

**EL NUEVO ESCENARIO LEGAL DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA: LAS  
OFICINAS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA**

**Lidia Serratusell Salvadó**

**Jefa del Área de Reparación y Atención a la Víctima.  
DG de Ejecución Penal a la Comunidad y Justicia Juvenil.  
Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya**

**Curso: “Estatuto de la víctima. Referencia a desaparecidos”  
Madrid, 20 y 21 de abril de 2017**

## SUMARIO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> .....	<b>4</b>
2.1. OBJETIVOS Y FUNCIONES.....	5
2.2. PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN.....	6
2.3. VIAS DE ACCESO .....	7
2.3.1. Atención en la guardia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer .....	7
2.4. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.....	9
2.4.1. Programa de Intervención Inicial.....	9
2.4.2. Programas Específicos de Intervención .....	11
2.4.2.1. Programa de Atención y Seguimiento Social .....	11
2.4.2.2. Programa de Atención Psicológica .....	11
2.4.2.3. Programa de Orientación y Atención Judicial .....	12
2.4.2.4. Programa de Acompañamiento a Juicio Oral .....	13
2.4.2.5. Programa de Gestión de las Medidas de Protección .....	13
2.4.2.5.1. Protocolo de coordinación entre los CP de Catalunya y las OAVD.....	14
<b>3. ACCIONES PARA UNA MEJOR INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN</b> .....	<b>17</b>
3.1. CONVENIOS FIRMADOS POR EL DEPARTAMENTO DE JUSTÍCIA .....	17
3.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS. MEJORAS DE INTERVENCIÓN .....	18
<b>4. ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO: OPORTUNIDADES Y RETOS</b> .....	<b>19</b>
4.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DE UN DELITO .....	19
4.2. INFORMACIÓN DEL DERECHO DEL ARTÍCULO 5.1.m DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO .....	20
4.3. RETOS.....	21
<b>5. DATOS ESTADÍSTICOS</b> .....	<b>22</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>24</b>

## **RESUMEN**

*Descripción de las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya, como servicio de atención integral y punto de coordinación de las órdenes de protección. Exposición resumida de los principales acuerdos y convenios de colaboración para favorecer la protección integral de la víctima. El impacto del Estatuto de la Víctima del Delito en las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito, qué se ha desarrollado hasta el momento en nuestro servicio y qué retos de futuro nos planteamos. Algunos datos estadísticos relevantes sobre la atención a las víctimas desde las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito.*



Centro de  
Estudios  
Jurídicos

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Gobierno de la Generalitat de Catalunya, a través del Departamento de Justicia, responsable de la Ejecución Penal, ha sido, desde el año 1.996, completamente innovador en el conjunto del Estado Español a la hora de integrar bajo una misma unidad administrativa la actuación en tres ámbitos que aportan un valor añadido y especial al sistema de la administración de justicia y al de la ejecución penal en el marco de la jurisdicción ordinaria y que son: la atención a la víctima del delito, el desarrollo de los procesos de justicia restaurativa y el asesoramiento técnico penal.

Los tres, en especial los dos primeros, significan una apuesta clara del Gobierno de la Generalitat de la defensa proactiva de un sistema que entiende la acción jurídica penal y su ejecución posterior, no sólo desde la vertiente punitiva y rehabilitadora del infractor, sino también desde la atención a las necesidades psicosociales de las personas víctimas o perjudicadas provocadas por la acción delictiva.

Y esta unidad administrativa que aglutina estos tres ámbitos es el Área de Reparación y Atención a la Víctima, área que dirijo.

A continuación y en relación a la temática que nos ocupa, el Estatuto de la Víctima del Delito y las Oficinas de Asistencia a la Víctima, describiré, en primer lugar, los objetivos, principios de intervención, funciones y programas de las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito del Departamento de Justicia; en segundo lugar, las acciones y acuerdos establecidos que se han implantado y firmado para mejorar la intervención y coordinación, y por último, y a raíz de la entrada en vigor de la Ley 4/2015, de 27 de Abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, que oportunidades y retos nos planteamos.

## **2. LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

Las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito (de ahora en adelante OAVD) se crearon en el año 1.996.

Las OAVD son el punto referencial de información, orientación, apoyo, atención y derivación a los recursos especializados de todas las personas que han sido o se sienten víctimas de un delito.

Las últimas reformas legislativas en materia de violencia doméstica y de género:

- Ley 27/2003, de 31 de Julio, reguladora de las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica. Boletín Oficial del Estado, núm. 126, 25 de Mayo de 2.003, que introduce la orden de protección como un nuevo instrumento jurídico de protección integral de la víctima, con la posibilidad de incluir medidas de carácter penal, civil y social, y con el mandato expreso de coordinación entre las diferentes instancias de la Administración pública, así como de la activación de todos los mecanismos de protección.

- Ley 1/2004, de 28 de Diciembre, (BOE nº 333 de fecha 29/12/2004) de medidas de protección integral contra la violencia de género. Boletín Oficial del Estado, núm. 333, 29 de Diciembre de 2004.

Han dimensionado las atribuciones y funciones de las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito. En concreto, desde el 2.003 y por acuerdo del Gobierno de la Generalitat, de 21 de Octubre de 2.003, Resolución JUI 3338/2003, de 30 de Octubre, Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 4005, de 7 de Noviembre), son **el punto de coordinación de los órdenes de protección** de las víctimas de violencia doméstica y de género.

Las OAVD están formadas por funcionarios públicos especializados, tanto en la atención a la víctima del delito como en materia jurídica y del procedimiento penal. Los equipos son multidisciplinarios y están compuestos por profesionales de la Psicología, el Trabajo social, la Educación social y el Derecho.

Actualmente en Cataluña hay cinco oficinas distribuidas por criterios de territorialidad: Barcelona, Lleida, Girona, Tarragona y Tortosa y una oficina virtual, la Oficina ForaCat, que explicaré más adelante.

Las OAVD se encuentran ubicadas en sede judicial y tienen presencia en la guardia de los juzgados especializados de violencia sobre la mujer (como punto de atención y coordinación de las medidas de protección a las víctimas).

