



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PROGRAMA VIOPET**

**MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030-FEDERACIÓN  
ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS**

**13 de septiembre de 2023**

# Índice:

Introducción.....	3
1. Programa VIOPET.....	4
1.1. Descripción del programa .....	4
1.2. Objetivos del programa .....	9
1.3. Condiciones de admisión y permanencia de casos en VIOPET.....	9
1.4. Incorporación al programa .....	10
1.5. Baja en el programa .....	11
1.6. Información a las usuarias.....	12
1.7. Cambio de residencia de las usuarias .....	12
1.8. Protocolos del programa VIOPET .....	13
1.9. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla .....	21
1.10. Cláusula sobre protección de datos.....	21
ANEXO I .....	26
ANEXO II .....	27
ANEXO III.....	29
FORMATOS DOCUMENTOS.....	30

## Introducción

El programa VIOPET nace en la pandemia, al detectar la necesidad de ayuda a mujeres víctimas de violencia de género (en adelante VG) con animales de compañía, ya que, en muchas ocasiones, el vínculo entre ellas y sus animales condiciona la decisión de salir del domicilio donde conviven con su agresor.

VIOPET acoge temporalmente a los animales de compañía de víctimas de VG que están, o van a estar inminentemente, en un recurso habitacional que les imposibilita la entrada con estos. Con este programa se intenta dar una alternativa y facilitar la decisión de estas mujeres de poder ponerse a salvo; así como velar por el bienestar de estos animales.

Desde la Dirección General de Derechos de los Animales (en adelante DGDA), se pone en valor este programa y se intenta dar respuesta a estos casos, ofreciendo un engranaje que garantice el bienestar del animal el periodo que la usuaria esté en el recurso.

Se trata de una protección doble; por un lado, a la mujer víctima de VG, facilitando su decisión de ponerse a salvo, y, por otro, la protección de estos animales que sin este programa se quedarían en situación de desamparo.

El objetivo final de este programa es el reencuentro entre usuaria y animal, ya que la acogida que se plantea es de manera temporal, y lo que se pretende es dar respuesta al momento de necesidad. Una vez salga del recurso que imposibilitaba esta tutela por parte de la mujer de su animal de compañía, se prevé que ambas puedan encontrarse y continuar con su vida.

El pasado 29 de marzo de 2023 se publicó en el BOE la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que tiene como principal objetivo regular el reconocimiento y la protección de la dignidad de los animales por parte de la sociedad.

En España, en uno de cada tres hogares se convive con al menos un animal de compañía, y así, según la información resultante de los registros de los animales de compañía de las comunidades autónomas, en la actualidad hay más de trece millones de animales de compañía registrados e identificados. Pese a ello, existen estudios como el que menciona la propia ley en su preámbulo que indican que únicamente el 27,7% de los perros que llegan a centros de acogida están identificados con microchip, mientras que en el caso de los gatos se reduce a un 4,3%; esto implica que la mayoría de los animales de compañía se encuentran fuera de control oficial.

Por lo que con esta ley se quiere implementar mecanismos legales con el fin de fomentar la protección animal y prevenir el alto grado de abandono de animales

en nuestro país, estableciendo un marco común en todo el territorio español, implicando a los poderes públicos y a la ciudadanía en el respeto a todos los animales.

Por otro lado, la VG constituye una grave vulneración de los derechos fundamentales de las mujeres; en particular, de su derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad y a la seguridad.

Los poderes públicos tienen la obligación, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos sean reales y efectivas, y de remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Así, les corresponde la prevención, detección, atención y erradicación de este tipo de violencia y la adopción de medidas para hacer efectivos y reales los derechos fundamentales de las mujeres.

Ambas responsabilidades, protección animal y VG, requieren la colaboración de todas las Administraciones, instituciones y poderes, y, también, de la sociedad civil (en la forma de asociaciones especializadas, sector empresarial, organizaciones e, incluso, la propia ciudadanía).

Por su parte, las Administraciones Locales, en el marco de lo previsto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, constituyen un elemento fundamental, pues no solo constituyen el primer contacto entre ciudadanía y Administración, sino que afrontan sin rodeos la problemática que, directa e indirectamente, conlleva el abandono animal y la VG.

Este programa del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a través de la DGDA, se gestiona por la Federación Española de Municipios y Provincias (en adelante FEMP), en virtud de los convenios que se suscriben con carácter anual. El primer convenio sobre esta materia entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la FEMP se suscribió el 17 de marzo de 2023 y apareció publicado en el BOE el 23 de marzo de 2023.

Desde su puesta en funcionamiento, el programa VIOPET se ha ido adaptando para una mejor adecuación a las necesidades reales de sus usuarias, y los animales que en él se amparan, siendo máxima expresión de ello la firma del Convenio con la FEMP y el nuevo Protocolo de Actuación que ahora se aprueba.

## **1. Programa VIOPET**

### **1.1. Descripción del programa**

VIOPET es un programa que acoge, de forma **temporal**, a los animales de mujeres

víctimas de VG. Esta iniciativa surge de la DGDA en el marco del Plan de Contingencia contra la Violencia de Género ante la crisis del COVID19, aprobado en Consejo de Ministros el 17 de marzo 2020.

Es un programa llevado a cabo por diferentes especialistas (profesionales de la protección animal, la medicina, la veterinaria, la educación canina/felina, la criminología, las FFCCS, el trabajo social, los servicios especializados para víctimas, la psicología criminal, etc.).

Un estudio de 2012 detectó que el 59% de las mujeres maltratadas retrasaron dejar el hogar por miedo a abandonar a sus animales (Alberta SPCA, 2012).

El objetivo principal del proyecto es intervenir de manera colaborativa con Servicios Sociales, 016, SIAD, SIE, SARA u otros servicios que gestionen casos de VG donde se detecten víctimas que conviven con animales.

