



## **PROTOCOLO TRATAMIENTO DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA EN LA RED DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO**

**Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica:** añade un nuevo artículo a la Ley de Enjuiciamiento Criminal, el 544 ter, cuyo apartado 8 dispone: “La orden de protección será notificada a las partes, y comunicada por el juez inmediatamente, mediante testimonio íntegro, a la víctima y a las Administraciones Públicas competentes para la adopción de medidas de protección, sean éstas de seguridad o de asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole. A estos efectos se establecerá reglamentariamente un sistema integrado de coordinación administrativa que garantice la agilidad de estas comunicaciones.”

**Ley Integral 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.** Art. 63; apartado 3º; párrafo 2º: “En el ámbito de la Comunitat Valenciana, las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito situadas en la capital de provincia son puntos de coordinación de las órdenes de protección que se dicten en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en virtud de los dispuesto en la normativa reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica y el sistema de registros administrativos de apoyo a la administración de justicia.”

**Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.** Art. 9: “...las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de Alicante, Castellón y Valencia, actuarán como puntos de coordinación de las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.”

### **1.- Puntos de coordinación de Órdenes de Protección (qué hay que hacer)**

Una vez recibida una Orden de Protección en el Punto de Coordinación (OAVDs de Alicante, Valencia o Castellón) por diferentes vías (correo electrónico, fax virtual), y tras comprobar el domicilio de la víctima, se remitirá a la OAVD correspondiente a su lugar de residencia, por correo electrónico o fax virtual.

Esta remisión se efectuará el mismo día de su recepción.

A continuación, y tan pronto como esté disponible en la aplicación OAVD la función de



registro de medidas de protección, se mecanizará dicho registro y el documento quedará incorporado al almacén habilitado a tal efecto, y a disposición de la OAVD receptora para su curso y gestión.

## **2.- Tratamiento de las órdenes de protección por las OAVDs (contacto inicial con la víctima)**

### ***2.1. Víctimas ya atendidas en la OAVD***

Una vez recibida la orden de protección por la OAVD correspondiente, y en el supuesto de que la víctima haya sido atendida ya por un técnico de la OAVD, dicho técnico verificará que la información contenida en la resolución judicial corresponde a la obtenida en la entrevista ya realizada. A continuación, se pautarán, en su caso, las actuaciones de seguimiento que se estimen oportunas (llamadas telefónicas de seguimiento, acompañamiento a juicio...).

### ***2.2. Víctimas que no han sido atendidas en la comparecencia inicial ante la autoridad judicial***

Recibida desde el punto de coordinación la resolución judicial con protección a favor de la víctima, el modo de actuar por parte del técnico correspondiente será el siguiente:

- Establecer contacto telefónico con la víctima a la mayor brevedad posible. La información que remite el órgano judicial suele ser la nota del SIRAJ y el testimonio de la resolución adoptada. El teléfono de la víctima viene recogido en el apartado correspondiente de la nota del SIRAJ. Si no aparece dicho dato o el teléfono no está operativo o no corresponde a la víctima, el técnico de la OAVD autorizado para acceder a la base de datos VIOGEN efectuará la consulta correspondiente para comprobar la existencia de otras vías de comunicación telefónica.
- Se recomienda realizar dos o tres llamadas hasta contactar con la víctima, a diferentes horas y días.
- En caso de no poder contactar telefónicamente, se remitirá carta certificada con acuse de recibo que contendrá el teléfono de contacto de la OAVD correspondiente.
- En general, el plazo para realizar las gestiones anteriores será, como máximo, de 5 días. Se deberá priorizar, en todo caso, la atención de las órdenes de protección que afecten a menores de edad.



- En el supuesto de denuncias mutuas, en que se acuerde por la autoridad judicial medidas de protección dirigidas a ambos miembros de la pareja, se deberá iniciar un expediente para cada una de las partes, cuya tramitación será efectuada por técnicos diferentes, teniendo en cuenta que la protección social de las mujeres víctimas de la violencia de género está sujeta a una regulación legal específica.
- Una vez establecido el contacto telefónico con la víctima, se comprobarán los datos relativos al domicilio, situación laboral, estado emocional y otros. Se comprobará, también, que conoce los términos de las medidas de protección adoptadas, si tiene asistencia letrada y protección policial asignada. Igualmente, se ofrecerá a la víctima la posibilidad de mantener una entrevista presencial a fin de efectuar una adecuada valoración de sus necesidades y una derivación a los recursos más próximos a su domicilio. A este respecto, se recuerda la necesidad de actualizar regularmente el listado de recursos disponibles en el ámbito de actuación de cada OAVD.