## 2.1. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Las OAVD tienen dos grandes objetivos generales:

- Ofrecer una atención integral a todas las víctimas de cualquier delito:
  - Atención a todas las personas con independencia de su edad, sexo o nacionalidad
  - Atención con independencia de si se ha interpuesto o no una denuncia o hay un procedimiento penal abierto.
  - Atención con independencia del delito.
  - Se ofrece una atención personal y/o telefónica totalmente gratuita
  - Atención en tres ámbitos diferenciados: social, psicológico y judicial
- Gestionar como punto de coordinación todas las medidas de protección dictadas por los órganos judiciales:
  - Información del procedimiento para solicitar una medida de protección
  - Información del significado de las medidas de protección y de su vigencia.
  - Información sobre la situación procesal, penal y penitenciaria de la persona agresora.
  - Coordinación con los agentes implicados para garantizar la intimidad, seguridad y protección de las víctimas.

## 2.2. PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN

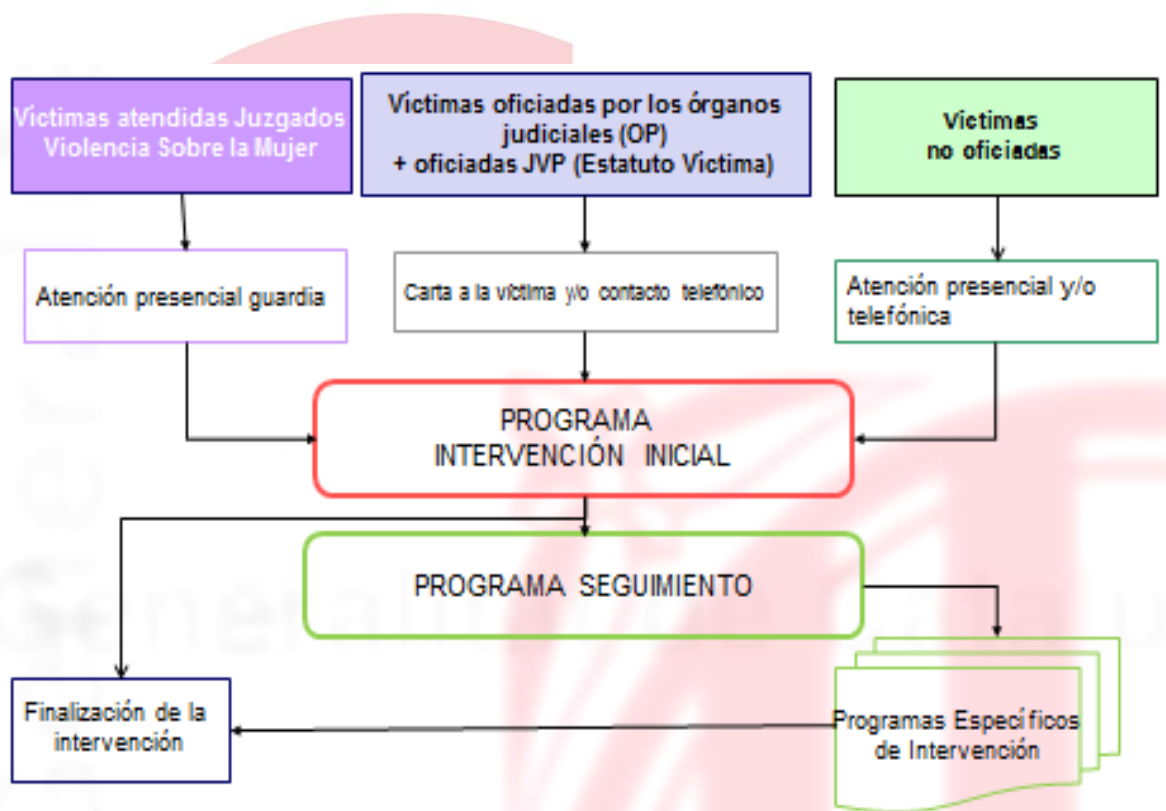
Las OAVD se rigen por unos principios generales de intervención:

- ✓ **Principio de universalidad:** Toda persona que haya sido, o se considere, víctima de un hecho delictivo es usuaria potencial del servicio y puede solicitar la atención de las oficinas.
- ✓ **Principio de proximidad:** Se tiene que garantizar el acceso a las Oficinas de todas las víctimas, tanto con respecto a su ubicación física como a la identificación del servicio (información al alcance de todo el mundo, teléfono de referencia, información de las Oficinas en lugares estratégicos). También se tiene que garantizar el acceso a los servicios comunitarios del territorio de referencia de las víctimas.
- ✓ **Principio de especialización profesional:** Las Oficinas tienen que ser atendidas por profesionales especializados/as con la formación académica y los conocimientos adecuados. Las figuras profesionales más idóneas son las de trabajador social, educador social, psicólogo y jurista.
- ✓ **Principio de confidencialidad:** La relación entre las personas usuarias y los profesionales se enmarca en la reserva de la información enviada en las diversas intervenciones, sin perjuicio de la obligación del personal para poner en conocimiento de la autoridad judicial los actos delictivos de los que tenga información. Por otra parte, la atención se hará en unas condiciones ambientales que posibiliten la privacidad y protección de la víctima.
- ✓ **Principio de personalización:** La organización de la Oficina posibilita que cada persona usuaria tenga asignado un profesional de referencia durante todo el proceso de atención.
- ✓ **Principio de inmediatez:** Las Oficinas ofrecerán una respuesta coordinada y con la máxima inmediatez posible tanto en casos de valoración de riesgo como en aquéllos en que es necesario un apoyo emocional.
- ✓ **Principio de coordinación interinstitucional:** Las Oficinas deben trabajar en estrecha coordinación y complementariedad con otros servicios comunitarios, departamentos o entidades de apoyo a las víctimas, evitando reiteraciones en las actuaciones a partir del establecimiento de protocolos de coordinación y de derivación.
- ✓ **Principio de atención individualizada:** La intervención siempre se debe hacer con total respeto y potenciando la independencia en el proceso de toma de decisiones de la víctima y, por tanto, valorando el proceso de la víctima como una parte de la intervención.

## 2.3. VIAS DE ACCESO

Existen diferentes vías de acceso (tal y como se detalla en el esquema gráfico):

- Oficio del órgano judicial en relación a la medida de protección o por el Estatuto de la Víctima del Delito.
- Iniciativa propia de la víctima, familiar o similar.
- Derivación por parte de otros operadores implicados en el proceso penal (cuerpos y fuerzas de seguridad, profesionales de los órganos judiciales, letrados, ministerio fiscal,...)
- Derivación de otros servicios de atención primaria o especializados.
- Atención en la guardia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.