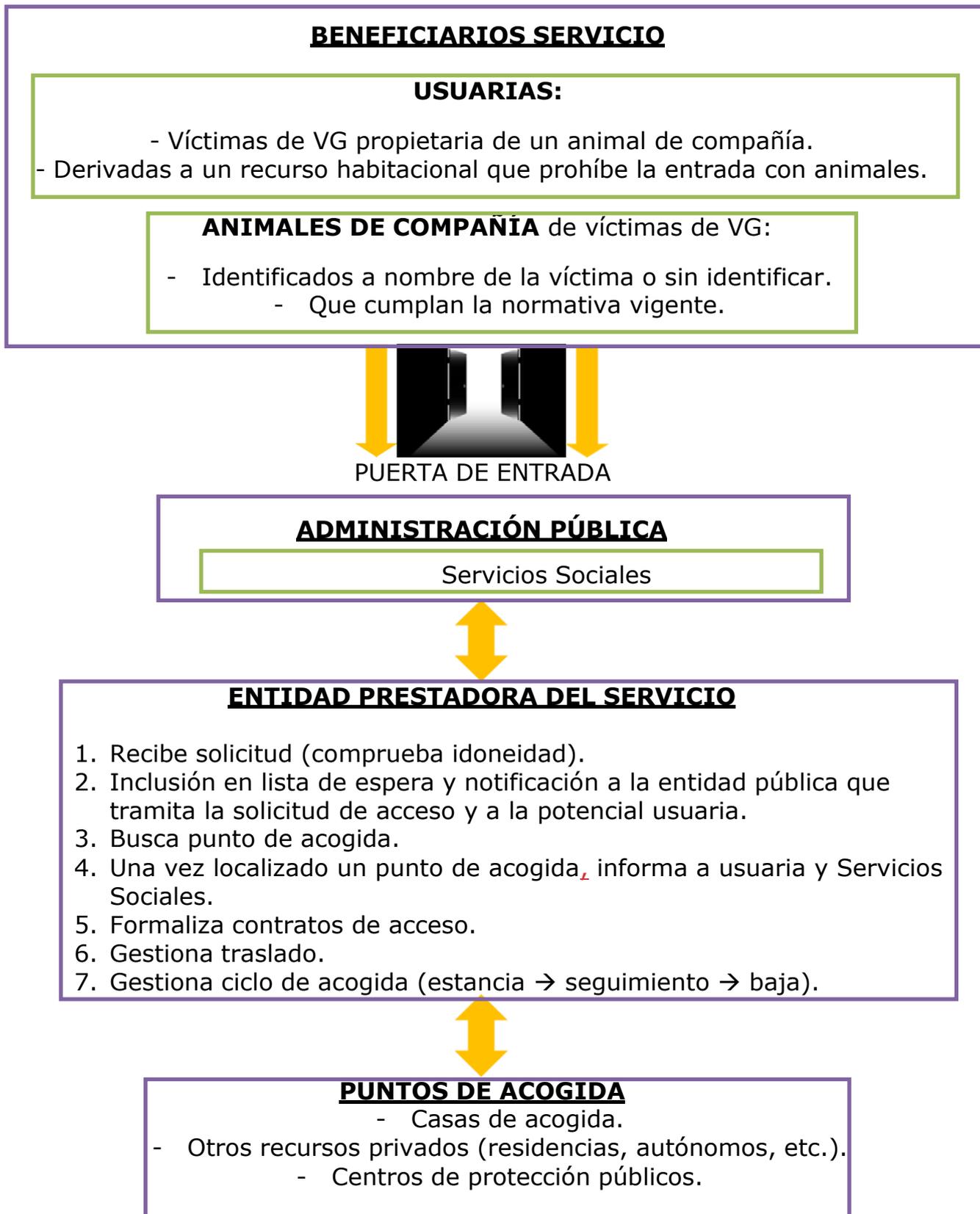
En caso de que la víctima no tenga un lugar seguro para su animal de compañía, se activará la parte del protocolo para buscar acogida para este. El alojamiento podrá ser en diferentes puntos de acogida (una protectora o centro, una residencia, autónomos, o una casa de acogida).

La entidad prestadora (de acuerdo con el modelo que figura en el apartado 1.1.1. de este protocolo) gestionará el número de teléfono 673765330 para facilitar información del programa a todas aquellas personas o entidades que lo soliciten y derivará los casos que surjan de mujeres víctimas de VG a los Servicios Sociales/recursos VG locales más cercanos a su lugar de residencia para poder formalizar, en su caso, su acceso al programa.

### **1.1.1. ACTORES:**

- **Beneficiarios del servicio:** (1) **víctimas de VG** con (2) **animales de compañía** derivadas a un recurso habitacional que les imposibilita la entrada con animales.
- **Administración Pública: puerta de entrada al programa.** El acceso al programa es a través de los Servicios Sociales o servicios públicos específicos de violencia de género que gestionen el ingreso de la víctima en el recurso habitacional.
- **Entidad prestadora de VIOPET:** encargada de ejecutar todas las interrelaciones que el engranaje recoge.
- **Puntos de acogida:** **casas** de acogida particulares, **centros** de acogida **privados** (residencias u otras alternativas) y **centros** de protección **públicos**, que tengan la tutela de los animales acogidos en VIOPET durante el tiempo de estadía en el recurso de la usuaria.

### 1.1.2. ENGRANAJE:



### **1.1.3. FUNCIONES:**

#### Administración que solicita el alta:

Corresponde a los centros de Servicios Sociales/servicios locales de atención de víctimas de VG u otros recursos de atención:

- Verificar que la solicitante cumple los requisitos para acceder al programa, así como la idoneidad del programa.
- Formalizar la solicitud de acceso con la entidad prestadora.
- Evaluar, al cumplir seis meses, la continuidad en el mismo, así como programar las siguientes valoraciones de continuidad dependiendo de la situación de la usuaria (si está a punto de salir de alta en el recurso, si está en un recurso de larga duración, etc.).
- Informar a la entidad prestadora de cualquier cambio sustancial de las usuarias, con especial atención al cambio de residencia de estas –ya sea por salir del recurso, abandono, etc.– con la intención de poder ser conocedores de si deben permanecer en el programa o la situación ya no se recoge dentro del programa VIOPET.
- Colaborar activamente con la entidad prestadora del programa para la localización de las usuarias ante la ausencia de contacto con el centro de atención VIOPET.
- Dar de baja en el programa cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando como resultado de la valoración periódica se considere que no procede la permanencia en el mismo o cuando la usuaria así lo solicite.
- Dar el visto bueno al listado mensual de usuarias de alta en su ámbito remitido por la entidad prestadora del servicio.

#### Administración (Entidades Locales adheridas al programa):

- Facilitar 2 plazas públicas al uso del programa VIOPET.
- Informar, sensibilizar y formar en sus localidades sobre este programa.

#### Entidad prestadora:

- Atención de las llamadas entrantes, que pueden ser:
  - Potencial usuaria solicitando información.

- Servicios Sociales/recursos VG que soliciten la inclusión de la usuaria en el programa u otras informaciones.
  - Llamada procedente de los puntos de acogida.
  - Otros casos de solicitud de información.
- Atención de otros medios telemáticos para comunicación con los puntos de acogida y usuarias, así como para las comunicaciones con Servicios Sociales y otros órganos administrativos.
  - Búsqueda activa de puntos de acogida.
  - Servicio de desplazamiento y estancia en residencias de urgencia y similares.
  - Servicio de asistencia a los puntos de acogida durante el tiempo que dure la acogida del animal.
  - Gestión de las bases de datos de los puntos de acogida, víctimas, transportes y veterinarios, garantizando la seguridad de estos.
  - Intercomunicación con la FEMP para comunicación de informes mensuales y semestrales.
  - Participación en todos los procesos de información requeridos por la FEMP en cualquier momento sobre el estado de la lista de espera, usuarias, animales y otros datos de interés.
  - Apoyo para los puntos de acogida en la gestión de los animales y resolución de problemas y conflictos.
  - Comunicación periódica a la usuaria del estado de su animal.
  - Gestión documental de contratos de usuaria y lista única de casas de acogida apuntadas al programa (así como su actualización de bajas y altas en esta).
  - Sensibilización y formación a los diferentes actores.
  - Gestión de cesiones y abandonos que se puedan dar dentro del programa.

Puntos de acogida:

- Alimentar y cuidar adecuadamente al animal que tiene en acogida, comprometiéndose a cumplir la actual legislación sobre protección animal.
- Avisar a la entidad prestadora de cualquier incidencia que se pueda producir, facilitar el seguimiento y seguir las indicaciones de la empresa prestadora en las diferentes situaciones.

Llevar al veterinario en caso de urgencia.

- Dar información periódica del estado del animal.

FEMP:

- Velar por un buen servicio del programa VIOPET.
- Comunicación directa y continua con Administración Pública y entidad prestadora del servicio.
- Búsqueda activa de puntos de acogida y recursos alternativos de ser necesarios.
- Intermediación con Entidades Locales y gestión de las solicitudes de adhesión, así como de los puntos de acogida ofrecidos por las mismas.
- Gestión de adhesiones de las Entidades Locales.

## 1.2. Objetivos del programa

VIOPET persigue, como objetivo fundamental, que la víctima de VG no tenga condicionantes añadidos a la hora de poder decidir poner en seguridad su vida, por no tener alternativa de dejar a su animal de compañía en un lugar seguro que le garantice una tranquilidad; así como velar por el bienestar de los animales, que, en ausencia de este programa, se quedarían desamparados.

Los objetivos específicos del servicio son los siguientes:

- Garantizar y facilitar el acceso a un recurso habitacional a las víctimas de VG con animales de compañía.
- Garantizar el bienestar del animal en ese periodo de estadía de la usuaria en el recurso.
- Retornar al animal con la víctima una vez que ella abandone el recurso.