### **3.- Tratamiento de las órdenes de protección por las OAVDs – Entrevistas presenciales**

En el transcurso de estas entrevistas con las víctimas se pondrán a su disposición todos los servicios facilitados desde la OVAD y se facilitarán nuestros datos de contacto.

A continuación, se les trasladará la información relevante en relación con:

- Procedimiento Judicial en curso. A destacar:
  - Verificar si se ha hecho uso del derecho a la asistencia jurídica especializada y si procede, en su caso, facilitar la solicitud.
  - Explicar el contenido y vigencia de las medidas penales o civiles, incidiendo especialmente en el significado de las medidas cautelares penales (prohibición de aproximación y comunicación) y en la necesidad de ejercitar acciones civiles en el plazo de treinta días, si se han dictado dichas medidas en la orden de protección. Se informará, en su caso, del significado de resoluciones judiciales como la denegación de orden de protección o medidas cautelares y sobreseimientos provisionales.
  - Informar acerca de organismos que garantizan el seguimiento y control de su seguridad en función de su lugar de residencia. Informar, también, sobre la posibilidad de acceder al servicio de tele-alarma, destacando los servicios especializados de la Policía Nacional (UFAM), la



Guardia civil (EMUME) y las Policías Locales.

- En su caso, mantener informada a la víctima de la situación procesal y penitenciaria del imputado.

- **Recursos Psicosociales**

- Asistencia psicológica en la OAVD: valoración del estado emocional de la víctima, detección de necesidades y elaboración de un plan de apoyo psicológico, en su caso. (*Artículo 19, apartados 5, 7 y 11a*), entre otros, del RD 1109/2015 por el que se desarrolla la Ley del EV)

- Asimismo, se pondrá a disposición de la víctima información de interés relativa a los recursos disponibles en materia de asistencia y protección social, facilitándole la hoja de recursos individualizada de la población/ámbito de su residencia, y/o derivándola a alguno de los recursos o servicios necesarios en su situación (en función de la OAVD de que se trate, y de la especial situación de vulnerabilidad de la víctima, con su consentimiento, se podrá pedir cita directamente en esos servicios en lugar de entregar la hoja únicamente):

- Recursos especializados como los Centros Mujer 24h, desde donde se gestiona también el ingreso en Centros de Acogida para Mujeres Maltratadas y sus hijos e hijas, y el tratamiento social, psicológico a las mujeres y el asesoramiento jurídico, o servicios como la tele-alarma (ATENPRO)
- Servicios Sociales Municipales, destacando los recursos para la atención de mujeres en situación de riesgo social o víctimas de violencia, como Agentes de Igualdad, Área de la Dona, Casa de la Dona y Equipos Específicos de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA) (antes llamados SEAFIs), en el caso de que tengan menores a su cargo y siempre previa valoración y derivación del Equipo Municipal de Servicios Sociales Generales.
- Centros de Salud y Servicios Sanitarios Especializados, tales como las Unidades de Salud Mental.
- Oficinas de Empleo, desde donde se tramita la Renta Activa de Inserción, dirigida a víctimas de violencia de género, que estén inscritas como demandantes de empleo y puedan acreditar su condición, mediante resolución judicial o informe de la administración. También el cobro de prestaciones y subsidios por desempleo, ayuda



por cambio de residencia y otros programas especiales de empleo a los que pueda tener derecho.

- Otras entidades o asociaciones de interés, tales como “CAVAS” (Centro de Atención a Víctimas de Agresiones Sexuales) o “Instituto Espill” (dirigido a menores del sistema de protección que han sido víctimas de abusos o agresiones sexuales), realizando la solicitud a través de la Dirección Territorial de la conselleria competente en materia de Protección de Menores.

- **Otra información y recursos**

También se facilitará a la víctima, en su caso:

- Información acerca de las ayudas de pago único (artículo 27 LO 1/2004) y derivación a servicios sociales especializados para su tramitación.
- Información acerca de las ayudas previstas en la Ley 35/95, en caso de que reúna los requisitos exigidos, que son compatibles con otras ayudas que pueda percibir.
- Renta Valenciana de Inclusión.
- Anticipos por impago de alimentos.

Finalmente se solicitará la **firma de la hoja de autorización** de uso de sus datos personales en la aplicación. Se hará constar, en su caso, la autorización verbal comunicada a estos efectos por vía telefónica.

