERES E OS SEUS FILLOS E FILLAS MENORES, AFECTADOS/AS POR VIOLENCIA DE XÉNERO NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA

Aprobado en Xunta de Goberno do 29/06/2021.
Aprobadas modificacións en Xunta de Goberno do 18/10/2022.
Aprobadas modificacións en Xunta de Goberno do 31/01/2023.
Aprobadas modificacións en Xunta de Goberno do 02/09/2025.

ÍNDICE

1. Xustificación e descrición do proxecto.
 - 1.1. Xustificación.
 - 1.2. Descrición.
2. Natureza da quenda de garda.
 - 2.1. Principios reitores.
 - 2.2. Obxectivos.
 - 2.3. Estrutura.
 - 2.3.1. Coordinación.
 - 2.3.2. Listaxe de psicólogas/os pertencentes ao servizo non activables.
 - 2.3.3. Listaxe de psicólogas/os pertencentes á quenda activables.
 - 2.4. Entidades derivantes.
 - 2.5. Situacións de activación.
3. Protocolo de activación.
 - 3.1. Acceso á quenda de garda.
 - 3.2. Funcionamento da listaxe de psicólogos/as activables.
4. Protocolo de Intervención.
 - 4.1. Fase Previa: Momento de activación telefónica.
 - 4.2. Fase Inicial.
 - 4.3. Fase Intermedia.
 - 4.3.1. Cos fillos e fillas.
 - 4.3.2. Coas mulleres.
 - 4.4. Fase Final.
 - 4.5. Fase de seguimento.
5. Regulamento de Réxime Interno.
 - 5.1. Criterios de acceso.
 - 5.1.1. Acceso ao servizo non activables.
 - 5.1.2. Acceso á quenda activables.
 - 5.2. Dereitos e deberes das psicólogas e psicólogos da quenda de garda.
 - 5.3. Baixa na quenda de garda.
 - 5.3.1. Baixa temporal.
 - 5.3.2. Baixa definitiva.
6. Glosario.

1. XUSTIFICACIÓN E DESCRICIÓN DO PROXECTO.

1.1. Xustificación.

O 15 de novembro de 2016 o Pleno do Congreso dos Deputados aprobou, por unanimidade, unha Proposición non de lei pola que se instaba ao Goberno a promover a subscripción dun Pacto de Estado en materia de Violencia de Xénero. Pola súa parte, a Comisión de Igualdade do Senado decidiu, o 21 de decembro de 2016, a creación dun relatorio que estudase e avaliasse, en materia de Violencia de xénero, os aspectos de prevención, protección e reparación das vítimas, analizase a estratexia para alcanzar e implementar un Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero e examinase a Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro.

Que a medida 64 do Informe da Subcomisión para un Pacto de Estado en materia de violencia de xénero recolle a necesidade de establecer un sistema de acompañamento e de axuda na toma de decisións á mulleres vítimas da violencia de xénero, co fin de evitar a súa desprotección e garantir o dereito á asistencia social integral prevista no Artigo 19 da Lei Orgánica 1/2004. Pola súa banda a medida 91 do Informe do relatorio do Senado de estudo para a elaboración de estratexias contra a violencia de xénero recolle a conveniencia de asegurar coas Comunidades Autónomas competentes na materia, a atención psicolóxica para todas as vítimas e as súas fillas e fillos.

Por outra banda, o Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia ten entre os seus fins fomentar a promoción e desenvolvemento técnico e científico da profesión e da ciencia psicolóxica, a solidariedade profesional e o servizo da profesión á sociedade; así como exercer cantas funcións lle sexan encomendadas pola administración pública colaborando con ela para o mellor cumprimento dos seus fins.

1.2. Descrición.

Á luz do exposto no punto anterior, desde a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza establécese un convenio de colaboración co Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia para a Quenda de garda psicolóxica especializada e permanente, para mulleres e os seus fillos e fillas menores, que sofren violencia de xénero na Comunidade Autónoma de Galicia.

