



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA,  
REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES  
DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



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

## **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO**

Direcció General de Reformes Democràtiques y Acces a la Justicia  
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

*Generalitat Valenciana*

*Febrero 2018*

V1- (14/02/2018)

## ÍNDICE

### **1.- ASISTENCIA EN LAS OAVDs**

#### 1.1.- Actividad de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito

1.1.1.- Atención presencial, telefónica y documental

1.1.2.- Atención a víctimas en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito

1.1.3.- Atención en guardias

#### 1.2.- Asignación de expedientes

#### 1.3.- Coordinación y evaluación de las actuaciones

### **2.- OFICINA VIRTUAL**

### **3.- GESTIÓN DOCUMENTAL**

#### 3.1.- Documentos de entrada

3.1.1.- Puntos de Coordinación de Órdenes de Protección:

3.1.2.- Documentos de entrada en OAVD

3.1.3.- Aplicaciones de Registro

#### 3.2.- Documentos de salida

3.2.1.- Puntos de Coordinación de Órdenes de Protección:

3.2.2.- Documentos de salida en OAVD:

#### 3.3.- Instrumentos de registro

3.3.1.- MASTÍN

### 3.3.2.- Carpetas en Red

## **4.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

4.1.- Incidencias de personal

4.2.- Incidencias o peticiones de material

4.3.- Incidencias Informáticas:

4.3.1.- Incidencias en el puesto de trabajo

4.3.2.- Incidencias con las impresoras

4.3.3.- Incidencias con las aplicaciones

4.3.4.- Incidencias con otras aplicaciones:

4.3.5.- Incidencias con el correo electrónico:

## **5.- DIFUSIÓN: WEB Y REDES SOCIALES**

5.1.- Objetivos de la difusión

5.2.- Redes sociales en las que están presentes las OAVD's

5.3.- ¿Cómo publicar en las redes sociales?

5.4.- Contenido de las publicaciones

## **6.- COMUNICACIONES**

## **7.- CONTENIDO DISCOS EN RED**

## **8.- QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS**

8.1.- Quejas

8.1.1.- Presentación de las quejas

8.1.2.- Documentación que debe presentarse

8.1.3.- Tramitación de la queja

8.2.- Sugerencias y agradecimientos

8.2.1.- Presentación de sugerencias y agradecimientos

8.2.2.- Documentación que debe presentarse

8.2.3.- Tramitación de las sugerencias y los agradecimientos

## 9.- ANEXOS

I.- *Decreto 96/2014, de 13 de junio, del Consell, por el que se determinan las condiciones del régimen de ausencias al trabajo por enfermedad o accidente que no dan lugar a deducción de retribuciones y Orden 12/2014, de 9 de julio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, para la determinación del procedimiento y criterios de aplicación de la mejora voluntaria de la acción protectora de la Seguridad Social*

II.- Formularios Comisión Servicio personal GVA

III.- Formulario de queja

IV.- Formulario de sugerencia

V.- Formulario de agradecimiento

VI.- Listado de municipios por partido judicial

## **1.- ASISTENCIA EN LAS OAVDs**

### **1.1.- Actividad de las Oficinas de asistencia a las víctimas del delito**

#### **1.1.1.- Atención presencial, telefónica y documental:**

Gran parte del trabajo cotidiano de las oficinas se realiza por teléfono: consultas de víctimas, peticiones de citas, resolución de dudas, etc. Y otra buena parte de las víctimas contacta personalmente con la Oficina, acudiendo presencialmente a la misma o siendo derivadas por los profesionales de la Administración de Justicia o de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Estas tareas, prioritarias para poder prestar una adecuada atención, requieren de la presencia de una persona del equipo permanentemente en la oficina (durante todo su horario laboral).

La coordinación provincial:

- Establecerá y supervisará los turnos (diarios o de más de un día, en función de las características de la oficina y con la periodicidad que el equipo estime conveniente) para realizar la atención presencial y telefónica diaria,
- Esta atención se complementará con la gestión administrativa y documental de la oficina: contactos con víctimas con órdenes de protección, citaciones, gestión del correo electrónico de la oficina, registro de documentos, etc.
- Los turnos deben permitir la atención a las actividades previstas en las agendas y la atención a las víctimas asignadas a cada una de las personas del equipo

#### **1.1.2.- Atención a víctimas en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito:**

La efectuará el personal disponible de la OAVD y preferentemente de manera planificada, según lo establecido en la agenda. En los casos en que se requiera una atención especializada, la realizará el profesional experto en la materia.

En el caso de no disponer de algún profesional especializado en la oficina, será el coordinador o coordinadora provincial quien se encargue de establecer el procedimiento para que la atención se pueda desarrollar convenientemente, contando con otros profesionales de las OAVDs de la provincia y estableciendo los turnos presenciales de atención.

Se intentará que todas las atenciones se realicen con cita previa, con el fin de evitar esperas y favorecer la atención pausada y centrada en la víctima.

El mismo procedimiento se realizará con los acompañamientos y seguimientos a víctimas.

La atención de los diferentes profesionales seguirá el siguiente criterio:

- En el caso de las guardias, atenderá la persona asignada al servicio de guardia
- La atención en la oficina se realizará por el personal disponible con tareas de atención presencial, telefónica y documental. En caso de asistencia en la OAVD de más de una víctima sin cita y con atención **urgente**, atenderá el personal disponible. Se debe intentar trabajar con cita previa siempre que sea posible.
- En los seguimientos y acompañamientos atenderá el profesional con el expediente asignado o en caso de atención especializada, quien disponga del perfil profesional exigido. Se trabajará, siempre que sea posible, con cita previa

#### **1.1.3.- Atención en guardias:**

Las oficinas provinciales de Alicante, Castellón y Valencia disponen de horario de atención al público de 17 a 20h. Durante ese horario se realizarán todas las atenciones a víctimas, sean éstas presenciales o telefónicas.