### 2.3.1. Atención en la guardia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer

Por lo que respecta a la Atención en la guardia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer podemos intervenir en tres momentos diferenciados:

#### a. Antes de la comparecencia

El cuerpo policial de la Generalitat de Catalunya, los Mossos d'Esquadra, en el momento que cita a la denunciante para comparecer a la guardia del Juzgado, le indican que se presente media hora antes para tener una entrevista con un profesional de la Oficina.



En este contexto, el/la referente de la OAVD puede hacer una valoración sobre:

- Si hay demanda de una Orden de Protección
- La gravedad del delito (visualización del atestado y estado de la víctima)
- Las expectativas de la víctima: qué espera de la denuncia.

A la vez que situará a la víctima dentro del proceso que ha iniciado: aclaración de lo que está pasando y de lo que puede pasar, con el fin de garantizar, por una parte, sus derechos básicos y por otra, proporcionar la información necesaria para que tenga una visión de la situación judicial más ajustada a la realidad y más coherente.

Hacer una primera intervención en este momento permite tener más información de la víctima y facilita la posibilidad de continuar la intervención a posteriori.

Tipo de información que se facilita:

- Información básica sobre la Orden de Protección: contenido y tramitación judicial
- Información sobre:
  - Posibles consecuencias del proceso legal.
  - Repercusiones en el ámbito penal.
  - Repercusiones en el ámbito civil.

En todo momento se garantiza la neutralidad de la información dada. Una vez finalizada la intervención se acompaña a la víctima al juzgado correspondiente, el cual será informado de la atención realizada previamente.

Este tipo de intervención se dirige especialmente a aquellas víctimas de violencia de género que:

- han solicitado una Orden de Protección y/o
- es su primera denuncia y/o
- presentan un estado emocional alterado.

#### *b. Durante la comparecencia*

Se ofrece al juzgado de VIDO el apoyo profesional del técnico para facilitar la declaración de la víctima. Hay que tener en cuenta que la víctima se encuentra dentro de un contexto judicial desconocido e incierto y que, además está denunciando haber sido víctima de violencia de género, con la afectación emocional y la alteración del funcionamiento diario que eso comporta.

Este tipo de intervención va dirigida a todas las víctimas de violencia de género que muestren dificultades para declarar porque presentan un estado de confusión, bloqueo, agresividad, manifestaciones emocionales intensas, etc.

#### *c. Después de la comparecencia*

Se garantiza un espacio a la víctima donde se puede resituar después de la comparecencia, ofreciéndole un servicio completo de información y atención, y garantizando



una coordinación constante tanto con los operadores jurídicos como con los cuerpos y fuerzas de seguridad, si es necesario.

Este tipo de intervención está dirigida a todas las víctimas que han prestado antes declaración ante los juzgados de violencia sobre la mujer, tanto si se ha establecido una medida de protección como si no. En este caso, se interviene con la víctima para favorecer la autoprotección y/o seguridad durante todo el proceso judicial.

## 2.4. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

### 2.4.1. Programa de Intervención Inicial

El Programa de Intervención Inicial está destinado a aquellas víctimas que tienen un primer contacto con la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, independientemente de si llegan por derivación judicial, si se ha hecho un primer contacto por la imposición de una medida judicial o si acuden a la OAVD por iniciativa propia. En este primer contacto se realiza una primera evaluación y un plan de trabajo.

#### ➤ Evaluación de la situación y de la persona:

- De las necesidades de la víctima: personales, psicológicas, económicas, sociales, judiciales, de protección, etc.
- Del impacto psicológico del delito y de las consecuencias derivadas del mismo.
- Del riesgo a sufrir nuevas agresiones.

Actualmente la evaluación del riesgo y de las necesidades de la víctima se realiza a través de una evaluación clínica y si es necesario actuarial. En el año 2015 y fruto de un grupo de trabajo llevado a cabo por profesionales de todas las OAVD de Catalunya y coordinado desde el Área de Reparación y Atención a la Víctima se ha diseñado [el Instrumento de Evaluación de las necesidades de las víctimas de violencia en el ámbito familiar](#). Dicho instrumento publicó en el mes de abril del 2.016, a través del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE).

La implantación de dicho instrumento es el punto de partida para diseñar el Programa de Seguimiento de cada víctima. Este programa permitirá establecer las actuaciones mínimas que se deben llevar a cabo así como la temporalidad de cada nivel de seguimiento en función de las necesidades detectadas y del riesgo evaluado para cada una de las víctimas atendidas, de manera personalizada y ajustada a la situación.

Inicialmente se ha diseñado el instrumento para víctimas de violencia en el ámbito familiar. Un proyecto de futuro, es poderlo hacer extensivo a las víctimas de hechos violentos en general.

El instrumento de evaluación de las necesidades de las víctimas de violencia en el ámbito familiar se centra en la valoración de cinco grandes áreas:

- La existencia o no de órdenes de protección

- Los hechos delictivos
- Las características de la víctima
- Las características del agresor
- Aspectos de la relación entre víctima y agresor.

Por lo que respecta a la valoración de riesgo de sufrir nuevas agresiones por parte de la parejas las OAVD utilizan el [protocolo RVD-BCN](#), elaborado en el marco del Circuito Barcelona contra la Violencia sobre las Mujeres, y que ya ha sido validado y publicado.

Este protocolo tiene por objetivo proporcionar a los y las profesionales un instrumento que ayude a valorar el riesgo a corto plazo de los actos violentos por parte de la pareja o expareja. El RVD-BCN se ha creado porque era necesario un instrumento de valoración del riesgo que:

- Fuera compartido entre los diferentes servicios que intervienen en un caso determinado, de manera que a igual información igual valoración.
- Eliminase la subjetividad profesional para valorar el riesgo, pero al mismo tiempo permitiera adecuar esta valoración a la singularidad de determinados casos.
- La reevaluación fuera una de sus características definitorias.
- Incorporase factores de vulnerabilidad y de percepción de la mujer
- Incorporase la función de alerta delante circunstancias previsibles que pudiesen aumentar el nivel de riesgo en el futuro

El Protocolo RVD-BCN fue sometido a un proceso de validación científica que se inició en el mes de Febrero de 2.010 y que finalizó en Junio de 2.011. Este proceso de validación fue dirigido por el Dr. Antonio Andres Pueyo en el marco del Grupo de Estudios Avanzados en Violencia (GEAV) de la Universidad de Barcelona que dirige, y fue financiado de forma equitativa por el Ayuntamiento de Barcelona, el Consorcio Sanitario de Barcelona y el Instituto Catalán de las Mujeres (ICD). Participaron profesionales y servicios de todos los ámbitos implicados: de justicia (OAVD, ATP), de salud, servicios sociales y cuerpos policiales (Mossos d'Esquadra y Guardia Urbana de Barcelona).