O obxectivo xeral da quenda de garda é prestar unha asistencia psicolóxica especializada e inmediata ás persoas afectadas pola violencia de xénero, na situación de urxencia nos diferentes escenarios (sede policial, xudicial, domicilio etc.), as 24 horas do día, os 365 días do ano en todos os partidos xudiciais da nosa Comunidade Autónoma cando non exista no territorio ningún servizo público de atención psicolóxica. De existir este servizo, a quenda funcionará fóra do horario deste, ou cando os servizos do territorio non teñan dispoñibilidade debidamente xustificada.

Esta quenda de garda é un servizo público e gratuíto para as mulleres e menores aos que vai dirixido.

2. NATUREZA DA QUENDA DE GARDA.

2.1. Principios reitores.

- Perspectiva de xénero e de dereitos humanos.
- Enfoque dos dereitos dos nenos e nenas e adolescentes.
- Especialización no enfoque de trauma e disociación.
- Respecto e privacidade.
- Acción sen dano.
- Coordinación e colaboración.

2.2. Obxectivos.

2.2.1 Obxectivo xeral.

Prestar atención de carácter inmediato ás posibles situacións de urxencia. A atención prestarase a requirimento das Forzas e Corps de Seguridade, así como dos xulgados con competencia de violencia de xénero, naqueles casos nos que se cumpran os criterios para activación deste dispositivo e poderase prestar as 24 horas do día, os 365 días do ano, en todos os partidos xudiciais da Comunidade Autónoma de Galicia, cando non exista no territorio ningún servizo público de atención psicolóxica, e fóra do horario deste, ou cando os servizos do territorio non teñan dispoñibilidade debidamente xustificada.

2.2.2 Obxectivos específicos.

O servizo de quenda de garda psicolóxica especializada e permanente para mulleres e os seus fillos e fillas menores afectados/as por violencia de xénero ten como obxectivos específicos:

- Prestar unha atención psicolóxica avanzada, específica e adecuada ao contexto.
- Detectar as necesidades psicolóxicas da persoa en situación de violencia de xénero e axudarlle a entender e visibilizar tamén as dos seus fillos e/ou fillas nesa situación e facilitar a súa cobertura.
- Asegurar o funcionamento adaptativo básico da persoa na situación que está a afrontar.
- Previr a posibilidade de vitimización secundaria.

2.3. Estrutura.

2.3.1. Coordinación.

O recurso contará coa figura da coordinación e unha rede de psicólogos e psicólogas de urxencia especializados/as na abordaxe da violencia de xénero, do trauma e da intervención en emerxencias, distribuídos por toda a comunidade autónoma.

2.3.2. Listaxe de psicólogos/os pertencentes ao servizo non activables.

Integrada por todos aqueles psicólogos e psicólogas que solicitan a súa entrada no servizo, cumprindo os criterios de estar en situación de alta colexial e ao corrente no pago das cotas colexiais.

2.3.3. Listaxe de psicólogas/os pertencentes á quenda activables.

Integrada por aquelas psicólogas e psicólogos que solicitan a súa entrada ao servizo e cumpren os criterios para figurar na quenda e ser activables (ver 5.1.2. Acceso á quenda activables).

2.4. Entidades derivantes.

As entidades derivantes que poden activar o servizo de quenda de garda psicolóxica especializada e permanente para mulleres e os seus fillos e fillas menores afectados/as por violencia de xénero son as seguintes:

- Forzas e Corpos de Seguridade do Estado radicados en Galicia, Policía Autonómica e Policía Local de Galicia.
- Xulgados nos que se estea a tramitar un suposto de violencia de xénero.

2.5. Situacións de activación.

Situacións nas que a persoa afectada, tras ser informada do dereito da atención psicolóxica, precise e solicite esta atención de urxencia. O servizo activarase nos casos de urxencia e en momentos inmediatamente posteriores a terse producido un incidente violento ou agresivo, de gravidade alta ou extrema, e así valorada pola entidade derivante, e cando non exista no territorio ningún servizo público de atención psicolóxica. De existir este servizo, a quenda funcionará fóra do horario deste, ou cando os servizos do territorio non teñan dispoñibilidade debidamente xustificada.