Del mismo modo, en las oficinas de Alicante y Valencia se ha establecido un turno de guardia los sábados, domingos y días festivos de 9 a 14h, en el que se realizará el mismo trabajo que el dispuesto para el horario de tardes

El documento con la asignación de turnos y guardias de cada OAVD se depositará en la carpeta de disco local provincial, para su fácil acceso de todo el equipo de profesionales de la provincia y del Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito.

#### **1.1.4.- Registro de actuaciones**

- Gestión telefónica a víctimas con número de expediente:



FICHA DE APERTURA DATOS DE LA VÍCTIMA HECHO DELICTIVO MED. PROTECCIÓN **ACTIVIDAD DE LA OAVD** GESTIÓN OTRA INFORMACIÓN

Documentos del expediente Incorporar documento Almacén documentos Mostrar plantillas Abrir plantilla

Código	Nombre documento	Asociación	Ult. generación	Descripción	Código

JURÍDICO PSICOLÓGICO SOCIAL **Telefónico**

Servicios de asistencia - JURÍDICO

Fecha y hora	Medio recepción	Servicio	Nombre	Observaciones
15/01/2018				

- Gestión telefónica a víctimas sin expediente abierto

GENERALITAT VALENCIANA

**Actividades OAVD**

Fecha:

Medio atención:  **Telefónico**

Profesional:

Actividad:

Observaciones:

## **1.2.- Asignación de expedientes**

La coordinación de la oficina velará para que el número de expedientes que gestiona cada profesional del equipo sea equilibrado.

El reparto de los expedientes entre las y los profesionales se realizará tras la primera atención. En general, la persona que efectúa la acogida a la víctima y le realiza la primera entrevista y atención asumirá el expediente de esa persona, aunque se deberá tener en cuenta el peso del área de intervención predominante que requiere, en caso de ser un factor determinante.

En cualquier momento se puede realizar un cambio de responsable del expediente, en caso de evolución de la víctima o si así es decidido por el equipo de profesionales de la OAVD .

La atención especializada se prestará por el/la profesional correspondiente, sea o no responsable del expediente.

## **1.3.- Coordinación y evaluación de las actuaciones**

La necesidad de coordinación y evaluación de las actuaciones desarrolladas en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito se hace mucho más necesaria en los momentos actuales, en los que se ha producido la incorporación de nuevo personal y se están poniendo en marcha nuevos protocolos de actuación. Un adecuado seguimiento nos permitirá revisar y ajustar los protocolos de actuación y establecer las medidas de adaptación necesarias.

La coordinación se establecerá siguiendo la pauta establecida a continuación:

- Reunión mensual entre el equipo de coordinación y el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito. Cada reunión finalizará con un documento escrito en el que se recogerán los asuntos tratados así como las propuestas adoptadas. Dicho documento se remitirá a los coordinadores provinciales para su conocimiento.
- Reunión trimestral del coordinador provincial con las personas responsables de las oficinas provinciales de su ámbito de actuación. Cada reunión finalizará con un documento escrito en el que se recogerán los asuntos tratados así como las propuestas adoptadas. Dicho documento se remitirá al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito, para su conocimiento

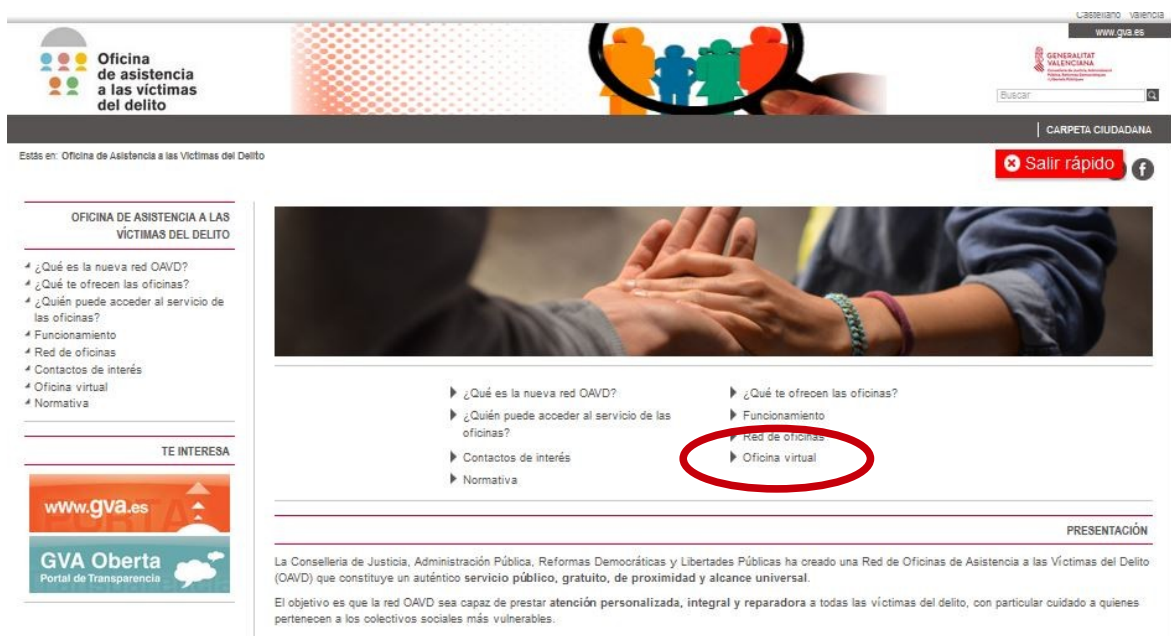


- Reunión semanal de cada responsable de Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito con su personal. Cada reunión finalizará con un documento escrito en el que se recogerán las propuestas adoptadas así como las posibles sugerencias. En el caso de que dichas propuestas y sugerencias puedan afectar al funcionamiento del resto de OAVs, dicho documento se remitirá a la coordinación provincial, para su conocimiento y traslado.