## 1.3. Condiciones de admisión y permanencia de casos en VIOPET

VIOPET atenderá un máximo de animales anuales (según la partida presupuestaria). Cuando los puntos de acogida no tengan cómo gestionar la acogida del animal, ni plaza en sus centros, se intentará gestionar a través del Ayuntamiento su acogida temporal en las instalaciones municipales, y en ausencia de estos, las usuarias que soliciten el servicio permanecerán en lista de espera hasta la liberación de las plazas necesarias para sus animales.

#### *Perfil de la usuaria VIOPET:*

- Mujer víctima de VG que tiene que abandonar el hogar familiar para acceder a un recurso habitacional.
- Aceptar las normas de funcionamiento del servicio.

#### *Perfil y requisitos del animal de la usuaria VIOPET:*

- VIOPET acoge animales de compañía que conviven con la usuaria en el momento de la salida del hogar hacia un recurso habitacional.
- Es necesario que el animal esté identificado a nombre de la víctima o que no posea identificación. En caso de que no posea identificación, deberá identificarse en el momento de entrada al programa.
- No es posible activar el protocolo si el animal está a nombre del agresor.
- Se debe incidir en que el recurso de acogida de animales es de carácter temporal, ya que el objetivo es el retorno con la víctima una vez que ella abandone el recurso. La acogida de VIOPET se realizará mientras la usuaria permanezca en el recurso habitacional proporcionado por los Servicios Sociales. Tras el alta del recurso, la usuaria dispondrá de un mes para recoger al animal, de lo contrario VIOPET podrá entregarlo al centro de protección animal o entidad de protección animal correspondiente.

La continuidad de la usuaria en el servicio estará sujeta al seguimiento periódico por parte de las Entidades Locales (Servicios Sociales) que han solicitado el alta de la usuaria, mediante el cual se valorará, con carácter semestral, que las circunstancias por las cuales se accedió al mismo se siguen manteniendo.

Por su parte, el servicio cesará cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso, cuando así lo determinen Servicios Sociales/recursos de VG locales que hayan instado la incorporación de la usuaria al servicio, o cuando la usuaria así lo solicite.

### **1.4. Incorporación al programa**

Las personas que cumplan los requisitos de acceso podrán solicitar la incorporación al programa VIOPET en los centros de Servicios Sociales locales que les correspondan por domicilio, que tramitarán la solicitud de acceso, de conformidad con el procedimiento establecido al efecto ANEXO I.

La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización informada, también

firmada, para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención.

La solicitud de acceso no implica el alta inmediata en el programa, sino la inclusión en la lista de espera; para ello los y las profesionales de los centros de Servicios Sociales correspondientes recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este programa y la búsqueda de acogida compatible e idónea.

El centro de Servicios Sociales será quien recoja y gestione la solicitud. Una vez comprobada que reúne los requisitos de acceso y valorada la idoneidad del servicio para ese caso concreto, será el encargado de remitir a la entidad prestadora del servicio la solicitud de acceso en el programa para su inclusión en la lista de espera.

En este sentido, los y las profesionales de los centros de Servicios Sociales deberán asegurarse antes de gestionar la solicitud de acceso de que la potencial usuaria comprende cuál es la finalidad del servicio, su carácter temporal y que debe hacer un uso adecuado del mismo.

La entidad prestadora del servicio comprobará que se han cumplimentado correctamente los impresos, incorporará a las usuarias a la lista de espera del servicio y comenzará la búsqueda del recurso de acogida.

En su caso, la efectividad del alta en el servicio quedará condicionada a la existencia de vacantes en el mismo, de manera que si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la FEMP (siendo el número de animales acogidos condicionado al presupuesto existente) y el Ayuntamiento de su localidad no se hace responsable del animal de manera temporal hasta que se libere una plaza, será necesario que se produzca una baja para que un nuevo animal se incorpore al programa, quedando así en lista de espera, hasta que este hecho se produzca.

### **1.5. Baja en el programa**

Son causas de baja en el programa:

- La decisión de la usuaria de abandonar el programa, expresada formalmente en una solicitud de baja.
- Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.
- El abandono del recurso por alta. En este caso la usuaria deberá recuperar

a su animal en un plazo no superior a un mes.

- Si, tras un mes desde el alta de la usuaria en el recurso habitacional proporcionado por los Servicios Sociales, esta no ha recogido al animal o no se ha puesto en contacto con VIOPET, la falta de recogida del animal autorizará a VIOPET a entregarlo a la entidad de protección animal o centro de protección animal correspondientes para la gestión de su abandono.
- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio.

La baja en el programa se realizará según el procedimiento desarrollado en el Anexo II del presente protocolo.

## **1.6. Información a las usuarias**

La entidad prestadora del programa VIOPET informará a las usuarias, en un lenguaje claro y comprensible, sobre las prestaciones del programa para que tengan un conocimiento exacto de este y conozcan los requisitos de acceso, así como de las condiciones de este. De igual manera se le informará de la vía de acceso al programa (a través de Servicios Sociales o servicios públicos específicos de violencia de género que gestionen el ingreso de la víctima en el recurso habitacional). En particular, se le informará sobre la garantía de una atención inmediata y adecuada por parte del Centro de Atención VIOPET (en adelante CAV), y el derecho de acceso y rectificación de sus datos personales; de las características, funcionamiento y de sus obligaciones como usuarias en el programa; en especial, responder a las llamadas de seguimiento, proporcionar información veraz, colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio (informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio); comunicar al CAV, con la suficiente antelación, el fin del recurso habitacional que le imposibilita estar con su animal para la organización del reencuentro.

## **1.7. Cambio de residencia de las usuarias**

Cuando se produzca un cambio en la residencia de una usuaria, cambie de municipio, se produzca un cambio sustancial al respecto o salga del recurso que le imposibilitaba estar con su animal, esta deberá dirigirse en el plazo de un mes al centro de Servicios Sociales/recurso VG de la localidad a la que se ha desplazado con la finalidad de seguir estando dentro del programa, si así lo sigue necesitando y se le confirme la continuidad en este. O, el mismo plazo, si sale ya

del recurso que imposibilitaba estar con su animal de compañía para poder organizar el reencuentro.

En el caso de que se tenga conocimiento del cambio de residencia a través de las conversaciones telefónicas con la usuaria, la entidad prestadora del programa VIOPET le informará sobre el procedimiento a seguir.

## **1.8. Protocolos del programa VIOPET**

La complejidad del programa VIOPET y las especiales características de sus usuarias requieren un entorno con un alto nivel de protocolización para conseguir unas garantías de seguridad y calidad en el funcionamiento y la protección del bienestar de los animales acogidos.

VIOPET se gestiona desde la DGDA, que representa institucionalmente el programa ante otras Administraciones Públicas, entidades y organismos. VIOPET consta, además, de una plataforma de atención (CAV) y gestión, que constituye el núcleo de actividad de VIOPET y cuyos protocolos se describen en este documento.

### **1.8.1. Protocolo de intervención**

#### *1. Contacto directo de la víctima con VIOPET.*

La víctima contacta directamente con el programa VIOPET, teniendo la misma al animal bajo su custodia.

- Llamada de usuaria potencial:

- Se confirma que la superviviente está en espacio seguro y puede hablar sin poner en riesgo su vida.
- Se pregunta si ha accedido a algún recurso específico –tipo 016, puntos de emergencia, SARA, etc., y si ha interpuesto denuncia por VG-. Si no es así, asesorar en los diferentes recursos existentes en su comunidad autónoma/provincia/municipio.
- Se informa sobre el programa VIOPET, explicando detalladamente:
  - Contrato de usuaria y consentimiento de gestión de datos.