3. PROTOCOLO DE ACTIVACIÓN.

3.1. Acceso á quenda de garda.

Poderán ser usuarias desta quenda:

- Mulleres e os seus fillos ou fillas afectadas pola violencia de xénero.
- Que se atope nunha situación de urxencia derivada da situación de violencia de xénero dentro do contexto dunha actuación policial ou xudicial.
- Que solicite a atención voluntariamente tras ser informada deste dereito.
- Que resida en Galicia.

O procedemento de activación comezará cunha chamada das Forzas e Corps de Seguridade ou xulgado competente en violencia de xénero ao Teléfono de Información ás Mulleres, 900 400 273, operativo as 24 horas dos 365 días ao ano e, sempre que sexa posible, en función dos recursos dispoñibles no momento da solicitude. Desde o Teléfono de Información ás Mulleres poranse en contacto co psicólogo ou psicóloga da quenda de garda correspondente para garantir a súa presenza inmediata no lugar sinalado pola entidade derivante, sempre que se trate dun caso de violencia de xénero e cumpra cos criterios de activación.

No suposto de que haxa menores poderanse activar a 2 psicólogos/as.

Para a activación do servizo, a entidade derivante deberá identificar a persoa que realiza a activación e achegar o consentimento da vítima, segundo o modelo que se determine conxuntamente entre a Xunta de Galicia e o Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia.

3.2. Funcionamento da listaxe de psicólogos/as activables.

1. A elaboración e actualización da listaxe será levada a cabo polo Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia coas persoas seleccionadas. Para a incorporación na listaxe dos/as novos/as psicólogos/as activables a orde establécese segundo o ano de incorporación e o número de rexistro da solicitude, datos que aparecen na columna de REF. (REFERENCIA) da listaxe.
2. Cada vez que o Colexio actualice a listaxe, esta será remitida simultaneamente ao Teléfono de Información ás Mulleres, 900 400 273 (tam@call.es), operativo 24 horas os 365 días ao ano, á Xunta de Galicia (quendapsicol.igualdade@xunta.gal) e aos e ás profesionais integrantes da listaxe.
3. O operador ou operadora do teléfono 900 porase en contacto coa psicóloga ou psicólogo da listaxe a quen corresponda activar.
4. No caso de que o psicólogo ou psicóloga non responda ao chamamento de activación, pásase á seguinte persoa da listaxe de modo inmediato, non existindo tempo de espera.
5. O número máximo de asistencia a facturar por garda serán tres ou un máximo de 8 horas.
6. Naquelas situacións que supoñan unha activación e mobilización do psicólogo/a ao escenario da intervención, e por razóns alleas ao/á profesional non se leva a cabo dita intervención, aboarase un mínimo, estipulado no convenio, así como o desprazamento e o aparcamento cando estes correspondan (código para o portelo e a factura **ACDSI+dd/mm/aaaa**).
7. Naquelas situacións que supoñan unha activación e mobilización do psicólogo/a, cando tras a intervención a persoa asistida decide non interpoñer denuncia, aboarase o tempo de intervención segundo o estipulado no convenio, así como o desprazamento e o aparcamento cando estes correspondan (código para o portelo e a factura **ISD+dd/mm/aaaa**).

8. A ficha de recollida de datos de usuarias e usuarios da quenda non se cumprimentará en papel, senón que directamente se fará nun formulario a cubrir no portelo específico creado para a Quenda de Garda Psicolóxica Especializada en Violencia de Xénero, cuxa dirección é <https://colexio.copgalicia.gal/>
9. Na listaxe aparecerán reflectidos os seguintes datos:
- Nome e apelidos.
 - Número de colexiación.
 - Teléfonos de contacto.
 - Partido xudicial no que preste o servizo.