Se podrán establecer reuniones de coordinación para tratar aspectos concretos del trabajo de las oficinas o para tratar asuntos de especial relevancia y urgencia siempre que se considere oportuno.

## 2.- OFICINA VIRTUAL

La web de las oficinas de asistencia a las víctimas del delito (<http://www.oficinavictimas.gva.es/>) dispone de un espacio e oficina virtual habilitado en el que tanto las víctimas como cualquier persona o entidad interesada, puede realizar consultas, solicitar cita previa, atención personalizada o hacernos llegar cualquier petición o sugerencia.



The screenshot shows the website interface for 'Oficina de asistencia a las víctimas del delito'. The header includes the logo and navigation links. A sidebar on the left lists various services, with 'Oficina virtual' highlighted. The main content area features a list of links, with 'Oficina virtual' circled in red. Below the list, there is a 'PRESENTACIÓN' section with introductory text about the OAVD service.

OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

- ¿Qué es la nueva red OAVD?
- ¿Qué te ofrecen las oficinas?
- ¿Quién puede acceder al servicio de las oficinas?
- Funcionamiento
- Red de oficinas
- Contactos de interés
- Oficina virtual
- Normativa

TE INTERESA

[www.gva.es](http://www.gva.es)

**GVA Oberta**  
Portal de Transparencia

- ¿Qué es la nueva red OAVD?
- ¿Quién puede acceder al servicio de las oficinas?
- Contactos de interés
- Normativa
- ¿Qué te ofrecen las oficinas?
- Funcionamiento
- Red de oficinas
- Oficina virtual**

PRESENTACIÓN

La Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas ha creado una Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) que constituye un auténtico servicio público, gratuito, de proximidad y alcance universal.

El objetivo es que la red OAVD sea capaz de prestar atención personalizada, integral y reparadora a todas las víctimas del delito, con particular cuidado a quienes pertenecen a los colectivos sociales más vulnerables.

El contenido de los mensajes se direcciona a la cuenta de correo [victimes@gva.es](mailto:victimes@gva.es), gestionada por el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito, desde donde se remitirán los correos de víctimas a las coordinaciones provinciales.

Cada coordinación provincial atenderá los mensajes de su ámbito territorial de actuación, direccionándolos a la OAVD correspondiente y el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito atenderá los mensajes generales, las sugerencias y realizará la supervisión general de la cuenta de correo.



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA,  
REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delicte

Castellón Valencia  
www.gva.es

Oficina de asistencia a las víctimas del delito

GENERALITAT VALENCIANA

Buscar

CARPETA CIUDADANA

Estás en: Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito > Oficina virtual

**Salir rápido**

OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

- ¿Qué es la nueva red OAVD?
- ¿Qué te ofrecen las oficinas?
- ¿Quién puede acceder al servicio de las oficinas?
- Funcionamiento
- Red de oficinas
- Contactos de interés
- Oficina virtual
- Normativa

Puede ponerse en contacto con nosotros rellenando el siguiente formulario:

Nombre

Correo electrónico

Teléfono

Población

Consulta:

Prueba de verificación

No soy un robot

reCAPTCHA  
Privacidad · Condiciones

Enviar

### 3.- .- GESTIÓN DOCUMENTAL

El volumen y diversidad de documentación gestionada en las Oficinas de asistencia a las víctimas del delito requiere de un procedimiento de gestión claro y compartido por todo el personal que trabaja en las OAVDs, que permita su localización, su seguimiento y eliminar la acumulación de papel en los expedientes, tendiendo a una administración sin papel.

Se establecerá un procedimiento diferenciado entre los documentos de entrada y de salida, en función de su procedencia, destino y uso:

#### 3.1.- Documentos de entrada

##### 3.1.1.- Puntos de Coordinación de Órdenes de Protección:

DOCUMENTO	REGISTRO	DESTINO
ATESTADO	Aplicación Registro Ordenes Protección	OAVD gestora
ORDENES DE PROTECCIÓN	Aplicación Registro Ordenes Protección	OAVD gestora
SENTENCIAS	Aplicación Registro Ordenes Protección	OAVD gestora
LIQUIDACIÓN DE CONDENAS	Aplicación Registro Ordenes Protección	OAVD gestora

##### 2.1.2.- Documentos de entrada en OAVD

DOCUMENTO	REGISTRO	DESTINO DOCUMENTO
CITACIONES A JUICIO –VÍCTIMA-	MASTIN	Expediente electrónico de la víctima
CITACIONES A JUICIO – PERSONAL TÉCNICO-	MASTIN	Carpeta Red OAVD
ATESTADOS		Expediente electrónico de la víctima
MOVIMIENTOS PENITENCIARIOS	MASTIN	Expediente electrónico de la víctima
OFICIOS	MASTIN	Expediente electrónico de la víctima
DERIVACIONES DE OTROS RECURSOS	MASTIN	Expediente electrónico de la víctima