De la evaluación de necesidades y de la valoración del riesgo se deberá deducir el Plan de Seguimiento, lo que conlleva:

- Elaborar y diseñar **un plan de trabajo**, si es posible de forma conjunta con la víctima buscando su papel activo y responsable. Se diseñará en función de las necesidades y el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona con los objetivos siguientes:
  - Recuperación personal.
  - Recuperación social.
  - Seguridad y protección.
  - Acompañamiento durante el procedimiento penal.

Se facilitan también **Pautas de autoprotección** en los casos de delitos violentos, especialmente en todos los casos de violencia doméstica y de género.

## **2.4.2. Programas Específicos de Intervención**

Una vez se ha diseñado el plan de trabajo se pueden iniciar diferentes programas específicos de intervención. Estos programas no son excluyentes entre sí, la intervención con la víctima puede comportar la aplicación de uno o más programas de intervención específica.

Cada uno de estos programas agrupa un conjunto de acciones y actuaciones a hacer con la víctima y para ella, que se detallan a continuación.

### **2.4.2.1. Programa de Atención y Seguimiento Social**

Tiene por objetivo favorecer la cobertura social de la víctima y garantizar su integración e inclusión en la red social, evitando su aislamiento.

Nos coordinamos y derivamos a la víctima a los recursos especializados en el ámbito de la salud (física, mental, toxicomanías, etc.), de la vivienda, la gestión de ayudas económicas (la acreditación de la situación de violencia de género o doméstica para la tramitación de la Renta Activa de Inserción, según lo acordado con el SEPE), la inserción laboral, formación, etc. Así como la solicitud y derivación al programa Atenpro, a las casas de acogida o los pisos tutelados.

Posteriormente se hace el seguimiento de dicha derivación.

En esta línea de atención social, la Obra Social de la Fundación la Caixa, en el marco del [Convenio](#) firmado con el Departamento de Justicia, pone a disposición de las mujeres víctimas de violencia de género atendidas en las Oficinas, un programa de inserción sociolaboral: el programa INCORPORA.

Este programa está basado en un modelo de intermediación laboral orientado a las necesidades del tejido social y empresarial con el objetivo que se garantice una buena integración de la persona a la empresa y que, más allá de la incorporación laboral propia, repercuta de forma positiva en las beneficiarias del programa mejorando sus relaciones interpersonales, su desarrollo personal y el empoderamiento de la persona, a través del:

- Diseño de itinerarios de inserción adaptados a las características y expectativas de las beneficiarias y de las demandas del mercado laboral.
- Oferta de cursos formativos destinados a mejorar la ocupabilidad de las beneficiarias.
- Seguimiento de las beneficiarias que han accedido a un contrato de trabajo.

### **2.4.2.2. Programa de Atención Psicológica**

Existen dos tipos de intervenciones psicológicas diferenciadas:

- a. **Intervención en crisis:** se atienden aquellas situaciones de emergencia donde la víctima necesita de una contención emocional para poder salir en ese momento de la situación de estrés.
- b. **Intervención terapéutica breve estratégica:** se intervienen sobre los síntomas postraumáticos derivados de la vivencia del hecho delictivo para prevenir el desarrollo de patologías y recuperar el estado asintomático.

La intervención es breve (máximo 9 meses) y se trabaja sobre:

- Análisis de la experiencia y eliminación de la culpa.
- La negación.
- La resiliencia.
- Creación de redes sociales para romper el silencio y la soledad.

Si existen otras problemáticas o patologías que no tienen etiología en el hecho delictivo se deriva a recursos de tratamiento externos. Cuando la persona requiere de un tratamiento de larga duración también se deriva a recursos especializados externos.

También en el marco del Convenio con la Obra Social de la Fundación la Caixa, ésta pone a nuestra disposición el programa de Violencia: tolerancia cero.

Es un programa de prevención de la violencia de género con el objetivo de hacer frente a esta problemática teniendo presentes los aspectos psicológicos y sociales de las mujeres que han sido víctimas de violencia de género, con una línea de intervención orientada a la recuperación psicosocial de las mismas basada en los principios de la resiliencia.

A través del Programa se están realizando talleres de recuperación psicosocial con grupos de 10 a 15 mujeres que han vivido una situación de violencia de género. Estos talleres están concebidos para facilitar estrategias para el desarrollo personal, social y laboral de las mujeres así como para minimizar los factores de riesgo y maximizar los factores de protección y sus potencialidades, promoviendo un conjunto de competencias personales y sociales que ayuden a las mujeres a:

- Superar las secuelas y aprender nuevas formas de afrontar los conflictos.
- Promover la integración social y comunitaria
- Conseguir una proyección de sus vidas hacia un futuro beneficioso, satisfactorio y positivo.

#### ***2.4.2.3. Programa de Orientación y Atención Judicial***

Tiene por objetivo garantizar que la víctima reciba la mejor orientación y toda la información relativa al proceso penal así como, el apoyo y contención necesaria para afrontarlo.

Contenidos:

- Orientar, gestionar y solicitar, si es necesario, el permiso de residencia por razones humanitarias.
- Informar sobre las ayudas económicas previstas a la Ley 35/95 para las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y tramitarlos.
- Orientar e informar sobre derecho de familia: matrimonial, pareja de hecho, abandono de familia, impago de pensiones etc.
- Informar de las reclamaciones vía administrativa.
- Revisar la documentación judicial oficiada, aclarar con los órganos judiciales correspondientes la vigencia de las medidas de protección, el contenido de los autos o de las hojas del Registro Central, y otras dudas que puedan surgir de las diversas causas penales relacionadas.
- Actualizar toda aquella información de interés relacionada directamente con la intervención de las OAVD, principalmente la legislativa.

#### ***2.4.2.4. Programa de Acompañamiento a Juicio Oral***

Tiene por objetivo por un lado preparar a la víctima para el momento de la toma de declaración en la comparecencia en el juicio oral, ofreciendo contención y soporte emocional y acompañándola durante el mismo. Y por otro, integrar el rol de la víctima dentro del proceso judicial, velar para que se garanticen sus derechos y facilitar el desarrollo adecuado del acto del juicio oral evitando la revictimización. Además, se realizan las acciones correspondientes para garantizar la intimidad y la seguridad de la víctima (uso de mamparas, videoconferencia, etc.)