4. PROTOCOLO INTERVENCIÓN.

4.1. Fase Previa: Momento de activación telefónica.

1. Recollida de información por parte do/a psicólogo/a sobre a intervención. Cal é a demanda e quen a realiza.
- Persoa ou persoas para as que se solicita o servizo. No caso en que a muller teña fillos ou fillas, e estes/as se atopen no escenario da intervención, solicitarase a presenza de polo menos dous/dúas profesionais.
 - Hora de activación.
 - Escenario da intervención.
 - Situación actual: quen está a intervir e recursos habilitados.
 - Determinar persoa de contacto.
2. Establecemento de enlace entre profesional interveniente e solicitante da activación; a través do Teléfono de Información ás Mulleres, 900 400 273 (tall@call.es) co obxecto de xerar vínculo e facilitar primeira información á solicitante.

4.2. Fase Inicial.

- Chegada ao escenario da intervención.
- Presentación á persoa de contacto.
- Confirmación da demanda.
- Presentación ao resto do persoal que estea a intervir.
- Chequear cal é o estado actual da situación e informarse das xestións posteriores.
- Contacto coas persoas afectadas: identificarnos, cal é o noso rol, preguntar os seus nomes.
- Avaliar as diferentes necesidades na muller e nos seus fillos e fillas, prestando principalmente atención ás necesidades especiais que poidan presentar as persoas.
- Detectar o grado de disociación para poder valorar a capacidade que vai ter dispoñible para recibir información.

- Explicarlle ao/á axente o porqué do estado da muller e dos seus fillos e fillas, e indicarlle pautas que faciliten a intervención atendendo a ese estado no que se atopan (imposible comprender secuencias complexas de información, preguntas sinxelas, sentarse ao seu carón para facelas, respectar os tempos de resposta, coidado do contacto físico...). Estas pautas son necesarias nos psicólogos/as e que estes/as lles expliquen ás/aos policía e a quen vaia actuar con elas.

4.3. Fase Intermedia.

- Valoración do estado emocional actual e historia previa.
- Intervencións encamiñadas a orientar o presente.
- Preguntar polas súas necesidades e preocupacións.
- Facilitar a expresión e xestión emocional.

4.3.1. Cos fillos e fillas:

- Explicarlles o que pasou adaptando esta explicación o estado de desenvolvemento do/a neno/a. Poñer en palabras: *“Ás veces as persoas ás que queremos fannos dano, e tamén poden facer dano a aquelas persoas ás que nós queremos”, “Aínda que a túa nai te quere moito, cando alguén sofre un montón non está en condicións de coidar”, “Agora mesmo estas persoas imos axudar á túa nai e a vós, non estades sós/soas”, “Se pasado un tempo vedes que a vosa nai non está en condicións podes chamar a este teléfono (teléfono do menor)”*.

4.3.2. Coas mulleres:

- Reconceptualización de reaccións e normalización.
- Asesoramento na toma de decisións.
- Axudar a identificar e activar recursos persoais externos (rede de apoio: garantir a presenza dunha figura de apoio, ou ben por parte da súa rede ou ben dun recurso ao que se lle vaia derivar) e internos básicos (funcións da vida diaria).
- Activar pautas de afrontamento san para os próximos días.
- Valorar a dispoñibilidade, estado, accesibilidade e consistencia das capas de apoio e facilitar o contacto entre eles.
- Avaliación do estado das fillas e fillos: onde están, quen os/as atende.
- Ofrecer dispoñibilidade en todo momento.

4.4. Fase Final.

- Facilitar información sobre os seus dereitos e de itinerarios de axuda posterior (entrega de guías / dípticos).
- Deixar claro cal é o tempo e propósito da nosa intervención.
- Despedida.

4.5. Fase de seguimento.

- Coñecer o estado da situación e o impacto da nosa intervención.
- Unha vez rematada a intervención o/a profesional do servizo entregará documento post-intervención policial, ou realizará as cuestións directamente, ao/á representante das Forzas e Corpos de Seguridade ou do Xulgado competente en violencia de xénero, que solicitou a intervención. Posteriormente, introducirá estes datos no portelo destinado a tal fin.