- Requisitos de acceso tanto de la usuaria como del animal.
- Límites temporales de VIOPET y procedimientos de revisión.
- Protocolos de seguridad.
- Vías de comunicación para informar del estado de su animal.
- Debe explicarse a la víctima que VIOPET es un recurso temporal y que la responsable legal del animal seguirá siendo ella durante el proceso de acogida.

**Si la usuaria está de acuerdo** en los términos del acceso a VIOPET y solicita la incorporación al recurso, se procede a **derivar a Servicios Sociales** para formalizar su solicitud de acceso al programa. Ya que la única vía de acceso es a través de ellos.

Una vez recibida la solicitud de ingreso en el programa, visada por el servicio especializado, se procederá por parte del CAV a la incorporación en la lista de espera (si la hubiera), o a dar una respuesta directa a la usuaria, formalizando el contrato de acceso al programa con anterioridad a que se produzca la recogida del animal, previa devolución de la información a la entidad solicitante del alta.

Inclusión en lista de espera: para iniciar el procedimiento de acceso a VIOPET, el siguiente paso a la formalización de la solicitud es el acceso a la lista de espera mientras se localiza un recurso para el animal de la usuaria.

La inclusión en lista de espera no garantiza la acogida del animal, dependerá siempre de los recursos disponibles y las características del mismo.

Búsqueda de recurso de acogida: una vez recogidos los datos e incluida la usuaria con su animal en la lista de espera, se llama a los puntos de acogida:

- Se identifica el contacto como proveniente del programa VIOPET, informando de que hay una necesidad de acogida.
- Se confirman los datos que constan en la base de datos de acogidas.
- Se exponen las características de los animales con absoluta claridad.
- Se confirma la posibilidad de acogida y se formaliza el contrato.

Recogida del animal y traslado a la acogida: la entidad prestadora de VIOPET informará de los pasos a seguir para la recogida y entrega de los animales.

Una vez asegurado el punto de acogida, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Contacto con la usuaria para confirmar que puede acceder con su animal de compañía a VIOPET.
  - Se genera contrato de usuaria al programa VIOPET, y según las circunstancias del animal, se programa la recogida.
- a) Si el animal permanece con el agresor:
- En el caso en que el animal esté en el domicilio del agresor y este no quiera entregarlo, aun estando a nombre de la víctima, será ella la que se ponga en contacto con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para que le faciliten la recogida de su animal (este caso es cuando SÍ existe denuncia por VG; los animales están en el apartado de «enseres» de la denunciante). Posteriormente se gestionará la entrega a VIOPET. Si el agresor quiere entregarlos (recordemos que tienen que estar a nombre de la víctima o sin identificación), se buscará la entrega fuera del domicilio al transporte escogido por el CAV.
- b) Si el animal está con la usuaria o en algún recurso provisional:
- Se solicita domicilio de recogida y horarios de preferencia.
  - Una vez localizado el recurso de traslado con los datos recogidos, se procede a realizar el mismo.
  - Es importante que el animal se entregue con su cartilla sanitaria (si la tuviera) y que se identifique con microchip de forma previa a la inclusión en el programa.

Si los puntos de acogida están saturados, en este apartado de búsqueda de recurso de acogida se contactará con el Ayuntamiento de la localidad donde reside la usuaria, para ver la posibilidad de acogerlos de manera temporal hasta que haya una plaza libre.

## 2. *Contacto a través de las instituciones.*

Cuando la llamada sea a través de una institución que necesita información para una potencial usuaria, se le explicará el proceso de acceso a este programa derivándoles a los Servicios Sociales/recursos de VG para la formalización de acceso.

Se facilitará la información básica para el conocimiento del programa, y los requisitos de acceso a este.

## 3. *Contacto a través de Servicios Sociales, servicios locales de atención a*

*víctimas de VG u otros recursos.*

Se contacta desde los recursos de atención a víctimas de VG, Servicios Sociales u otros recursos locales para formalizar la solicitud de acceso al programa.

En casos en los que la usuaria ingrese de forma inminente en un recurso sin acceso a teléfono, serán los Servicios Sociales o el propio recurso los que realizarán el contacto con VIOPET para establecer la coordinación en el traslado de los animales a los puntos de acogida.

Serán estos servicios los que formalizarán la solicitud de acceso al programa bajo su visto bueno de cumplir los requisitos de entrada y los que enviarán dicha solicitud visada a la entidad prestadora a través del CAV, los cuales iniciaran el procedimiento de inclusión en lista de espera (si la hubiera), o darán una respuesta directa a la usuaria, formalizando el contrato de acceso al programa si se puede dar respuesta inmediata.

En la solicitud de acceso a través de estos servicios deben recabarse los siguientes datos:

- Datos de contacto de la usuaria, así como del domicilio donde permanece en ese momento el animal.
- Circunstancias del animal: si permanece con el agresor, si está solo u otros.
- Se realizan preguntas concretas sobre los animales a acoger<sup>1</sup>:
  - Nombre.
  - Identificación o especie.
  - Raza.
  - Sexo (incluyendo si está esterilizado).
  - Fecha de nacimiento.
  - Datos sanitarios (vacunación, desparasitaciones y otros) o patologías.
  - Sociabilidad del animal con otros animales o sociabilidad del animal con personas y niños o comportamiento habitual y hábitos.
- Zonas donde no se debe dar la acogida por ser el lugar donde reside o donde suele hacer vida el agresor.

### **1.8.2. Protocolo de seguridad VIOPET**

El protocolo de seguridad se ha creado para evitar poner en riesgo a todas las

<sup>1</sup> Ficha de información del animal (se encuentra en "FORMATOS DOCUMENTOS" a cumplimentar por la usuaria.

personas y animales implicados en el caso. Se basa en los siguientes puntos:

- Está prohibido que la usuaria y los puntos de acogida se encuentren o intercambien sus datos de contacto.
- La entrega de los animales a los puntos de acogida no puede realizarse por la usuaria; se deben buscar intermediarios, preferentemente de las Administraciones públicas o empresas privadas especializadas en el transporte de animales, que garanticen el servicio.
- Los puntos de acogida nunca estarán en la misma localidad de residencia de las usuarias, evitando así coincidencias posibles con el agresor o la víctima.
- Las visitas no se permiten. Esta parte es de vital importancia. Con las visitas ponemos en riesgo a las partes integrantes del caso.
- La usuaria nunca tendrá contacto directo con el punto de acogida que se haga cargo de su animal. Se debe informar a la usuaria de forma previa a la entrada al programa de este protocolo. El contacto siempre será a través de la entidad prestadora y de los Servicios Sociales, garantizando así el anonimato y la seguridad de todas y todos.
- Los traslados de los animales deben respetar las condiciones de seguridad de VIOPET, evitando en todo momento que usuaria y punto de acogida puedan tener contacto directo.

### 1.8.3. Protocolos para la usuaria

Gestión de las comunicaciones:

- CAV informará a la usuaria del estado de los animales con una periodicidad mínima **semanal**, salvo que las condiciones de la acogida no lo permitan por su especial configuración o circunstancias.
- CAV se compromete a devolver a los animales a la usuaria una vez que esta lo solicite, en los plazos mínimos en los que se pueda gestionar su traslado.
- VIOPET se compromete a cubrir los gastos que la tutela del animal implique bajo un canon de calidad estándar.
- Los gastos excepcionales de veterinarios de los animales arriba referidos serán valorados por el comité de seguimiento (DGDA-FEMP) y serán asumidos por la bolsa de gastos excepcionales. Si estos se han producido bajo negligencia de alguno de los actores del engranaje VIOPET, existe la posibilidad de una

posterior imputación al actor que comete la negligencia.

- Teniendo en cuenta que la bolsa de gastos excepcionales es limitada, si se diera la situación de no contar con recurso económico suficiente en ese momento del programa, se barajarán otras opciones para la cobertura de estos (que se asuma por propietaria si tiene solvencia económica; asumir bajo el programa desde otra partida valorando las consecuencias, etc.).