El programa tiene 5 fases. En la primera no hay una intervención directa con la víctima, el profesional de la OAVD analiza la demanda de la propia víctima o la petición del órgano judicial o del ministerio fiscal; en la segunda se hace una entrevista presencial y/o telefónica; en la tercera, las entrevistas son presenciales (de 1 a 3) hechas con antelación a la fecha fijada para el acto de juicio oral, si es posible. De lo contrario se hace unas dos horas antes del juicio. También se prevé la visita a las dependencias judiciales para que se sitúe y las visualice. Las entrevistas cuentan con el apoyo de una presentación de PowerPoint (funciones de cada agente del proceso judicial, conceptos claros relativos al proceso y el acto de juicio); la cuarta fase es el acompañamiento de la víctima al acto del juicio oral y la quinta, una entrevista de devolución y el cierre del programa.

#### ***2.4.2.5. Programa de Gestión de las Medidas de Protección***

Tiene un doble objetivo:

- ✓ Cumplir el deber de informar permanentemente a la víctima sobre la situación procesal de la persona agresora así como sobre el alcance y vigencia de las medidas de protección adoptadas. En particular, la víctima tiene que ser informada en todo momento de la situación penitenciaria de la persona agresora (art. 544 de la LECrim y Ley 27/2003).



- ✓ Coordinarse con todos los agentes implicados para garantizar, en la medida de lo posible, la protección y la seguridad de la víctima

Las principales actuaciones que se realizan son:

- Informar sobre el contenido y la vigencia de las medidas de protección concedidas.
- Informar permanentemente a la víctima sobre la situación procesal, penal y penitenciaria de la persona agresora, tanto si se encuentra ingresada en un centro penitenciario de Catalunya como en uno del estado Español.
- Informar al centro penitenciario de la localización o no de la víctima en relación a las comunicaciones de salida del interno para que puedan gestionar la misma.
- Informar de la no localización de las víctimas al órgano judicial competente.
- Coordinar con los agentes implicados para garantizar la seguridad y protección de la víctima.
- Informar a los órganos judiciales de los incumplimientos de las medidas.

Por ello, se han diseñado y actualizado los diferentes protocolos de coordinación: con los centros penitenciarios y con los equipos de Medidas Penales Alternativas de Catalunya.

El protocolo de coordinación con los centros penitenciarios se explica de forma más detallada en el siguiente punto.

En relación al protocolo de coordinación entre los Equipos de Medidas Penales Alternativas y las OAVD en materia de violencia doméstica y de género, éste establece, principalmente, que cuando se detecte una situación de riesgo o de posible riesgo hacia la víctima, tanto si la detección se hace desde los equipos que gestionan las Medidas Penales Alternativas como si es por parte de los profesionales que realizan la atención a las víctimas se activará el protocolo de coordinación. En él se ha diferenciado el procedimiento ordinario del extraordinario (un ejemplo de procedimiento extraordinario, la víctima se pone en contacto con la Oficina porque su pareja, que se encuentra en cumplimiento de una Medida Penal Alternativa, la está amenazando con un hacha en la puerta de su casa).

#### *2.4.2.5.1. Protocolo de coordinación entre los CP de Catalunya y las OAVD*

La Dirección General de Ejecución Penal y Justicia Juvenil (donde se encuentra ubicada el Área) consideró necesario, en el ámbito de sus competencias, establecer los mecanismos de coordinación entre las diferentes unidades para aplicar de forma ágil y eficiente los instrumentos de protección integral a las víctimas.

Uno de estos mecanismos fue la publicación en el año 2006 del protocolo de coordinación entre los centros penitenciarios de Catalunya y las OAVD, que fue revisado y modificado posteriormente en el año 2010 (Circular 3/2010 del Departamento de Justicia), en primer lugar, por la creación de las Unidades de Coordinación contra la violencia sobre la Mujer en todas las Subdelegaciones de Gobierno Central en Febrero de 2007; en segundo lugar, por las mejoras introducidas en las aplicaciones informáticas, y en tercer lugar, por los nuevos procedimientos de

coordinación entre los diferentes agentes implicados para poder continuar y mejorar la protección integral de las víctimas del ámbito de la violencia familiar.

Los cambios más relevantes que se incluyeron fueron:

- La distinción de dos tipos de procedimiento de gestión y coordinación: el procedimiento ordinario y el de urgencias,
- Nuevos plazos en la comunicación automática desde los centros penitenciarios a las OAVD,
- Coordinación y colaboración entre las OAVD y los Grupos de Atención a la Víctima del Cuerpo Policial de la Generalitat de Catalunya (que se ha materializado, finalmente, con la firma de un acuerdo de colaboración entre las dos direcciones generales en Septiembre de 2.015).
- La creación de la Oficina virtual Fora Catalunya en el año 2.009

La creación de la Oficina virtual Fora Catalunya ha conllevado el establecer canales de comunicación y coordinación, principalmente con la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Subdelegación de Gobierno de Barcelona, y que se ha materializado en un acuerdo de colaboración firmado en el 2.014.

Cuando la víctima reside en el resto del Estado Español y la persona agresora se encuentra ingresada en un centro penitenciario de Cataluña y a la inversa, se han establecido estos mecanismos de coordinación a través de la Unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer de la Delegación de Gobierno. A la vez, y atendiendo al Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya para la incorporación de la Administración Penitenciaria de Catalunya al “Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género” firmado el 16 de Marzo de 2.009, se accede al Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género del Ministerio de Interior, para informar de los movimientos y situaciones, llamadas incidencias críticas, de las personas agresoras y de los cambios de domicilio de las víctimas, gestionado todo ello a través de la Oficina virtual Fora Catalunya. El Área es la responsable de la gestión de esta oficina.

Las comunicaciones que se trasladan a las víctimas que tienen una medida de protección o que las OAVD tienen un mandato judicial son las siguientes:

- Ingreso en el centro penitenciario
- Clasificación, progresión en cualquier modalidad de tercer grado de tratamiento penitenciario (art. 82, art. 83, art. 182, art. 165.)
- Regresión a segundo grado de tratamiento
- Desclasificación por una nueva causa preventiva
- Cualquier tipo de salida o permiso en segundo grado de tratamiento penitenciario
- Cualquier tipo de libertad: provisional, definitiva, condicional ...
- Revocación de la libertad condicional
- Traslado a un centro penitenciario fuera de Cataluña
- ...