5. REGULAMENTO DE RÉXIME INTERNO.

5.1. Criterios de acceso.

5.1.1. Acceso ao servizo como non activables.

Ser psicóloga ou psicólogo colexiado e estar ao corrente no pago das cotas colexiais e non estar incapacitado/a xudicial ou deontoloxicamente para o exercicio profesional.

Estas persoas non terán dereito a acudir ás reunións internas e no suposto de formacións con aforo limitado, terán prioridade as persoas que forman parte da listaxe de quenda activable.

5.1.2. Acceso á quenda activables.

- Estar colexiado no COPG e ao corrente do pago das cotas colexiais.
- Estar en disposición de poder facturar ou declaración xurada de estalo en caso de incorporación á listaxe que se confeccione para a Quenda.
- Ter contratado un seguro de responsabilidade civil profesional ou declaración xurada de telo no caso de incorporación á listaxe que se confeccione para a Quenda.
- Certificado de delitos de natureza sexual.
- Cumprir os requisitos legais para o exercicio da profesión.
- Cumprir o resto de requisitos fiscais e legais aos que veñan obrigados/as pola normativa vixente.
- Ter acreditada formación especializada na área de xénero e igualdade, violencia de xénero e intervención con menores en situacións de violencia de xénero (mínimo de 120 horas), intervención en crise dentro do contexto das emerxencias (mínimo de 40 horas) e na área da psicoloxía xurídica e forense (mínimo de 40 horas). Esta formación ten que ser xustificada documentalmente, non computando a cursada na Licenciatura ou Grao de Psicoloxía, e deberá de proceder da formación regrada, asistencia a xornadas e congresos e/ou impartición como docente de formación nas áreas citadas.
- Contar cun mínimo de experiencia profesional acreditada de tres anos en ámbitos de similares características, non sendo computadas horas de prácticas nin voluntariado.
- Compromiso de dispoñibilidade e de intervención no partido xudicial ao que se adscriba.
- Compromiso de asistencia ás actividades específicas organizadas polo dispositivo.
- Estar ao día no cumprimento das sancións que puidera ter relacionadas co exercicio da profesión.

Unha vez comprobado o cumprimento dos requisitos e trala aceptación dos deberes e compromisos de funcionamento do dispositivo, a psicóloga ou psicólogo entrará a formar parte da quenda de garda.

5.2. Dereitos e deberes dos psicólogos e psicólogas da quenda de garda.

Dereitos dos psicólogos e psicólogas da quenda de garda

- Percibir como ingresos por intervención o importe marcado no convenio asinado coa Consellería de Emprego e Igualdade da Xunta de Galicia. A facturación realizarase ao Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia. A atención psicolóxica será gratuíta para as persoas usuarias do servizo.
- Sempre que o demanden, recibir asesoramento do COPG nos aspectos éticos e dimensións legais que puideran derivarse das súas intervencións en cada caso.
- Recibir a certificación oportuna por parte do COPG da súa vinculación á quenda de garda e da actividade específica desenvolvida.
- Poder renunciar á acreditación, interrompendo así a súa participación na quenda, previo aviso ao COPG cun mes de antelación.
- Solicitar baixa temporal ou definitiva voluntariamente.
- Acceder, de xeito gratuíto ás formacións especializadas ofertadas polo dispositivo.