Derechos y obligaciones de la usuaria:

- Las usuarias deben recibir una información clara y precisa sobre la situación de sus animales.
  - Las usuarias siguen siendo responsables legales de su animal. VIOPET responderá a los gastos básicos que la tutela del animal implica (alimentación y tratamientos veterinarios básicos, referidos con el punto una vez se establezca la relación FEMP – punto de acogida) Cualquier gasto excepcional (fuera de lo básico) se valorará bajo la comisión de seguimiento, que se asumirán bajo la bolsa de gastos excepcionales. Los tratamientos serán previamente informados a la usuaria, quien siempre tendrá la decisión final, pudiendo optar a él o rechazarlo, bajo su responsabilidad.
  - En este punto se les informará también del importe, aunque se asuma bajo el programa; como la bolsa de gastos excepcionales es limitada, si alguna de las usuarias tiene una situación económica solvente, y quiere responsabilizarse del gasto, puede valorarse bajo la comisión de seguimiento.
- No se revelarán sus datos personales.
- Deberán ser informadas de sus obligaciones como usuarias y, en particular, no ponerse en contacto con los puntos de acogida; deberán proporcionar información veraz, colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio y observar las instrucciones que reciben.
- Las usuarias están obligadas a recoger al animal en un plazo máximo de un mes tras el alta en el recurso habitacional. La falta de recogida del animal autorizará a VIOPET a entregarlo a la entidad de protección animal o centro de protección animal correspondiente para la gestión de su abandono.

#### **1.8.4. Convenios con puntos de acogida/protocolo.**

Se trabajará, aunando sinergias, para la realización de posibles convenios con entidades con presencia nacional para la gestión de las acogidas, pudiendo valorar

la realidad de cada caso para la decisión de la mejor acogida para cada animal:

- Casas de acogida: además de las propias casas que puedan surgir de estos convenios (y siempre bajo la supervisión de una entidad con conocimiento en el área), se facilitará la lista única de casas de acogida VIOPET. Se facilitará a los puntos de acogida el formato de contrato de acogida de animales tutelados, con la intención de facilitar la formalización de estos, pudiendo utilizar los suyos propios previo acuerdo con la FEMP y el Ministerio.
- Sus propios centros: sabiendo que los puntos de acogida van a ser puntos especializados en este menester, cabe la posibilidad de que la acogida se lleve a cabo en ellos, bajo la propia supervisión de los puntos. Para ello se contará con los convenios de colaboración con diferentes entidades que regulen el contenido y las condiciones de estas acogidas.
- Otros recursos de acogida (residencias privadas, particulares autónomos dados de alta en el cuidado y la protección animal, etc.).

### **Protocolo para puntos de acogida**

Gestión de las comunicaciones:

- El CAV contactará periódicamente a los puntos de acogida para recabar información de los animales acogidos. Estas comunicaciones se pueden establecer de manera previa con una periodicidad semanal y una vía de comunicación (WhatsApp, Telegram, email, teléfono, etc.).
- Para cualquier comunicación urgente en situaciones extraordinarias tendrán el teléfono de VIOPET (673765330).

Gestión de los puntos de acogida. Los objetivos específicos de la interacción con los puntos de acogida son los siguientes:

- Proporcionar confianza, seguridad y tranquilidad a los puntos de acogida, garantizándoles la comunicación y respuesta de forma de actuación ante cualquier necesidad o eventualidad.
- Eficacia y eficiencia por parte de VIOPET en todo el tiempo de su acogida.
- Mantener contacto periódico para recabar información de los animales que será transmitida a la usuaria.
- Erradicar las posibles brechas de seguridad que se puedan dar con la confianza de estar en manos de profesionales del bienestar y protección animal.

- Recoger datos periódicos para la ficha del caso.

Derechos y obligaciones de los puntos de acogida:

- Los puntos de acogida deben recibir una información clara y precisa sobre la situación de los animales.
- Recibir el importe de los gastos de alimentación si así lo solicita, y en caso de que el animal sea un gato, el importe de la arena higiénica.
- No ponerse en contacto con las víctimas; responder a las llamadas de seguimiento, proporcionar información veraz de la situación de los animales y colaborar para hacer posible la plena operatividad del programa.
- En caso de observar signos preocupantes en la salud del animal, deberán ocuparse de informar a VIOPET y acudir al veterinario con el animal si así se les indica, pidiendo presupuesto si así se les solicita hasta la aprobación del tratamiento transmitido por VIOPET (siempre que no corra riesgo la vida del animal).

Dentro de las funciones de los puntos están:

- La tramitación de la estadia de los animales del programa en hogares de acogida, los propios centros que ellos proporcionan o protectoras, otros recursos, etc. Dependiendo de la realidad del animal que entra en el programa, se valorará de manera individual cuál es la acogida que mejor se ajuste al caso.
- Coordinación con el CAV para el traslado de la información periódica del estado de los animales que se encuentran dentro del Programa.
- Informar al CAV de cualquier incidencia que se pueda dar en el programa, así como de todas aquellas acciones que requieran el consentimiento de la usuaria.
- Servicio de asistencia veterinaria a los animales incluidos en el Programa, intercomunicación con los profesionales veterinarios, petición de citas e informes. Estas atenciones también incluyen profesionales del comportamiento animal.

### **1.8.5. Protocolos de atención veterinaria**

Gestión de las comunicaciones:

Los puntos de acogida informarán a VIOPET (CAV) de cualquier incidencia en el estado de salud del animal acogido.

VIOPET valorará la necesidad de asistencia veterinaria, comunicando a la usuaria

la situación para que decida sobre el tratamiento de su animal.

Una vez decidida la conveniencia o posibilidad de este, VIOPET comunicará al punto de acogida.

En caso de urgencia en la que peligre la vida del animal, VIOPET podrá decidir sin el consentimiento de la usuaria. Si el punto de acogida no consiguiera contactar con VIOPET, podrá dirigirse a su veterinario de referencia para la resolución de la urgencia.

Requerimientos veterinarios: todos los animales incluidos en VIOPET deben tener la identificación, desparasitación y vacunación según normativa. Además, en el caso de los gatos, debe realizarse un test FELV-FIV para determinar si pueden convivir con otros gatos. Los tratamientos veterinarios y gastos están recogidos en la relación FEMP – punto de acogida.

### **1.9. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla**

Las altas de nuevas usuarias en el programa VIOPET, así como las bajas, se comunicarán a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla de conformidad con las instrucciones que faciliten al respecto la FEMP y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

### **1.10. Cláusula sobre protección de datos**

El régimen de protección de datos de carácter personal derivado del convenio será el previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos, RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en lo que no se oponga a las normas antes citadas.

La FEMP tendrá la condición de «Responsable del tratamiento» y la empresa adjudicataria la condición de «Encargado del tratamiento». Por tanto, sobre la FEMP recaen las responsabilidades del Responsable del tratamiento y sobre la empresa adjudicataria las de Encargado de tratamiento. Si el Encargado destinase los datos a otra finalidad, los comunicará o los utilizará incumpliendo las estipulaciones del

convenio y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el Encargado del tratamiento se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este Convenio. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento. Si el Encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el Encargado informará inmediatamente al Responsable.
- c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso.
- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la ejecución del Convenio, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del Encargado, siendo deber del Encargado instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aun después de la terminación de la prestación del Programa o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de estas cláusulas y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la FEMP dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del tratamiento, en los supuestos

legalmente admitidos.