También en el marco de esta protección integral y en la coordinación con los centros penitenciarios, se ha establecido desde el año 2.008, a petición de la Fiscalía Superior de Catalunya, lo que llamamos el procedimiento de excarcelación de los penados valorados de alto riesgo. Así, a partir del instrumento de valoración de riesgo que disponen los servicios penitenciarios de Catalunya, RisCanvi, cuando se procede a la puesta en libertad de un penado cuya valoración por parte de los equipos de tratamiento del Centro Penitenciario es de alto riesgo de reincidencia delictiva, se articulan conjuntamente con la Fiscalía Provincial, las OAVD y los cuerpos y fuerzas de seguridad las medidas de protección necesarias para aquellas víctimas con orden de protección en el ámbito familiar.



### 3. ACCIONES PARA UNA MEJOR INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN

Para llevar a cabo nuestra misión y objetivos, siempre ajustando la intervención al marco legal existente y a las necesidades y especificidades de cada ámbito, se han desarrollado y se siguen desarrollando diferentes acciones que conllevan la elaboración y puesta en marcha de protocolos de coordinación; acuerdos de colaboración entre los diferentes actores implicados; la participación en la evaluación, la investigación y trabajo en equipo para mejorar la intervención; así como todos aquellos aspectos de mejora que repercutan en una intervención ajustada, eficientes y eficaz, con el fin último de garantizar la protección integral de la víctima.

A continuación y de forma resumida destaco algunos de los convenios y acuerdos de colaboración, así como algunas de las evaluaciones e investigaciones llevadas a cabo o en las que se está participando.

#### 3.1. CONVENIOS FIRMADOS POR EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA

A lo largo de esta exposición ya he hecho referencia a algunos de ellos, paso a enumerarlos con una breve descripción del objeto del Convenio (todos ellos se encuentran publicados en la web del Departamento de Justicia):

- Convenio de colaboración con la **Obra Social de la Fundación “La Caixa”**: con el objetivo de fomentar y promover todas aquellas medidas dirigidas a las mujeres que han vivido o viven una situación de violencia con la finalidad de favorecer y potenciar su proceso de recuperación a través de la realización de unos programas de actuación específicos en el ámbito de la inserción laboral, de recuperación psicológica y social y de ayudas para la atención psico-socio-educativa de los menores de 16 años.
- Convenio de colaboración entre el **Ministerio del Interior** y el Departamento de Justicia: con el objetivo de acceder e interactuar desde las OAVD con el “Sistema de seguimiento integral de violencia de género” (conocido como sistema Viogen).
- Acuerdo de colaboración entre la **DG de la Policía del Departamento de Interior** y la DG de Ejecución Penal a la Comunidad y Justicia Juvenil del Departamento de Justicia, para la cooperación en materia de prevención y lucha contra la violencia de género, doméstica y de otras violencias graves: tiene un doble objetivo, por un lado, garantizar una especial protección y atención a aquellas víctimas más vulnerables; y por otro, evitar duplicidades y la victimización secundaria por parte de ambos departamentos.
- Convenio de colaboración del área de los servicios de Justicia Restaurativa y de Atención a las Víctimas entre la **Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi** y la Administración de la Generalitat de Catalunya, a través del Departamento de Justicia. Tiene un doble objetivo: por un lado, la colaboración entre las dos administraciones para el intercambio de conocimientos, formación, evaluación y difusión de los respectivos servicios de Justicia Restaurativa y de atención a las víctimas del delito y, por el otro, de mejorar los

niveles de calidad de las prestaciones que, en este ámbito, las dos administraciones ofrecen al conjunto de la ciudadanía de sus respectivos territorios.

- Convenio de colaboración entre el **Ministerio de Justicia** y las Comunidades Autónomas con traspaso de funciones en materia de provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia para establecer el sistema de representación de las Comunidades Autónomas en el **Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas**.

### 3.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS. MEJORAS DE INTERVENCIÓN

Las OAVD y el Área hemos participado y colaborado activamente en las siguientes evaluaciones realizadas a lo largo del 2016, y que nos ha permitido detectar y analizar nuestros puntos fuertes así como aquellos puntos de mejora en nuestra actuación. Sólo hago una enumeración de las mismas:

- Evaluación de la red de servicios especializados en Violencia Machista. A iniciativa del Instituto Catalán de las Mujeres (ICD) y realizado por el Grupo Antígona.
- El abordaje de las violencias sexuales en Catalunya. A iniciativa, también, del ICD y realizado por el Grupo Antígona.
- Evaluación de los servicios de la comisión contra la violencia machista de la ciudad de Barcelona. A iniciativa del Ayuntamiento de Barcelona y realizado por el Grupo Spora.

En Octubre del 2016, se creó un Grupo de trabajo entre los profesionales de los Equipos de Asesoramiento Técnico Penal (EATP), las OAVD, la propia Área, profesionales del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE) y Magistrados de Instrucción, Penal y de la Audiencia Provincial, para el uso del programa de Apoyo a la Declaración Judicial (que llevan a cabo EATP), con la finalidad de elaborar un documento que sea válido e útil para la judicatura y los equipos profesionales, con el visto bueno del Tribunal Superior de Justicia de Catalunya. Este mes de Marzo se ha finalizado la redacción del documento y se ha presentado a los respectivos representantes institucionales así como al presidente del Tribunal Superior de Catalunya.

El objetivo del documento es el de establecer unas líneas de actuación que mejoren los procesos penales en aquellos casos de víctimas o testigos especialmente vulnerables. Es una realidad constatada que cuando el sistema judicial debe actuar en situaciones de especial fragilidad, se deben extremar todas las actuaciones que se lleven a cabo para evitar siempre y en todos los casos una segunda victimización. En el documento, que es una guía de buenas prácticas, ofrece dar orientación y líneas de actuación según la fase del procedimiento judicial así como clarificar cómo y cuándo deben intervenir los Equipos de Asesoramiento Técnico Penal y las OAVD, en estas situaciones concretas.

#### 4. ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO: OPORTUNIDADES Y RETOS

En este apartado se destaca las actuaciones que se han desarrollado y puesto en marcha a raíz de la entrada en vigor de la Ley del Estatuto de la Víctima del Delito y aquellos retos que se nos plantean.

##### 4.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DE UN DELITO

Antes que se aprobara la Ley del Estatuto de la Víctima del Delito, desde la Secretaria General del Departamento de Justicia se pidió al Área que hiciéramos un estudio del impacto de dicha norma, especialmente en la cartera de servicios que dirijo.