La persona responsable del expediente decidirá el periodo de seguimiento de cada orden de protección. Se recomienda, en general, un plazo de 3 meses aproximadamente, siempre en función de la valoración realizada a la vista de la vigencia de la orden y su evolución. Para evitar la victimización secundaria, se tendrá en cuenta la circunstancia de que la víctima esté recibiendo atención por parte de otro servicio; en tal caso, se contactará con éste a los efectos de coordinar el seguimiento y la evolución de la víctima.

En los supuestos de órdenes de protección denegadas y con procedimiento judicial en trámite se recomienda contactar la víctima a los efectos de:



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia, Administració  
Pública, Reformes Democràtiques  
i Llibertats Públiques

**DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES**  
**! ACCÉS A LA JUSTÍCIA**



**Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delict**

- ofrecer los servicios de la OAVD;
- derivar al recurso de tele-alarma (ATENPRO), si se considera recomendable;
  
- derivar al Centro Mujer 24h o a otros servicios equivalentes en función del lugar de residencia.

#### **4.- Tratamiento de incidencias críticas del sistema VioGén (ver manual de usuario denominado "Incidencia crítica: Registro y Confirmación".)**

Las "incidencias críticas" son anotaciones en el sistema VioGén, de los que tenemos conocimiento a través de correos electrónicos automatizados, y que contienen información sobre hechos significativos para la seguridad de las víctimas. El usuario que las registra lo hace porque considera que esta información no es conocida por aquéllos que tienen asignada la protección de la víctima.

Las OAVDs están integradas en el sistema VioGén, por lo que dichas incidencias se dirigen de forma automatizada, por correo electrónico a la oficina correspondiente (de acuerdo con domicilio de la víctima). Las OAVDs de Alicante, Castellón y Valencia reciben, además, todas las comunicaciones de incidencias críticas remitidas a las oficinas de sus respectivas provincias.

Las referidas incidencias críticas contienen datos estructurados (ver imagen inferior) mediante la selección de uno o varios indicadores o circunstancias relevantes que afectan a la peligrosidad del autor, la vulnerabilidad de la víctima, la situación penitenciaria de los penados y otras circunstancias.



PRUEBAS PRUEBA, PRUEBA MALAGA	ID 386080	VÍCTIMA	AUTOR	ID 143378	PRUEBA PRUEBA, AUTOR PRUEBAS
-------------------------------	-----------	---------	-------	-----------	------------------------------

**INCIDENCIA CRÍTICA**

Manual de este formulario

**Peligrosidad del Autor**

El autor se muestra especialmente peligroso El autor se ha intentado suicidar El autor se ha trasladado al lugar donde reside actualmente la víctima El autor se encuentra en paradero desconocido	< >	
---	-----	--

**Vulnerabilidad de la Víctima**

La víctima se muestra especialmente vulnerable La víctima se ha intentado suicidar La víctima se ha trasladado al lugar donde reside actualmente el autor La víctima se encuentra en paradero desconocido	< >	
--	-----	--

**Datos Penitenciarios**

El penado ingresa en un Centro Penitenciario Salida temporal del penado Incidentes del penado durante una salida temporal Reingreso del penado tras haber finalizado una salida temporal No reingreso del penado tras finalizar una salida temporal (persona huida) Traslado del penado a otro Centro Penitenciario El penado causa baja definitiva del Centro Penitenciario	< >	
--	-----	--

**Otras circunstancias**

Conocimiento de un hecho que no ha sido registrado Actuaciones relacionadas con una notificación VioGén Otras	< >	
---	-----	--

Las “incidencias críticas” de VioGén suelen tratarse de “movimientos penitenciarios” de los agresores que se encuentran cumpliendo penas de prisión (permisos, traslados, excarcelaciones...), modificaciones de la valoración policial del riesgo de la víctima o cambios en la situación de la víctima, como puede ser causar baja en recurso de acogida o cambio de domicilio. Las incidencias relativas al riesgo, decaimiento de medidas, activación de medidas, fechas de juicios, podrían considerarse relevantes. Si la/el técnico/a de la OAVD tiene alguna duda sobre la generación de la incidencia crítica consultará a la Coordinadora o Coordinador provincial. Dichas incidencias para ser conocidas por los demás intervinientes en el Sistema deben introducirse en el Apartado “Incidencias Críticas”, lo que genera de forma automática la incidencia crítica que es remitida a las instituciones correspondientes para su conocimiento.