- h) Nombrar un Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la FEMP.
- i) Devolver al Responsable los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento una vez finalizado el convenio. En todo caso, el Encargado podrá conservar debidamente bloqueados aquellos datos que sean necesarios, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del tratamiento.
- j) Tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en estas cláusulas o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación. En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el encargado se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el encargado informará por escrito a la FEMP de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la FEMP, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- k) De conformidad con el artículo del 33 RGPD, comunicar a la FEMP, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de setenta y dos horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del convenio. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- l) Colaborar con la Dirección General de Derechos de los Animales en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del

tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la AEPD, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en estas cláusulas y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

- m) Llevar por escrito y estar disponible un Registro Actividades de Tratamiento efectuados por cuenta del Responsable, de conformidad con lo establecido en el RGPD.
- n) Mantener a disposición del Responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones.
- o) Asistir al Responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de: acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos.

El Responsable del tratamiento, respecto de su actuación en este convenio, se obliga a:

- a) Facilitar al Encargado el acceso a los datos que forman parte de sus ficheros o entregárselos del modo que resulte oportuno para la correcta prestación del servicio.
- b) Informar conforme a la normativa a los interesados cuyos datos sean objeto de tratamiento y haber obtenido de los mismos lícitamente su consentimiento expreso o contar con motivos legítimos y acreditables para el mismo.
- c) Disponer de mecanismos sencillos para que los interesados puedan ejercitar sus derechos.
- d) Tener habilitadas las medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar los datos en la transmisión de los datos al Encargado.
- e) Comunicar la identidad del Delegado de protección de datos al Encargado.

Para garantizar que el tratamiento de datos de carácter personal sea conforme con la legislación aplicable en esta materia, se establece, a continuación, el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y las categorías de interesados.

Descripción general del tratamiento de datos personales: las actividades de tratamiento de datos personales tendrán por objeto el cumplimiento del objeto del

convenio, para garantizar la adecuada protección de las víctimas de violencia de género poseedoras de animales de compañía que accedan al programa VIOPET, así como la de las personas titulares de las casas de acogida participantes de forma voluntaria en el programa.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del convenio resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado, la empresa adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita.

El tratamiento de datos personales finalizará con la salida de la víctima del servicio VIOPET y, en todo caso, con la terminación del presente Convenio.

Colectivos y datos tratados:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
Víctimas de violencia de género.	DNI. Nombre y apellidos. Teléfono. Correo electrónico.
Domicilios de acogida.	DNI. Nombre y apellidos. Dirección. Teléfono. Correo electrónico.

Elementos del tratamiento. El tratamiento de los datos personales comprenderá:

<b>Recogida X</b>	<b>Registro X</b>	<b>Estructuración X</b>	Modificación
<b>Conservación X</b>	Extracción	<b>Consulta X</b>	Cesión
Difusión	Interconexión	Cotejo	Limitación
Supresión	<b>Destrucción X</b>	Conservación	Duplicado
Copia	Copia de seguridad	Recuperación	Otros:

Madrid, 13 de septiembre de 2023

POR LA F.E.M.P.

POR EL MINISTERIO DE  
DERECHOS SOCIALES Y AGENDA  
2030.

## ANEXO I

### PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTAS

#### ALTAS ORDINARIAS EN EL PROGRAMA

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la VG con animales de compañía que entran dentro de un recurso de VG que ya están en contacto con Servicios Sociales/recursos de VG para formalizar la petición a través de ellos.

- **Impresos:** se cumplimentarán los impresos: Solicitud de Acceso, LOPD, Compromiso de usuaria proyecto VIOPET.

Las entidades prestadoras del servicio comprobarán que se han cumplimentado correctamente los impresos.

- **Duración del servicio:** la concesión se hará por un plazo máximo de seis meses (mientras cumpla los requisitos de acceso); transcurrido este se evaluará su continuidad de conformidad con el procedimiento ordinario, siempre y cuando cumpla con los requisitos requeridos con carácter general.

La solicitud se remitirá por correo electrónico a la empresa prestadora del programa y la empresa le comunicará el alta de la usuaria a este.

## ANEXO II

### PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL SERVICIO

#### BAJA POR LOS SERVICIOS SOCIALES

Los centros de Servicios Sociales emitirán la orden de baja en el programa cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando el resultado de la valoración periódica considere que no procede la permanencia en el servicio o cuando la usuaria así lo solicite.

Las usuarias quedan obligadas al causar baja en el servicio a facilitar el reencuentro con su animal de compañía, o en caso de no poder/querer recuperarlo, se compromete a una cesión formal del animal.

#### BAJA POR LAS ENTIDADES PRESTADORAS

La entidad prestadora del servicio procederá a dar de baja en el programa cuando se produzca el reencuentro entre la usuaria y su animal; o cuando esta, por decisión propia, ceda formalmente a su animal y se encuentre una alternativa formal para esta (adopción, protectora, etc.).

También podrán causar baja en los supuestos de incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del programa, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Si se suceden tres llamadas de seguimiento (quincenales/mensuales: lo que implica un mes y medio o tres meses sin contacto con la usuaria según la temporalización que se haya pautado) consecutivas de las previstas en el Protocolo de Actuación sin lograr contactar con la usuaria, la entidad pondrá esta situación en conocimiento del personal de Servicios Sociales que tramitó el alta, con la finalidad de contrastar los números de teléfono disponibles, contrastar si ha habido algún cambio sustancial de la situación, e indicarles la necesidad de que adviertan a la usuaria de que la falta de contacto con el Centro de Atención puede dar lugar a su baja en el servicio y a considerar que el animal está siendo abandonado.
- Transcurrido un mes desde la intervención del personal de Servicios

Sociales sin que se produzca el contacto, o si no se tienen novedades de dicho personal en el plazo señalado, la entidad prestadora comunicará al personal de Servicios Sociales que se inician los procesos de abandono del animal.

- En el supuesto de que se recupere el contacto con una usuaria a través de la intervención de los Servicios Sociales o de manera espontánea por esta misma y en la siguiente comunicación de seguimiento volviera a darse el caso de no contacto, se procederá de conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores una segunda vez. De reiterarse consecutivamente una tercera vez la pérdida de contacto, la usuaria causará baja en el servicio y se iniciará el proceso de abandono.
- El procedimiento descrito no será válido en los supuestos en los que se constate con las instituciones que la usuaria debe permanecer ilocalizable por su proceso (seguridad, estado anímico, etc.), pero sigue en un recurso habitacional.

## ANEXO III

### PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD EN EL PROGRAMA

La permanencia en el programa de todas las usuarias se evaluará una vez vaya a cumplir seis meses desde la fecha de alta de conformidad con el siguiente procedimiento:

- La entidad prestadora del servicio informará a los Servicios Sociales de la necesidad de corroborar el cumplimiento de los requisitos de acceso al programa de aquellas usuarias respecto de las que se cumplan seis meses desde el alta en el mismo, con una antelación de 15 días respectodicha fecha.
- El personal de los Servicios Sociales dispondrá de un plazo máximo de un mes desde la citada comunicación para llevar a cabo la corroboración y trasladar la información de esta a la entidad prestadora.
- Transcurrido dicho plazo, si la entidad prestadora del servicio no obtiene respuesta de los Servicios de Sociales, procederá a realizar una comunicación urgente, indicando que si en dos días no se corrobora la continuidad de cumplir requisitos, la usuaria causará baja en el servicio.

Las siguientes valoraciones de continuidad se programarán en conjunto con los Servicios Sociales, ya que si la usuaria está en un recurso de larga duración y va a estar seis meses más se puede prolongar seis meses, o si, por el contrario, está pendiente de causar baja en el recurso, se pueden programar estas valoraciones mensualmente.

El presente procedimiento será igualmente de aplicación para las valoraciones posteriores.



## **FORMATOS DOCUMENTOS**

## SOLICITUD DE ACCESO AL PROGRAMA VIOPET

(Cumplimentar por profesional de referencia)

Servicio Social que solicita acceso:	
Localidad:	Profesional de contacto:
Teléfono de contacto:	Email de contacto:

**Persona para la que se solicita el servicio:**

D./Dña.:	
D.N.I.:	Teléfono de contacto:

Denominada en adelante **POTENCIAL USUARIA**.