Se llevó a cabo un estudio exhaustivo, artículo por artículo, de las posibles repercusiones que podían tener sobre los diferentes servicios y unidades del Departamento, en relación a sus funciones y su impacto a nivel cuantitativo.

De este análisis, se detectó, en primer lugar que había funciones más genéricas, como las de informar y asesorar a las víctimas de un delito y funciones más especializadas, propias de las OAVD. Y en segundo lugar, se proyectó que habría un incremento continuado de las consultas de las personas perjudicadas por un delito.

Así se pensó en la creación de un punto de información telemático que permitiera canalizar la información inicial de forma que cuando las víctimas se dirijan a la OAVD sea para recibir una atención más especializada.

De esta propuesta, cobró forma y se materializó el pasado 14 de Diciembre de 2016, fecha en la que se puso en marcha el **Servicio de Información y Orientación a personas víctimas de un delito**, a través de la gestión delegada que presta la entidad *Creu Roja Catalunya*.



**Línea Gratuita: 900 12 18 84**  
[infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat](mailto:infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat)

Los objetivos de este servicio son, por un lado, poder ofrecer un servicio de primera atención e información para canalizar adecuadamente las consultas de los ciudadanos y orientar a las personas a los recursos que puedan dar respuesta a sus peticiones, evitando el ir y venir por diferentes servicios y la sensación de indefensión y desinformación que muchas veces puede generar el sistema penal en la víctima; y, por el otro, ofrecer el apoyo y contención emocional de aquellas peticiones que lo requieren.

Es un servicio gratuito que pone a disposición de los ciudadanos una línea telefónica gratuita atendida de forma personalizada de lunes a viernes de 8 de la mañana a 10 de la noche, y un buzón de correo electrónico para atender las consultas de cualquier persona que sea o se sienta víctima de un delito. Se garantiza la atención en catalán, castellano, inglés, francés, alemán y árabe.

Lo configura un equipo de personas del ámbito de las ciencias sociales, con una capacitación profesional adecuada para prestar una atención de calidad. Esta atención se configura en diferentes niveles según la petición y valoración de las necesidades de la persona que accede y según el volumen de las entradas y de la situación de emergencia detectada.

El servicio da cobertura a todo el territorio de Catalunya, en concreto debe atender las peticiones de las personas que residen en Catalunya o que tengan un procedimiento judicial abierto o por abrir en Catalunya, así como a los miembros de sus familias, profesionales o cualquier persona interesada o que tenga conocimiento de un hecho delictivo.

Se integra informáticamente con las diferentes OAVD, a la vez que interactúa con el resto de agentes institucionales y sociales relevantes en el ámbito de la atención a las víctimas.

#### 4.2. INFORMACIÓN DEL DERECHO DEL ARTÍCULO 5.1.m DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO

Uno de los retos que se nos plantean es cómo la víctima puede participar en el proceso penal y en la ejecución de la pena, tal y como prevé el Estatuto de la Víctima del Delito.

Esta preocupación la manifestaron en su momento diversos Letrados de la Administración de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria de Catalunya. A iniciativa suya, se llegaron a unos acuerdos con el Área y las OAVD para que los profesionales de las OAVD pudieran contactar e informar a las víctimas de los derechos recogidos en dicha ley, principalmente lo que recoge el artículo 5.1.m).

Desde la entrada en vigor de la ley, a finales de Octubre del 2.015, se acordó que desde los JVP de Catalunya se nos officiaría a las OAVD según su territorio competencial, para que los profesionales especializados hiciéramos el primer contacto con todas aquellas víctimas de las que en el procedimiento penal se acordó pena de prisión para la persona agresora y se encuentra en estos momentos cumpliendo la pena de prisión en un centro penitenciario de Catalunya, por delitos violentos.

El profesional de la OAVD realiza este contacto, en muchas ocasiones es el primer contacto con la víctima desde el ámbito de la justicia una vez se ha dictado sentencia, y en otras, es sólo informarla ya que está siendo o ha sido atendida por la OAVD.

Todo ello ha repercutido en la revisión y actualización del Protocolo de coordinación con los centros penitenciarios de Catalunya y las OAVD así como la adecuación de las respectivas bases de datos (todo en ello en fase de desarrollo).

Si la víctima manifiesta su voluntad de recibir las resoluciones a les que se refiere el artículo 7 de la ley, y nos facilita una dirección de correo electrónico o de correo postal, desde la OAVD se traslada dicha información al JVP y al centro penitenciario

correspondiente. Al JVP con un doble motivo, para trasladarle la voluntad de la víctima y la dirección donde quiere recibir las resoluciones y para que le notifique directamente todas las resoluciones que contempla el art. 13. Al centro penitenciario, se le traslada para que “activen protocolo Estatuto” y nos comuniquen aquellas resoluciones que se contemplan en el artículo 7 (las relacionadas con el ámbito penitenciario).

Si la víctima manifiesta que no quiere recibir ninguna resolución, sólo se envía una nota al JVP para su información. De la misma manera, se hace devolución al JVP de todas aquellas víctimas que no podemos localizar y que previamente se nos ha oficiado para que contactemos.

A título orientativo, desde finales de octubre de 2015 hasta el 21.04.2017 se ha contactado con 1.205 víctimas, de las que 576 (47,8%) han manifestado su voluntad de recibir las resoluciones del artículo 7 de la ley.