COMUNICACIONES CON OTRAS ENTIDADES O INSTITUCIONES	MASTIN	Carpeta Red OAVD / Expediente electrónico de la víctima
COMUNICACIONES INTERNAS OAVDs	REGISTRO DEPARTAMENTAL	Carpeta Red OAVD
COMUNICACIONES DIRECCIÓN GENERAL Y ADMINISTRACIÓN GVA	REGISTRO DEPARTAMENTAL	Carpeta Red OAVD

### 3.2.- Documentos de salida

#### 3.2.1.- Puntos de Coordinación de Órdenes de Protección:

Lo realiza directamente la aplicación de Registro de Ordenes de Protección. Una vez registrados los documentos en la aplicación, el sistema genera un mensaje de aviso a la OAVD receptora de la información, por lo que no es necesario realizar el registro de salida.

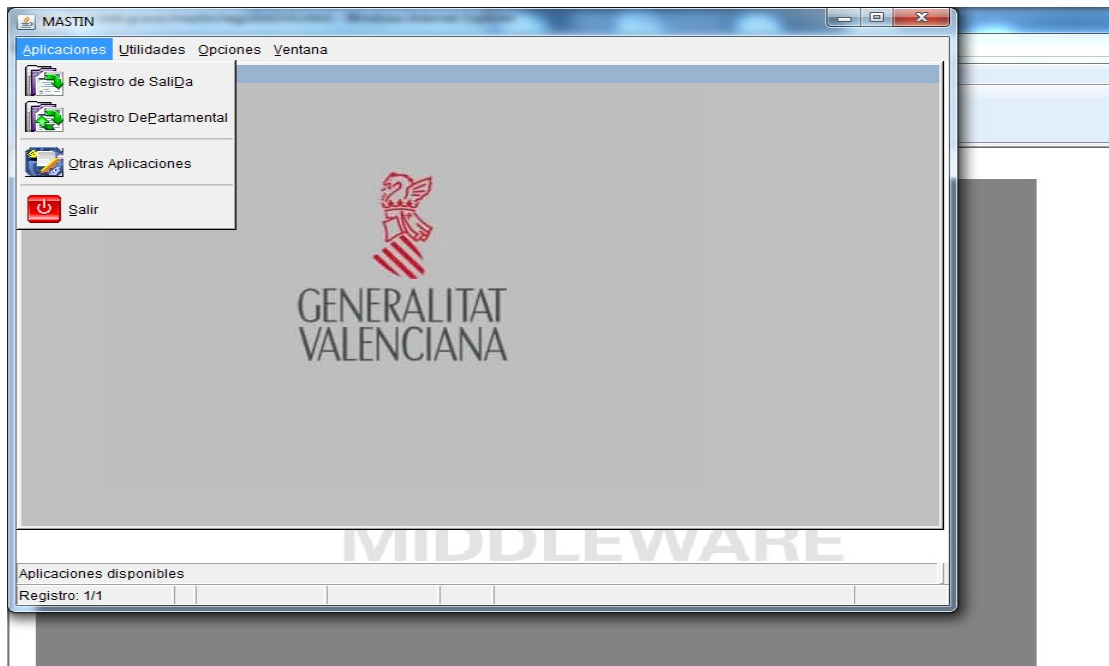
#### 3.2.2.- Documentos de salida en OAVD:

DOCUMENTO	REGISTRO	DESTINO DOCUMENTO
INFORMES EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA	MASTIN	Órganos Judiciales
NOTIFICACIONES/CARTAS A VÍCTIMAS	MASTIN	Carpeta Red OAVD / Expediente electrónico de la víctima
INFORME SOLICITUD MEDIDAS	MASTIN	Órganos Judiciales
RESPUESTA A OFICIOS	MASTIN	Carpeta Red OAVD/ Expediente electrónico de la víctima
COMUNICACIÓN INCIDENCIAS	MASTIN	Carpeta Red OAVD/ Expediente electrónico de la víctima
ESCRITOS JURÍDICOS: RECURSOS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	MASTIN	Carpeta Red OAVD / Expediente electrónico de la víctima
ESCRITOS JURÍDICOS: RECURSOS RESOLUCIONES JUDICIALES	MASTIN	Carpeta Red OAVD / Expediente electrónico de la víctima
INFORMES GENERALES	MASTIN	Carpeta Red OAVD / Expediente electrónico de la víctima
COMUNICACIONES CON OTRAS ENTIDADES / INSTITUCIONES	MASTIN	Carpeta Red OAVD / Expediente electrónico de la víctima

COMUNICACIONES INTERNAS OAVD	REGISTRO DEPARTAMENTAL	Carpeta Red OAVD
COMUNICACIONES DIRECCIÓN GENERAL Y ADMINISTRACIÓN GVA	REGISTRO DEPARTAMENTAL	Carpeta Red OAVD

### 3.3.- Instrumentos de registro

#### 3.3.1.- MASTÍN



#### 3.3.2.- Carpetas en Red



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA,  
REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delict

vaavpr (\\justicia.gva.es\dfs\90-Valencia\grupos) (X:)

Equipo > vaavpr (\\justicia.gva.es\dfs\90-Valencia\grupos) (X:)