Solicita el acceso al programa VIOPET, para la atención de los siguientes animales:

NOMBRE	ESPECIE	RAZA	NÚMERO DE CHIP

SEXO	FECHA NACIMIENTO	DATOS SANITARIOS	SOCIABILIDAD

**Zonas donde no se debe dar la acogida por ser el lugar donde reside o donde suele hacer vida el agresor:**

**Mediante la solicitud de acceso los Servicios Sociales:**

- Informan sobre el programa VIOPET, explicando detalladamente:
  - Contrato de usuaria y consentimiento de gestión de datos.
  - Requisitos de acceso tanto de la usuaria como del animal.
  - Límites temporales de VIOPET y procedimientos de revisión.
  - Protocolos de seguridad.
  - Vías de comunicación para informar del estado de su animal.



- Requerimientos veterinarios: todos los animales incluidos en VIOPET deben tener la identificación, desparasitación y vacunación según normativa. Además, en el caso de los gatos, debe realizarse un test FELV-FIV para determinar si pueden convivir con otros gatos.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.:

**En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, mediante la solicitud de acceso al programa VIOPET tus datos serán incorporados a un fichero del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con el objetivo de mantener actualizada la base de datos de usuarias del programa VIOPET. Estos datos, dada su especial sensibilidad, serán custodiados en exclusiva por el proyecto VIOPET.**

## FICHA DE INFORMACIÓN DEL ANIMAL (Cumplimentar por USUARIA)

Datos del animal:

- Nombre:.....
- Identificación o especie:
  - ( ) Perro.
  - ( ) Gato.
  - ( ) Ave.
  - ( ) Roedor.
  - ( ) Peces.
  - ( ) Otros. ¿Cuál? .....
- Raza:.....
- Sexo:
  - ( ) Hembra.
  - ( ) Macho.
- ¿Está esterilizado/a?
  - ( ) Sí.
  - ( ) No.
- Datos sanitarios:

Vacunas: obligatorias: sí ( ) no ( ) Fecha última dosis:.....; recomendadas: sí ( ) no ( ) Fecha última dosis:.....

Observaciones:.....

Desparasitaciones: sí ( ) no ( ) Fecha última desparasitación. ....;

Observaciones:.....

Patologías:.....

¿Está en algún tratamiento? sí ( ) no ( ) ¿Cuál?.....

**Rogamos que para este apartado te tomes tu tiempo, no hay respuestas buenas o malas, solo necesitamos que respondas con la mayor sinceridad para poder darle la mejor acogida a tu animal.**

- Describe brevemente el comportamiento de tu animal:.....

.....  
.....  
.....

- ¿Qué le gusta y qué no le gusta? .....

.....  
.....

- Sociabilidad:

Ha convivido con otros animales: sí ( ) no ( ) ¿Cuáles?.....

¿Cómo es con otros animales?.....

.....  
.....

¿Cómo se relaciona con las personas?.....

.....  
.....

Ha convivido con niñas/os: sí ( ) no ( )

¿Cómo se relaciona con ellas/os?.....

.....  
.....

¿Está acostumbrada/o a salir al exterior? sí ( ) no ( ); hábitos y rutinas: .....

.....  
.....

- Datos importantes que nos quieras compartir:.....

.....  
.....

*Gracias por su sinceridad*

# DOCUMENTO DE COMPROMISO DE USUARIA

## COMPROMISO DE USUARIA PROYECTO VIOPET

D./Dña.:	
D.N.I.:	Teléfono de contacto:

Denominada en adelante **USUARIA**.

Solicita la activación del recurso del proyecto VIOPET, para la atención de los siguientes animales:

NOMBRE	ESPECIE	RAZA	NÚMERO DE CHIP

### **Mediante la solicitud de este servicio, la USUARIA declara y accede a lo siguiente:**

- VIOPET custodiará temporalmente al animal mientras las USUARIAS esté en un recurso que no admita la entrada de animales.
- VIOPET no asumirá en ningún caso la propiedad de los animales inscritos en este programa si la USUARIA decide renunciar a ellos. En este caso, la situación puede ser considerada como abandono del animal y se procederá a la entrega del mismo al centro de protección animal correspondiente. La firma de este compromiso autoriza a VIOPET a realizar el cambio de propietario de darse esta circunstancia.
- La USUARIA se compromete a entregar a su animal cumpliendo lo que la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales recoge, en concreto, entregar a su animal si es gato/a o perro/a identificado, y en el caso de gato/a esterilizado, así cómo con el seguro de responsabilidad vigente y el compromiso de mantenerlo en vigor durante toda la acogida en VIOPET.
- La USUARIA se compromete a entregar junto al animal su cartilla sanitaria (o similar) para su custodia dando su autorización para entregarla al PUNTO DE ACOGIDA con el único objetivo de poder hacer uso de la misma para cuestiones veterinarias.
- Una vez la USUARIA abandone el recurso habitacional proporcionado por los Servicios Sociales, se compromete a recoger al animal en un plazo máximo de un mes. De no hacerlo, la situación puede ser considerada como abandono del animal y se procederá a la entrega del mismo al centro de protección animal correspondiente. La firma de este compromiso autoriza a VIOPET a realizar el cambio de propietario de darse esta circunstancia.
- La USUARIA, mediante el presente documento declara que es la propietaria legal de los animales relacionados en este documento.
- La USUARIA, mediante el presente documento, cede de forma temporal la custodia de los animales relacionados en este documento al servicio VIOPET, de la Dirección General de Derechos de los Animales, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.
- La USUARIA asume la Responsabilidad Civil del animal para cubrir los daños que este pudiese ocasionar a terceros durante su periodo de acogida salvo en el caso de negligencia del PUNTO DE ACOGIDA durante el periodo en el que el animal permanezca bajo su custodia.
- La USUARIA adquiere el compromiso de mantenerse accesible y en contacto con las personas

responsables de VIOPET a través del equipo social del recurso, asumiendo que la información sobre los animales se hará siempre a través del servicio VIOPET, nunca de forma directa desde la acogida, durante el tiempo que dure el proceso.

- Si la USUARIA cambia de teléfono de comunicación se aconseja informe al programa, ya que en su defecto no se podrá informar del estado del animal.
- La USUARIA accede a la revisión mensual de su situación y la de los animales, a través del equipo social del recurso, para evaluar la necesidad y continuidad de su estancia en el proyecto.
- La USUARIA autoriza la realización de tratamientos veterinarios y quirúrgicos de urgencia que sean necesarios para preservar la salud del/los animales arriba referidos. Así como autoriza los tratamientos veterinarios básicos recogidos en el anexo IV (manutención, alimentación y desparasitación; vacunación obligatoria y recomendada; identificación y esterilización).
- La USUARIA accede a que VIOPET pueda gestionar libremente los traslados y acogidas de los animales arriba referidos, sin notificar su ubicación por seguridad y privacidad del punto de acogida.
- En el caso de que el animal no esté identificado, la USUARIA se compromete a facilitar los medios documentales necesarios para gestionar la identificación del mismo a la mayor brevedad posible.

**Mediante la aceptación de este caso, VIOPET se compromete a lo siguiente:**

- VIOPET informará a la USUARIA del estado de los animales con una periodicidad mínima semanal a través del CAV, salvo que las condiciones de la acogida no lo permitan por su especial configuración o circunstancias.
- VIOPET se compromete a devolver a los animales a la USUARIA una vez que esta lo solicite, en los plazos mínimos en los que se pueda gestionar su traslado.
- VIOPET se compromete a cubrir los gastos veterinarios básicos y urgentes SEGÚN RECOGE EL anexo IV.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.:

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, mediante la solicitud de acceso al programa VIOPET tus datos serán incorporados a un fichero del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con el objetivo de mantener actualizada la base de datos de usuarias del programa VIOPET. Estos datos, dada su especial sensibilidad, serán custodiados en exclusiva por el proyecto VIOPET.