El procedimiento a seguir, una vez recibida la incidencia en la OAVD, es el que sigue:

- En primer lugar, se comprobará que la víctima se trata de una usuaria de la OAVD receptora.
- En el supuesto de que se trate de un expediente VioGén Activo, se efectuará la gestión de la incidencia en todo caso.
- En el supuesto de que se trate de un expediente VioGén Inactivo, se comprobará en el sistema VioGén si es por finalización de las medidas de protección. Si dichas medidas



finalizaron hace más de cuatro años, no se efectuará la gestión de la incidencia, a los efectos de no producir una victimización secundaria. Sólo en el supuesto de que el condenado esté cumpliendo una pena privativa de libertad en relación a esa víctima, no se tendrá en cuenta que sea un VioGén Inactivo.

- Hechas estas comprobaciones, se contactará con la víctima a través de llamada telefónica al número que consta en la aplicación VioGén. El objeto de esta llamada no es alertar a la víctima para garantizar su seguridad (eso es algo que ya habrán hecho, por lo general, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad), sino saber cómo se encuentra la víctima y despejar las dudas que pueda tener como consecuencia de la incidencia; por ejemplo, si se reanuda el régimen de visitas, en caso de tener hijos en común con el excarcelado.

- Existen incidencias, como las no confirmadas, de las que en principio no se tiene que hacer ningún tipo de gestión.

- En el supuesto de que en la OAVD correspondiente no exista expediente de usuaria, se recabarán los datos de contacto a través del sistema VioGén, y establecido dicho contacto con la víctima, se comprobará la existencia de medidas de protección en vigor a su favor, iniciándose en tal caso la apertura de expediente y el correspondiente seguimiento.

- En cualquier caso, se debe consultar a la víctima si quiere conocer esos datos o no, para siguientes ocasiones.

**5.- Sistema VIOGEN e intervención de las OAVDs en el mismo** (ver manual de usuario denominado “Funcionalidad de los usuarios adscritos a servicios sociales u organismos de igualada de las CCAA”)

La incorporación de las OAVDs al sistema VIOGEN supone obtener y aportar información sobre las víctimas de violencia de género, cuya consecuencia más evidente es la adecuada protección de las mismas, así como la actualización constante de datos relativos a su situación personal, lo que igualmente permite identificar necesidades y adoptar medidas en otros ámbitos por parte de los denominados “Servicios sociales CCAA”, donde se incluye a las OAVDs y a los Centros Mujer 24 horas.

El personal técnico de las OAVDs actualmente autorizado pueden acceder al Sistema sin necesidad de recabar el consentimiento de la víctima. Existen partes del sistema al que sólo pueden acceder las FFCCSS y las Unidades de Coordinación y de Violencia de las Delegaciones y





Subdelegaciones del Gobierno.

El icono del sistema referido a “Servicios Sociales” son unas manos con unas figuras de personas en el centro (ver imagen inferior), donde se pueden anotar incidencias de las que tengamos conocimiento, especialmente relacionadas con factores de vulnerabilidad no detectados, o que en el proceso aparezcan como nuevos y que puedan tener repercusiones en posibles situaciones de peligrosidad y de protección de la víctima. En todo caso se anotará en ese apartado que las víctimas son usuarias de las OAVDs.

Relación Víctima-Autor		Desde	Tipo	Situación		Desde
Caso		Alta 14-06-2016	Conyuge	Unidad Alta Comisaría de Málaga - UPAP	ACTIVO	14-06-2016
Evolución Riesgo		Fecha 14-06-2016 13:05	PRIMERA VALORACIÓN POLICIAL Tipo VPR	Nivel EXTREMO	Fecha 01-07-2016 08:33	ÚLTIMA VALORACIÓN POLICIAL Tipo VPR Nivel EXTREMO
Denuncia		Fecha 30-06-2016	Atestado 30/5	Unidad MA-Comisaría de Marbella		
Asignación		Fecha 14-06-2016	Tipo Territorial	Unidad Comisaría de Málaga - UPAP		
Medidas Judiciales		Inicio	Fin		Tipo	
Incidencia Crítica		Fecha 01-07-2016 10:27	Estado En espera	Comunicada a la Víctima	Causa Incidentes del penado durante una salida temporal	

En la pantalla aparecerá una sencilla ficha de seguimiento asistencial de la víctima, donde se completarán todos los campos, incluido el nivel estimado de vulnerabilidad de la víctima que es objeto del seguimiento por parte de la OAVD.

Como se puede comprobar, en este módulo, también, se pueden cargar documentos que el usuario del Sistema considere significativos para el seguimiento de la víctima y que aporten datos relevantes para cualquier otro usuario que desee consultarlo.