Organizar Grabar Nueva carpeta

Nombre ^	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
AVD_Alzira	04/01/2018 9:11	Carpeta de archivos	
AVD_Catarroja	04/01/2018 9:12	Carpeta de archivos	
AVD_COMUN_VALENCIA	04/01/2018 9:15	Carpeta de archivos	
AVD_Gandia	04/01/2018 9:12	Carpeta de archivos	
AVD_Paterna	04/01/2018 9:12	Carpeta de archivos	
AVD_Requena	04/01/2018 9:13	Carpeta de archivos	
AVD_Sagunto	04/01/2018 9:12	Carpeta de archivos	
AVD_Sueca	04/01/2018 9:13	Carpeta de archivos	
AVD_Torrent	04/01/2018 9:12	Carpeta de archivos	
AVD_Valencia	25/01/2018 11:18	Carpeta de archivos	
AVD_Xativa	04/01/2018 9:13	Carpeta de archivos	
AVD_Comun_Interprovincial	16/01/2018 13:41	Acceso directo	2 KB

## 4.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

### 4.1.- Incidencias de personal

Cualquier incidencia del personal de las Oficinas de asistencia a las Víctimas del Delito deberá ser comunicada directamente al coordinador/a provincial. Entre las incidencias más comunes podemos encontrar:

- Solicitud de permisos y/o vacaciones: serán autorizados o denegados por la coordinación provincial, con la previsión de mantener el servicio en las oficinas a lo largo de todo el año. Durante el mes de mayo se solicitará a cada coordinador/a provincial la previsión de las vacaciones anuales del personal de su ámbito de actuación, que será comunicada al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia para su conocimiento. En todo momento deberá existir constancia documental de la programación de las vacaciones y permisos a disfrutar por el personal de las OAVD en la carpeta en red de la provincia. Las vacaciones del personal de FAVIDE serán comunicadas además al personal de coordinación de la Fundación:

**Tel. 961 927406**

Margarita González - gonzalez\_marcon@gva.es  
Nuria Facal - facal\_nur@gva.es  
M.<sup>a</sup> José Lozano

- Peticiones de asistencia a reuniones de coordinación, jornadas, en calidad de profesional de la OAVD: será la coordinación provincial quien decida qué persona del equipo debe asistir a dichos actos o reuniones, previa comunicación al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito (Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia).



- Situaciones de IT y no asistencia al trabajo por enfermedad:
  - Los partes de baja, confirmación y alta del personal de la GVA<sup>1</sup> se trasladarán al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia (con copia a la coordinación provincial) para su tramitación, a la atención de:

Mavi Espín Arnabat  
Tel 961 20 91 00  
espin\_mvi@gva.es

---

## 1- Ver ANEXO I

Se deberá tener en cuenta lo recogido en los **artículos 2 y 3 del Decreto 96/2014**, de 13 de junio, del Consell, por el que se determinan las condiciones del régimen de ausencias al trabajo por enfermedad o accidente que no dan lugar a deducción de retribuciones.

En el primero de dichos artículos se señala que los días de ausencia al trabajo **que superen el límite de 4 días** y siempre que estén motivadas por enfermedad o accidente y que no den lugar a una situación de incapacidad temporal, comportará una deducción de retribuciones del 50 por ciento prevista para los tres primeros días de ausencia por incapacidad temporal. Dicha deducción de retribuciones exigirá que el órgano competente en materia de personal dicte la pertinente resolución, previa audiencia a la persona interesada.

El artículo 3 señala que el descuento en nómina no será de aplicación **a cuatro días de ausencias a lo largo del año natural**, de los cuales solo tres podrán tener lugar los días consecutivos, siempre que estén motivadas por enfermedad o accidente, y no den lugar a incapacidad temporal.

Por otro lado, **el artículo 5 de la Orden 12/2014**, de 9 de julio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, para la determinación del procedimiento y criterios de aplicación de la mejora voluntaria de la acción protectora de la Seguridad Social, recoge los supuestos en contingencias comunes completados hasta el cien por cien de las retribuciones percibidas en los siguientes supuestos:

- a) Hospitalización, incluida la domiciliaria y el hospital de día que responda a actividades asistenciales comprendidas en la Cartera Común Básica de Servicios Asistenciales del Sistema Nacional de Salud.
- b) Intervención quirúrgica que responda a actividades asistenciales comprendidas en la Cartera Común Básica de Servicios Asistenciales del Sistema Nacional de Salud.
- c) Situaciones de violencia de género.
- d) Enfermedad común durante el estado de gestación, aún cuando no den lugar a una situación de riesgo durante el embarazo
- e) Enfermedades infecto-contagiosas den lugar a la aplicación de medidas o que se prescriba su aislamiento.
- f) Determinados trastornos diagnosticados por psiquiatría.

- Los partes de baja, confirmación y alta del personal de FAVIDE se remitirán al personal de coordinación de la Fundación, con copia a la coordinación provincial así como al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito (Mavi Espín: [espin\\_mvi@gva.es](mailto:espin_mvi@gva.es)):

**Tel. 961 927406**

Margarita González - [gonzalez\\_marcon@gva.es](mailto:gonzalez_marcon@gva.es)  
Nuria Facal - [facal\\_nur@gva.es](mailto:facal_nur@gva.es)  
M.<sup>a</sup> José Lozano

- Asistencia a acciones formativas y otros actos: serán autorizados o denegados por la coordinación provincial, con la previsión de mantener el servicio en las oficinas durante todo el año.
- 
- Desplazamientos y comisiones de servicio: serán autorizados o denegados por el coordinador provincial.

