

## GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA COLABORACIÓN ENTRE ASOCIACIÓN DIA, LAS VÍCTIMAS Y LOS/AS ABOGADOS/AS:

### ¿QUÉ OFRECEMOS A LAS VÍCTIMAS?

**A las víctimas les ofrecemos información, orientación y asesoramiento gratuito, pero NO llevamos sus casos.**

Somos una asociación de víctimas que con el paso de los años se ha profesionalizado y que actualmente cuenta con un equipo multidisciplinar muy especializado. Nuestra principal misión consiste en velar por el bienestar de las víctimas de accidentes, garantizando la protección de sus derechos y denunciando las situaciones de vulnerabilidad a las que se enfrentan.

Nuestro servicio gratuito de información, orientación y asesoramiento está cofinanciado por la DGT y pone a disposición de las víctimas el teléfono, también gratuito, **900 90 77 11**, pudiendo las víctimas o sus familiares contactarnos también a través de correo electrónico [info@asociaciondia.org](mailto:info@asociaciondia.org) o del formulario de contacto de nuestra página web: <https://asociaciondia.org/blog-asociacion-dia>.

Respecto al ámbito legal, nuestra naturaleza no es -ni nunca ha sido- la de llevar los casos de las víctimas, sino la de **colaborar con sus abogados/as**, como la mejor manera que hemos encontrado para garantizar las máximas indemnizaciones, teniendo muy presente el objetivo de la reparación íntegra de los daños y perjuicios de víctimas y familiares.

A lo largo de casi 17 años de trabajo con las víctimas, somos conscientes de que después de un accidente surgen, además de necesidades de salud y/o sociales, una serie de situaciones legales que es preciso solventar de la manera y en los plazos adecuados (reclamación de derechos penales, indemnizatorios, trámites judiciales, etc.). Desde Asociación DIA **siempre recomendamos contar con el apoyo de abogados/as especialistas** en la reclamación de daños y perjuicios, y por eso hemos creado un Directorio gratuito de despachos dedicados a este tipo de casos en nuestra web.

Como asociación, no nos hacemos responsables de la actuación de los profesionales que aparecen en nuestro Directorio, que lo están a título informativo, pero sí nos comprometemos a atender las valoraciones positivas o negativas de las víctimas de accidente y sus familias al respecto, y a actuar en consecuencia, pudiendo retirar a cualquier despacho del Directorio en caso de reiteradas quejas.

Como víctima, si tienes alguna queja sobre un/a miembro de nuestro directorio te agradecemos que nos lo hagas saber, pudiendo dirigirte a [info@asociaciondia.org](mailto:info@asociaciondia.org)

Además, ofrecemos todo tipo de recursos de ayuda en la fase aguda después del accidente, así como en otras fases posteriores, como es la **reinserción laboral normalizada** de la persona que queda con secuelas, a través de nuestro PIL-Programa de Inclusión Laboral para personas con diversidad funcional.

## CÓMO DEBE SER UNA BUENA REPRESENTACIÓN LETRADA

Las víctimas de accidentes y sus familias son personas que en el momento de contactar con un despacho de abogados pueden estar atravesando uno de los momentos más duros de sus vidas, por haber resultado heridas, ellas o un familiar, como consecuencia de un siniestro vial, de un accidente laboral, etc. o por haber perdido a un ser querido como consecuencia de un hecho traumático.

Una buena representación a víctimas de accidentes y a sus familiares debe empezar por la **claridad en las tarifas**, que deben trasladarse al cliente de manera previa y de una forma detallada.

Del abogado o abogada que defiende a una víctima de daños y perjuicios se espera un alto nivel de **especialización** en la gestión de este tipo de casos, valorándose que tengan conocimientos de la práctica jurídica y experiencia en la defensa de casos de responsabilidad civil y seguro, que conozcan la jurisprudencia, que tengan interés por una formación continuada y por contar con las mejores herramientas para la optimización de las indemnizaciones de las víctimas. La **profesionalidad** va ligada a la especialización e implica solvencia, capacidad de resolución y seriedad.

La víctima o su familiar, que acude al abogado/a en busca de ayuda, merece recibir una **atención directa y rápida** que asiente sus pilares sobre una **comunicación regular** que le permita tener información actualizada de manera periódica sobre el estado de su caso, de modo que pueda entender en qué fase del procedimiento se encuentra, qué trámites se han realizado, cuáles faltan, etc. La **transparencia en la actuación** debe ser una máxima para el/la letrado/a, siendo la mejor garantía para su cliente.

La **independencia del sector asegurador** es otra de las características de una buena representación legal de una víctima o familiar. Esto no implica necesariamente que el abogado o abogada no pueda trabajar en paralelo para una entidad aseguradora, sino que cuando defienda a una víctima mantenga un **compromiso total** con la causa de la víctima, sin dejar que ningún factor ajeno influya su actuación.

Por último, dada la naturaleza de este tipo de clientes, cabe destacar los siguientes valores que debe tener un despacho de abogados/as que atiende casos de reclamaciones por accidentes, negligencias médicas, etc. y que es **la cercanía, el respeto y la empatía**. La víctima y/o sus familiares necesitan sentir que pueden confiar en su abogado/a, que están en las mejores manos y que sus inquietudes y peticiones son tomadas en serio y atendidas.

## EL COMPROMISO DE ASOCIACIÓN DIA CON LAS VÍCTIMAS

**Garantías:** somos una asociación sin ánimo de lucro declarada de Utilidad Pública por el Ministerio del Interior, lo que implica que estamos llamados a atender grandes necesidades sociales. Somos una ONG sin ánimo de lucro colaboradora de la DGT, del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, y de numerosos organismos públicos y privados.