Deberes das psicólogas e psicólogos da quenda de garda

- Cumprir os obxectivos e procedementos especificados no Protocolo, preservando deste modo a natureza e principios de actuación da quenda de garda.
- Ter actualizado o cumprimento dos requisitos establecidos para formar parte deste dispositivo, podendo o COPG solicitar tanta documentación sexa precisa para tal fin.
- Achegar a información necesaria á coordinación da quenda de garda.
- Deixar constancia de calquera incidencia.
- Realizar os informes preceptivos ou solicitados de oficio polas persoas que ostenten a coordinación, de maneira motivada en tempo e forma.
- Facturar polos servizos prestados na quenda.
- Dar resposta á activación á maior brevidade posible desde o momento da activación.
- Non facilitar en ningún caso o teléfono persoal ou profesional a ningunha das persoas ás que se preste atención e clarifícase desde o primeiro momento cal é a natureza deste servizo -urxencia- non sendo posible a intervención mais alá deste primeiro momento. O/A profesional do dispositivo informará á persoa responsable do caso da necesidade de establecer un enlace entre a muller e a súa figura de apoio, ben sexa da súa rede persoal ou da rede de servizos da comunidade, antes de dar por pechada a intervención de urxencia. Deste xeito garantirase un entorno de seguridade emocional para a muller e os seus fillos/as.
- Adecuar ao protocolo as intervencións, nos seus obxectivos e principios.
- Informar, de ser o caso, de que se deixan de cumprir algúns dos criterios que facilitaron a inclusión no dispositivo.
- Con carácter de urxencia, dar conta á coordinación de toda aquela información que puidera ser relevante na orde de evitar posibles danos a terceiras persoas.

- Asistir a un mínimo do 80% do programa formativo anual proposto desde a coordinación da quenda de garda ou acreditar esta porcentaxe de horas formativas en temáticas vinculadas ao dispositivo.
- En caso de non cumprir cos deberes recollidos neste regulamento, a responsabilidade final das consecuencias derivadas do devandito incumprimento correrán a cargo da psicóloga ou psicólogo responsable.

5.3. Baixa na quenda de garda.

A baixa na quenda poderá ser temporal ou definitiva e a súa vez voluntaria ou obrigatoria.

5.3.1. Baixa temporal.

- A petición da persoa interesada: presentando por escrito a solicitude e os motivos da baixa á coordinación da quenda de garda. Esta baixa non excederá de 1 ano desde o momento no que se realiza a solicitude de baixa temporal, converténdose de modo automático, esta baixa temporal en definitiva se non é solicitada a súa reincorporación antes do remate do prazo.
- Se deixa de estar vixente algún dos criterios de entrada na quenda durante un tempo.
- Por ter pendente de cumprimento unha sanción firme relativa ao exercicio profesional, ata que se realice o cumprimento absoluto da mesma.
- Por non acudir ao 80% da formación obrigatoria.
- A reincorporación á quenda será directa unha vez que se solicite dentro do prazo mencionado.

5.3.2 Baixa definitiva.

- A petición da persoa interesada. Esta comunicará nun escrito dirixido á coordinación da quenda a súa vontade de causar baixa definitiva.
- Se deixa de estar vixente algún dos criterios de entrada na quenda de modo indefinido e/ou definitivo.
- En ambos os dous supostos, as persoas integrantes da quenda estarán obrigadas a rematar as obrigas derivadas das intervencións realizadas (remitir informes, facturas, etc.).
- Por incumprimento dos deberes do presente regulamento ou dalgún dos requisitos legais para o exercicio da psicoloxía. Desde a coordinación da quenda de garda informarase por escrito do motivo da baixa á persoa interesada, elevarase á Xunta de Goberno, que previo a súa análise poderá facela efectiva.
- Se a persoa interesada desexa reincorporarse de novo ao dispositivo, ten que realizar novamente o proceso de solicitude e cumprir cos criterios requiridos.

6. GLOSARIO.

Bibliografía

- Gonzalo, J.L., No todo niño viene con un pan debajo del brazo. Desclée de Brouwer, Bilbao 2012.
- Horno, P., Amor y violencia: La dimensión afectiva del maltrato. Desclée de Brouwer, Bilbao 2008.

- Rhodes, J., Instrumental. Blackie Books, Madrid 2016.
- Shore, A. N., Affect regulation and the repair of the self. Norton, New York 2003.
- Siegel, D., El cerebro del niño. Alba, Madrid 2011.
- Van der Hart, O., Nijenhuis, E. R. S., Steel, K., The haunted self: Structural dissociation and the treatment of chronic traumatization. W. W. Norton, New York 2006. Traducido por Desclée de Brouwer e publicado en 2008: El yo atormentado, la disociación estructural y el tratamiento de la traumatización crónica.