En el caso de que a consecuencia del desplazamiento se generen dietas y/o desplazamientos, dicha documentación se remitirá:

- En caso del personal de la GVA<sup>2</sup>:

i

Maria Victoria Espín Arnabat  
Tel 961 20 91 00  
[espin\\_mvi@gva.es](mailto:espin_mvi@gva.es)

---

## 2 ANEXO II

### Dieta funcionarios\_personal GV. Requisitos

- Impreso dieta en el que conste el motivo: reunión/sesión concreta.
- Se deberá aportar facturas, tickets, recibos, billetes ocasionados con motivo del desplazamiento y pagados por el comisionado.
- Es necesario estar dado de ALTA en TERCEROS (cuenta bancaria para transferencia del importe de la factura, la dieta, el gasto). Consultar previamente si está de alta.

- En el caso del personal de FAVIDE<sup>3</sup> (con copia al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito, A/A Mavi Espín: [espin\\_mvi@gva.es](mailto:espin_mvi@gva.es))

**Tel. 961 927406**

Margarita González - [gonzalez\\_marcon@gva.es](mailto:gonzalez_marcon@gva.es)  
Nuria Facal - [facal\\_nur@gva.es](mailto:facal_nur@gva.es)  
M.<sup>a</sup> José Lozano

#### **4.2.- Incidencias o peticiones de material**

Se trasladarán a la coordinación provincial, quienes lo comunicarán al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito (Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia) para su resolución o petición, a la atención de:

Maria Victoria Espín Arnabat  
Tel 961 20 91 00  
[espin\\_mvi@gva.es](mailto:espin_mvi@gva.es)

La petición de material se realizará semestralmente en los meses de junio y diciembre, a través del documento de excel creado a tal efecto. En el caso de que alguna de las necesidades no estuviese recogida en dicho documento se efectuará la petición en el apartado "Observaciones".

#### **4.3.- Incidencias Informáticas:**

**4.3.1.- Incidencias en el puesto de trabajo:** Se dará aviso telefónico al CAU TIC de la Generalitat (antiguo CETESI) para su resolución. **Tel. 963 985300**

Nota: cualquier petición de aplicaciones o utilidades en los equipos, complementarias a las ya instaladas, deberá ser previamente autorizada por la coordinación provincial, previa comunicación y valoración por el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito (Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia)

---

#### **3 Dieta personal FAVIDE. Requisitos**

- Impreso dieta en el que conste el motivo: reunión/sesión concreta, que será facilitado por el personal de administración de FAVIDE
- Se deberá aportar facturas, tickets, recibos, billetes ocasionados con motivo del desplazamiento y pagados por el comisionado

**4.3.2.- Incidencias con las impresoras:** Se dará aviso telefónico al CAU TIC de la Generalitat (antiguo CETESI) para su resolución, indicando la marca de la impresora (RICOH). **Tel. 963 985300,**

**4.3.3.- Incidencias con las aplicaciones:**

**Incidencias con la aplicación de OAVD:** Se dará aviso telefónico al CAU TIC de la Generalitat (antiguo CETESI) para su resolución, quienes derivarán la incidencia al departamento de informática de la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas para su resolución. **Tel. 963 985300,**

Nota: cualquier petición de desarrollo en la aplicación deberá ser trasladada al coordinador o coordinadora, quienes lo comunicarán al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito (Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia) para su estudio y traslado, si procede.

**4.3.4.- Incidencias con otras aplicaciones:** Se dará aviso telefónico al CAU TIC de la Generalitat (antiguo CETESI) para su resolución. **Tel. 963 985300**

**4.3.5.- Incidencias con el correo electrónico:** se resolverán a través del Portal de la DGTIC: Portal de la Demanda/ Peticiones del Puesto de trabajo/ Petición de gestión de cuentas de correo.



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA,  
REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES  
DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delict

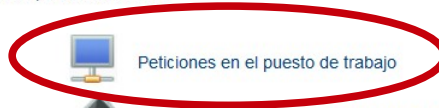
## ATENCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO



Utilice esta opción para comunicar incidencias (como mal funcionamiento de ordenadores u otros dispositivos, solicitud de instalación de programas, etc.) y peticiones (de acceso a recursos compartidos, de correo electrónico, etc.). Recuerde que también puede llamar al 963-985300 para comunicar este tipo de incidencias.



Incidencias en el puesto de trabajo



Peticiones en el puesto de trabajo



Documentación



Peticiones relacionadas con comunicaciones móviles

Dado que al Portal DGTIC se accede mediante el usuario y contraseña del correo electrónico, la incidencia debe ser mecanizada por otro compañero/a e indicar la cuenta de correo afectada y sus datos personales (nombre y DNI).



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA,  
REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delict

**ATENCIÓN:**

Cuando una petición necesita autorización por parte de un superior, el formulario se rellena con la información que en ese momento ofrece la guía de personas de la Generalitat. En ocasiones, es posible que sus datos o los de las personas que deben autorizarle las peticiones no aparezcan correctamente en los formularios. Esto puede suceder mientras se modifica y actualiza la estructura de la Administración del Consell, en casos de bajas prolongadas del autorizador, etc. Si ninguna de las personas que el formulario sugiere está disponible, y piensa que su petición puede quedar sin atender por ese motivo, haga la petición igualmente, llame al 985300 y exponga su caso.