#### 4.3. RETOS

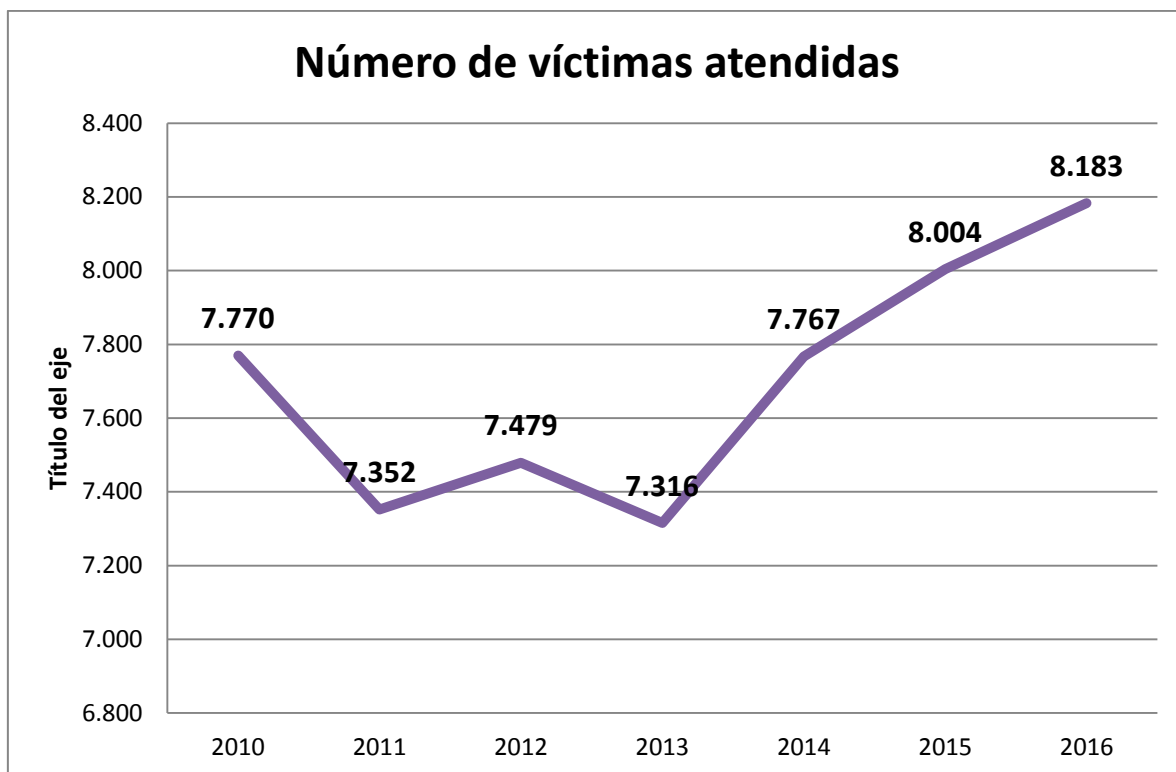
- ⇒ Coordinación entre los diferentes operadores para no duplicar, no revictimizar
- ⇒ Establecer pautas o indicaciones claras de quién, cómo y cuándo se informa a la víctima de sus derechos
- ⇒ Buena comunicación o conexión entre los diferentes sistemas que recoja y aglutine la información
- ⇒ Optimizar todos los recursos
- ⇒ No decidir por la víctima, acompañarla, orientarla, asesorarla pero siempre empoderarla
- ⇒ Visualizar y compartir buenas prácticas.

Centro de  
Estudios  
Jurídicos



## 5. DATOS ESTADÍSTICOS

A continuación algunos datos estadísticos de las OAVD desde el 2010 hasta el 2016.



En la siguiente tabla se detalla qué tanto por ciento de las víctimas atendidas en el conjunto de las OAVD son mujeres, jóvenes o población extranjera

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Número de víctimas atendidas</b>	<b>7.770</b>	<b>7.352</b>	<b>7.479</b>	<b>7.316</b>	<b>7.767</b>	<b>8.004</b>	<b>8.183</b>
% Mujeres	90,5%	90,1%	91,1%	91,6%	91,3%	90,6%	87,3%
% Población joven	4,4%	3,8%	3,7%	3,6%	4,5%	5,2%	5,5%
% Población extranjera	35,6%	33,1%	35,3%	35,1%	34,7%	35,1%	38,1%

Y la distribución por Oficinas de Atención a la Víctima del Delito es:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Barcelona	3.923	3.442	3.670	3.556	4.295	4.318	4.790
Girona	1.321	1.370	1.178	1.120	1.125	1.245	971
Lleida	822	713	835	893	886	875	867
Tarragona	1.330	1.409	1.267	1.212	1.023	1.197	1.075
Terres de l'Ebre	289	288	363	372	270	219	272
Oficina virtual Fora Catalunya	85	130	166	163	168	150	208



Y para finalizar, en la siguiente tabla se muestra el número de actuaciones (intervenciones que se realizan con la víctima) a lo largo del tiempo y según el tipo de intervención<sup>1</sup>:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Nº actuaciones</b>	<b>41.651</b>	<b>42.749</b>	<b>41.931</b>	<b>44.459</b>	<b>55.123</b>	<b>60.858</b>	<b>57.940</b>
Primera acogida	2.986	2.599	2.681	2.705	3.189	3.607	3.084
Intervención de seguimiento	4.533	4.244	5.151	5.798	7.416	7.182	6.574
Información y asesoramiento	10.801	11.582	10.814	11.090	13.064	13.527	13.680
Atención guardia J. VIDO	972	628	789	1.089	1.163	1.281	1.208
Acompañamientos a juicios	185	235	271	351	318	406	285
Intervención psicológica	4.677	5.099	5.057	5.598	6.962	7.070	6.028
Información jurídica básica	7.406	7.897	7.267	7.970	8.276	8.998	8.869
Actuaciones derivación y coordinación	6.525	6.817	6.573	6.841	11.606	15.474	13.190
Información penitenciaria sobre la persona agresora	3.566	3.648	3.328	3.017	3.129	3.313	5.022



<sup>1</sup> En una misma víctima se puede realizar más de una actuación al mismo tiempo, por ejemplo, puedo hacer una primera acogida, informarla y asesorarla y derivarla a un recurso.

## BIBLIOGRAFÍA

Delgado Martín, J. *Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la violencia de Género*. Madrid, Colex, 2007

Boletín Oficial del Estado, *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de Género*. Madrid, BOE núm. 313, 29 de Diciembre.

Lorente Acosta, M; Marin López, P. *La Valoración del daño en las víctimas de la violencia de género*. Madrid, CGPJ, 2007

Boletín Oficial del Estado, *Ley 4/2015, de 27 de Abril, del Estatuto de la Víctima del Delito*. Madrid, BOE núm. 101, 28 de Abril.

Protocolo de coordinación entre los órganos jurisdiccionales penal y civil para la protección de las víctimas de violencia de género.

### Webgrafia

- [Oficines d'atenció a la víctima del delictes. Administració de justícia de Catalunya](#)
- [Servei d'informació i orientació telemàtica. Administració de justícia de Catalunya](#)
- [Convenis i acords. Administració de justícia de Catalunya](#)
- [http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/debat/debat\\_bat\\_avaluacio\\_victimes\\_familiar.pdf](http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/debat/debat_bat_avaluacio_victimes_familiar.pdf)
- [Impacte de l'estatut de la víctima del delictes en el procés penal. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada](#)
- <http://www.ub.edu/geav/contenidos/rvdcastellano.pdf>