## DOCUMENTO DE COMPROMISO DE PUNTOS DE ACOGIDA COMPROMISO DE PUNTOS DE ACOGIDA DE ANIMALES TUTELADOS POR VIOPET

D./Dña.:	
D.N.I./ CIF:	Teléfono de contacto:
Domicilio en:	
Y correo electrónico:	

Está interesado/a en acoger al animal indicado en este compromiso, y será en adelante denominado/a como **PUNTO DE ACOGIDA**.

Que el citado como PUNTO ACOGIDA va a acoger temporalmente en su domicilio al animal que responde a las siguientes características:

NOMBRE:	ESPECIE:	SEXO:
COLOR /PELO:	RAZA:	F. NACIMIENTO /EDAD:
Nº DE IDENTIFICACIÓN:		

### Adquiriendo para con el mismo las obligaciones descritas a continuación en el apartado de Estipulaciones:

#### 1.- SOBRE LA SEGURIDAD:

- El PUNTO DE ACOGIDA se compromete al cumplimiento de la actual legislación sobre protección animal, debiendo proporcionar al animal una alimentación y cuidados adecuados. También se compromete a ejercitar el animal con regularidad, no mantenerlo encadenado o atado, y no dejarlo sin compañía durante largos periodos de tiempo. Expresamente se prohíbe al PUNTO DE ACOGIDA someter al animal acogido a vejaciones o malos tratos, utilizarlo para la cría o la caza, así como abandonarlo, venderlo, cederlo o regalarlo.
- El PUNTO DE ACOGIDA se compromete al cumplimiento de la nueva Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales.
- El PUNTO DE ACOGIDA se compromete a cumplimentar con especial atención a lo que la nueva ley dispone en su título II, sobre "Tenencia y convivencia responsable con animales", en su capítulo I y II que establecen las obligaciones y prohibiciones de la tenencia de animales de compañía, (Artículo 24 al Artículo 30).
- En el caso de perros: queda TERMINANTEMENTE PROHIBIDO pasear con el animal sin correa ni dejarlo suelto en ningún momento, salvo en recintos caninos debidamente vallados para evitar que el animal pueda escapar.
- En el caso de acoger un perro considerado PPP, el no cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a manejo y seguridad podrá derivar en la asunción por parte del punto de acogida de la responsabilidad civil de los daños y sanciones asociados.
- En el caso de gatos: queda TERMINANTEMENTE PROHIBIDO dejarlos salir al exterior, sacarlos de casa en un contenedor que no sea un transportín específico para su especie y tamaño o permitirle el acceso a ventanas y/o balcones sin protección.

#### 2.- SOBRE LAS ACTUACIONES VETERINARIAS:

- El PUNTO DE ACOGIDA se compromete a acudir de inmediato al veterinario en caso de urgencia, avisando para ello a VIOPET. VIOPET asumirá los gastos veterinarios ocasionados por el animal acogido, siempre y cuando no sean derivados de una negligencia por parte del PUNTO DE ACOGIDA, según lo recogido en el ANEXO IV.

- 3.- El PUNTO DE ACOGIDA se compromete a notificar a la Policía o autoridad competente y a VIOPET, inmediatamente, de la pérdida, robo o desaparición del animal acogido.

- 4.- EI PUNTO DE ACOGIDA se compromete expresamente a enviar a VIOPET información semanal sobre el animal acogido, así como fotografías o vídeos del mismo. VIOPET se compromete a interesarse regularmente por el estado del animal tanto presencial como telefónicamente.
- 5.- EI PUNTO DE ACOGIDA se compromete a gestionar la acogida del animal durante el periodo que el animal esté de alta en el programa.
- 6.- La responsabilidad civil derivada del animal en caso de negligencia o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas será imputable al PUNTO DE ACOGIDA, así como los gastos que también pudieran derivarse de ello.
- 7.- EI PUNTO DE ACOGIDA podrá supervisar acogidas temporales del animal, pero no podrá darlo en adopción por su cuenta, ni regalarlo, venderlo o entregarlo en un Centro de Protección Animal.
- 8.- EI PUNTO DE ACOGIDA entiende la especial sensibilidad de los datos e identificación del animal acogido y se compromete a no difundir sus datos en medios digitales o de otro tipo con el fin de preservar la seguridad de la víctima y la suya propia.
- 9.- EI PUNTO DE ACOGIDA, representado por la persona aquí firmante, se compromete a ser el responsable de la tutorización del animal mientras se encuentre bajo su cuidado. Teniendo que informar con anterioridad de cualquier modificación sustancial.
- 10.- VIOPET se compromete a preservar la identidad, intimidad y seguridad del PUNTO DE ACOGIDA, no dando datos personales de ningún tipo ni identificación alguna de la misma, salvo para trámites administrativos imprescindibles.
- 11.- Si se produjeran daños a terceros, la Responsabilidad Civil del animal en acogida corresponde al propietario del animal, salvo en caso de negligencia por parte del PUNTO DE ACOGIDA, donde la responsabilidad civil derivada de la negligencia deberá ser asumida por la misma.
- 12.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones reflejadas en este compromiso faculta a VIOPET y a cualquiera de sus representantes para ejercitar la reserva de dominio que ostenta sobre el animal objeto de acogida, todo ello sin trámite adicional de ningún tipo.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

PUNTO DE ACOGIDA

Fdo:

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, tus datos serán incorporados a un fichero del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con el objetivo de mantener actualizada la base de datos de acogidas del programa VIOPET. Cuando lo desees, podrás acceder, rectificar, cancelar u oponerte a su tratamiento enviándonos una solicitud a [viopet@mdsocialesa2030.gob.es](mailto:viopet@mdsocialesa2030.gob.es)

## **ANEXO INFORMATIVO**

### Horarios y medios de atención

- Whatsapp: 10:00 a 20:00 hrs de lunes a viernes.
- Telegram: 10:00 a 20:00 hrs de lunes a viernes.
- El teléfono de VIOPET (673765330), dado que es un número para atención urgente, solo debe usarse para información del animal en situaciones extraordinarias.

## Glosario:

**CAV:** Centro de Atención Viopet, o también llamado plataforma. Es la plataforma desde la que se emiten y reciben todas las comunicaciones relacionadas con el programa referentes a Servicios Públicos solicitando información o acceso de alguna usuaria; las informaciones de seguimiento con la propia usuaria.

**Puntos de acogida:** entidades especializadas en la protección animal, ya sean asociaciones, protectoras u otras formas jurídicas con experiencia previa en el sector, que puedan garantizar el bienestar animal. Los puntos de acogida serán un actor clave en el programa, ya que en gran parte gestionarán la acogida de los animales y supervisarán todo el ciclo de acogida, garantizando el bienestar de estos y dotando al programa de profesionalidad en el mundo animal.

**Tratamientos veterinarios básicos:** se considerarán la manutención, alimentación y desparasitación; vacunas obligatorias y no obligatorias recomendadas; identificación y esterilización.

**Tratamientos veterinarios extraordinarios:** todo lo que se salga de los considerados como básicos en el apartado anterior. En este apartado se pueden diferenciar por urgentes y no urgentes, necesitando para los no urgentes autorización previa expresa de la propietaria. Estos gastos se recogen bajo una bolsa de gastos extraordinarios y están sujetos a la valoración de la comisión de seguimiento.

**VIOPET:** Programa de acogida **TEMPORAL** de animales de compañía de víctimas de violencia de género, que **están o van a estar de manera inminente en un recurso habitacional público** que les imposibilita la entrada con este animal.