- Petición de alta y baja de usuario de red
- Petición de acceso a recursos compartidos
- Petición de gestión de correo electrónico
- Petición préstamo de material
- Solicitud de consumibles
- Solicitud de material hardware
- Petición de retirada de material
- Solicitud de petición wifi corporativas de la DGTIC\*
- Propuesta de inclusión de software en el Catálogo
- Petición de instalación de software

## 5.- DIFUSIÓN: WEB Y REDES SOCIALES OAVD

### 5.1 Objetivos de la difusión

- **Promocionar** la ubicación y datos de contacto de la red de Oficinas de Asistencia a las víctimas del delito, gestionada por la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana.
- **Informar** a los ciudadanos/as de los servicios que ofrece la red de oficinas.
- **Hacer más accesible a los ciudadanos/as el contacto con la red de oficinas.**

### 5.2 Redes sociales en las que están presentes las OAVD

En redes sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn (en estudio). El nombre es **GVA Oficina Víctimas** (Facebook) y **@GVAofivictimes** (Twitter).

Las URL de los perfiles son las siguientes:

- Facebook: <https://www.facebook.com/GVAofivictimes>
- Twitter: <https://twitter.com/GVAofivictimes>
- Página web: <http://www.oficinavictimas.gva.es/>

### 5.3 ¿Cómo publicar en las redes sociales?

Los contenidos que quieran publicarse en las redes sociales deben estar **supervisados por Servicio de Atención a las Víctimas del Delito** que, en su caso, los remitirá al Gabinete de Prensa de la conselleria para que sea publicado. Para enviar el contenido de la publicación, el personal de la red de oficinas puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención a las Víctimas del Delito mediante:

- **Correo electrónico: [victimes@gva.es](mailto:victimes@gva.es)**
- **Teléfono: 961248346 ó 961248301**

## 5.4 Contenido de las publicaciones

### Contenido APTO para publicar:

- **Información de contacto** de las distintas oficinas
- **Información** de la web sobre los servicios que ofrece la red.
- **Noticias publicadas en la web** de la Conselleria / GVA que tengan relación directa con la red de oficinas.
- Compartir/RT resoluciones del DOGV publicadas en la cuenta de **GVA Justicia** que tengan que relación directa con la red de oficinas o relacionadas con los servicios prestados a las víctimas (por ejemplo, violencia de género)
- Compartir/RT anuncios de jornadas o actos relacionados con la asistencia a las víctimas publicados en la cuenta de **GVA Justicia**
- Compartir/RT publicaciones realizadas por organismos oficiales (Generalitat, Policía Nacional, Guardia Civil, Ministerio de Justicia...) que tenga estrecha relación con la red de oficinas de asistencia.
- **Publicaciones** de interés sobre el **trabajo de los profesionales**, asistencia o docencia del personal técnico a **cursos, seminarios, jornadas**, etc.

### Contenido NO APTO para publicar

- **NO** se publicarán **datos, fotografías y/o información** relacionada con **casos particulares** de víctimas que acuden a las oficinas.
- **NO** se publicarán **actos de la consellera o miembros de la conselleria** (visitas, inauguraciones, reuniones ...) para evitar cualquier riesgo de politización de la imagen pública de las oficinas. Los contenidos relacionados con la agenda de la consellera o de los altos cargos de la conselleria tienen espacio propio en los perfiles de Facebook y Twitter de la conselleria (**GVA Justicia**) y si tuvieran estrecha relación con las oficinas cabe desde la cuenta de GVA Oficina Víctimas compartir o hacer RT, pero nunca publicar como propio.
- **NO** se publicarán **anuncios de jornadas organizadas o que tengan relación con la conselleria**, contenidos que tienen espacio propio en los perfiles de Facebook y Twitter de la



conselleria (**GVA Justícia**) y si tuvieran estrecha relación con las oficinas cabe desde la cuenta de GVA Oficina Víctimas compartir o hacer RT, pero nunca publicar como propio.

- **NO** se publicarán **noticias difundidas en la web** de la Conselleria / GVA que **NO** tengan relación directa con la red de oficinas.
- **Las resoluciones del DOGV** que tengan que ver directamente con la red de oficinas o relacionadas con los servicios prestados a las víctimas (por ejemplo, violencia de género) aparecerán en la cuenta de Facebook de la Conselleria (**GVA Justícia**) y si tienen estrecha relación con la asistencia a las víctimas, desde la cuenta de GVA Oficina Víctimes se puede compartir o hacer RT, pero no publicar como propio.

### **Participación de las OAVD**

En caso de participación del personal de las OAVDs en actos, jornadas formativas, etc. en las que el personal técnico acude en calidad de experto/a, se trasladará la información al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito ([victimes@gva.es](mailto:victimes@gva.es)) para poder trasladarlo al gabinete de comunicación de la Consellería. En este caso se solicitaría algún archivo gráfico del evento (programa de la jornada, foto, etc), así como un resumen del acto (organizador/a, materia tratada, participación del personal de la OAVD, ...)

## **6.- COMUNICACIONES Y COORDINACIÓN EXTERNA**

Será la OAVD quien establezca la coordinación con los recursos y entidades de su ámbito de actuación, de acuerdo con el protocolo general de coordinación establecido desde el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia.

Las comunicaciones y peticiones de los ayuntamientos y entidades deberán ser trasladadas a la coordinación provincial para su notificación y posterior evaluación por el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito.

La coordinación con los profesionales de la Administración de Justicia en cada OAVD se realizará, preferentemente, por el personal letrado.

La participación en las Mesas Municipales de Coordinación para la Violencia de Género, previa comunicación a la coordinación provincial, se realizará, como norma general, por la persona responsable de la OAVD. Ocasionalmente, y para dar a conocer a todo el personal que trabaja en las oficinas, podrán participar profesionales con diferentes perfiles técnicos.

No está autorizada la celebración de convenios de colaboración con Ayuntamientos, entidades o empresas desde las OAVDs.