**Profesionalidad y especialización:** nuestros procedimientos de trabajo se construyen desde la ciencia, la experiencia y la decisión de ofrecer a las víctimas y a sus familiares la mejor atención y el mejor proyecto, y esto solo se puede facilitar contando en nuestro equipo con profesionales especializados, y muy sensibilizados con la realidad de quienes han sufrido un accidente. Además, la coordinación con la que programamos el trabajo de nuestros departamentos nos permite poner multitud de recursos de ayuda a disposición de las víctimas.

**Información veraz e independiente:** el valor de nuestra labor es que la realizamos desde nuestro propio convencimiento y desde nuestra experiencia sin recibir ningún tipo de presión externa, pues no dependemos ni rendimos cuentas ante ninguna entidad privada, y menos aún ante las entidades aseguradoras.

**Compromiso:** mantenemos el compromiso con las víctimas de accidentes para defender sus derechos, reflejando este mismo compromiso ante los abogados/as y la sociedad en su conjunto a través de nuestras labores de concienciación en prevención de accidentes.

**Empatía:** nuestro equipo de profesionales son personas sensibles a la problemática de las víctimas, un valor que se traduce en un trato cercano, amable comprensivo y humanizado, trato y atención que las víctimas y sus familiares reconocen como muy positivos.

**Calidad:** Asociación DIA dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 por OCA CERT en las siguientes actividades: campañas de información, sensibilización y prevención de accidentes; información, orientación y asesoramiento a víctimas de accidentes; formación para profesionales de asistencia a víctimas de accidentes.

**Respeto:** en todo momento antepone el respeto a los deseos de las víctimas frente a cualquier otro interés, prevaleciendo su particular manera de afrontar cada fase de la intervención y las necesidades que nos vayan planteando.

**Vocación social:** desde nuestro nacimiento trabajamos por mejorar la sociedad prestando especial atención a los colectivos más vulnerables (infancia, adolescentes, personas mayores, menores en riesgo de exclusión, personas con diversidad funcional, etc.)

**Igualdad:** defendemos el valor de la igualdad entre las personas como un principio transversal dentro de nuestro Grupo, haciendo público nuestro compromiso y poniendo en marcha acciones para prevenir cualquier tipo de discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

## **EL COMPROMISO DE ASOCIACIÓN DIA CON LOS/AS ABOGADOS/AS**

Nuestra asociación está plenamente comprometida con los abogados/as de las víctimas, pues sabemos de su dedicación y su buen hacer depende en gran medida el bienestar de las víctimas y de sus familiares.

**Asociación DIA se compromete a facilitar todos los recursos de ayuda para la mejora de la defensa de los intereses de las víctimas** que estén en nuestra mano y a compartir los conocimientos extraídos de nuestra experiencia y de nuestra especialización con quienes son piezas clave en la protección de los derechos reparatorios de las víctimas.

Estas son nuestros principales compromisos con los despachos de abogados/as:

**Ofrecer herramientas que incrementen las indemnizaciones** a través de la optimización de la aplicación del Baremo en favor de las víctimas, destacando la elaboración de estudios para su inclusión en las reclamaciones de los daños y perjuicios. Por una parte, elaboramos dictámenes previos para la fase de reclamación extrajudicial, que sirven de herramienta para la negociación con la aseguradora. Para la fase judicial, emitimos desde nuestra asociación informes periciales que son estudios que requieren una mayor elaboración y que podemos ratificar en juicio, para la reclamación de distintas partidas indemnizatorias (perjuicio moral por pérdida de calidad de vida, daños morales complementarios por perjuicio estético, incremento de los gastos de movilidad, etc.).

**Facilitar asesoramiento individualizado gratuito** a los representantes legales de las víctimas en los casos más complejos, mejorando la

**Fomentar la consolidación de una comunidad de abogados/as especialistas** sólida destinada a la compartición, al debate y a la consulta que permita el perfeccionamiento de las habilidades de defensa, a través de la participación en nuestro Foro abogados/as - Responsabilidad civil y reclamación de daños y perjuicios (en Facebook y LinkedIn).

**Facilitar el contacto directo entre las víctimas de accidentes, negligencias, etc. y/o sus familiares y los/as abogados/as especializados.**

**Informar de manera puntual sobre sentencias, reformas legislativas y noticias de alcance** sobre la responsabilidad civil, seguro, reclamación de daños y perjuicios, etc.

**Promover la difusión de contenidos especializados** en el blog de nuestra página web a los despachos presentes en nuestro Directorio GRATUITO para Abogados/as especialistas en RC y Seguro.

**Colaborar en la formación especializada** de los profesionales que defienden a víctimas a través de la organización de formaciones y jornadas jurídicas especializadas en colaboración con Colegios de Abogados, asociaciones de abogados, etc.

**Mantener un Directorio GRATUITO de Abogados/as especialistas en RC y Seguro actualizado** donde los despachos puedan tener visibilidad de manera gratuita.

\*Asociación DIA creó a principios de 2019 un Directorio GRATUITO para Abogados/as especialistas en RC y Seguro, espacio alojado en nuestra web [www.asociaciondia.org](http://www.asociaciondia.org) para el encuentro entre víctimas y abogados/as. Permite realizar búsquedas filtradas por provincia, nombre y especialidad para que las víctimas que nos visitan puedan encontrar profesionales





**Asociación DIA**  
de víctimas de accidentes

Asociación declarada de UTILIDAD PÚBLICA

Asociación DIA, como propietaria y gestora del directorio, se reserva el derecho a dar de alta a los solicitantes o dar de baja a cualquier miembro, siendo uno de los motivos que nuestra asociación reciba quejas por parte de las víctimas que representa.