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA,  
REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES  
DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



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

## **7.- CONTENIDO DE LAS CARPETAS EN RED**

### **COMUNIDAD**

- **LEGISLACIÓN**
- **PROTOCOLOS**
- **DOCUMENTOS DE TRABAJO OAVD**
- **DOCUMENTOS PERSONAL (Solicitud vacaciones, comisiones de servicio...)**
- **MATERIALES CURSOS FORMACIÓN**
- **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA**

### **PROVINCIAL**

- **PERMISOS Y VACACIONES**
- **MAPAS DE RECURSOS**

### **LOCAL**

- **PERMISOS Y VACACIONES**

## 8.- QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

### 8.1.- Quejas

Según las define el [Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell](#), por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, las quejas son los escritos por medio de los que la ciudadanía pone de manifiesto su disconformidad con el servicio recibido, especialmente por tardanzas, desatenciones o conductas que reflejen una deficiencia en la prestación de ese servicio. Las Oficinas de Atención del Delito contarán con un buzón de quejas a disposición de las personas usuarias. El personal de las OAVD's podrá facilitar el formulario de queja que corresponda en caso de que algún usuario o usuaria lo solicite. El formulario de queja se adjunta como ANEXO III.

#### 8.1.1.- Presentación de quejas

##### Presentación presencial

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Y, preferentemente, en todas las unidades de registro y de asistencia al ciudadano de la Generalitat Valenciana.

##### Presentación telemática :

Tramitar sin certificado electrónico

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CJUS\\_QUEJA-SF&version=1&login=a&idioma=es&idCatGuc=PR&idProcGuc=1236](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CJUS_QUEJA-SF&version=1&login=a&idioma=es&idCatGuc=PR&idProcGuc=1236)

Tramitar con certificado electrónico:

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CJUS\\_QUEJA&version=1&login=c&idioma=es&idCatGuc=PR&idProcGuc=1236](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CJUS_QUEJA&version=1&login=c&idioma=es&idCatGuc=PR&idProcGuc=1236) ?

### **8.1.2 Documentación que debe presentarse para las quejas**

- El Impreso normalizado de queja (Anexo III) se acompañará de cuanta documentación se considere oportuna en relación con su contenido.

- En cualquier caso se deberá indicar:

1. Nombre y apellidos.
2. Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.
3. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja.
4. Lugar y fecha.
- 5 . Firma.
- 6 . Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Impresos asociados

[QUEJA](#)

### **8.1.3 Tramitación de la queja**

#### PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

- Si el escrito en el que se formule la queja no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de la queja, requerirá a la persona interesada para que, en un **plazo de 10 días**, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la reclamación o queja.

- Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja. En todo caso, deberán ser firmadas por quien las haya interpuesto como muestra de conformidad.

- **NO** se admitirán a trámite las quejas que se formulen de forma anónima.

## REGISTRO Y REMISIONES DE LAS QUEJAS

Quando una Oficina de Atención a la Víctima del Delito reciba una queja, sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente registro, indicando la fecha del día de la recepción. El escrito de queja se remitirá a las Oficinas Territoriales Coordinadoras de Alicante, Castellón o Valencia, según corresponda, acompañado de un informe sobre el contenido de la misma. A su vez, la Oficina Territorial Coordinadora que haya recibido el escrito de queja la enviará sin dilación los ejemplares de la Subsecretaría y del Organismo objeto de la Queja al Servicio de Atención a las Víctimas del Delito, junto con el informe de la OAVD receptora del escrito de queja (correo: [victimes@gva.es](mailto:victimes@gva.es)).

## TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

El Servicio de Atención a las Víctimas del Delito será el encargado de tramitar y contestar las quejas, quien las registrará en la aplicación corporativa correspondiente y abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Todas las quejas deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

### **8.2.- Sugerencias y agradecimientos**

El [Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell](#), define las **sugerencias** como las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios. Se adjunta como ANEXO n.º IV el formulario estandarizado de sugerencias.

El mismo decreto define los **agradecimientos** como las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación. Se adjunta como ANEXO n.º V el formulario estandarizado de agradecimientos.

#### **8.2.1.- Presentación de sugerencias y agradecimientos**

La presentación presencial se podrá realizar en cualquiera de los lugares indicados en el apartado 8.1.1 relativo a la presentación de las quejas.

La presentación telemática podrá realizarse mediante certificado electrónico en el siguiente enlace web:  
[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CJUS\\_SUGERENCIA&version=1&login=c&idioma=es&idCatGuc=PR&idProcGuc=1235](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=CJUS_SUGERENCIA&version=1&login=c&idioma=es&idCatGuc=PR&idProcGuc=1235)

### **8.2.2 Documentación que debe presentarse**

El Impreso normalizado de sugerencia o agradecimiento (Anexos IV y V) se acompañará de cuanta documentación se considere oportuna en relación con su contenido.

En cualquier caso se deberá indicarse los datos especificados en el apartado 8.1.2 respecto a la documentación a presentar en las quejas.

### **8.2.3 Tramitación de las sugerencias y agradecimientos**

El procedimiento de tramitación de las sugerencias y agradecimientos **es el mismo que el indicado para las quejas** en el apartado 8.1.3.

No obstante, debe diferenciarse que la contestación de los agradecimientos se hará de forma inmediata o la mayor brevedad posible (no se establece plazo) y el órgano encargado para su contestación será Subsecretaría, que podrá delegar la respuesta en el Servicio de Atención a las Víctimas del Delito.