

OFICINA DE DENUNCIAS Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN

El **15 de abril de 2019** ha entrado en funcionamiento la ***Oficina de Denuncias y Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género*** ubicada en la Ciudad de la Justicia de València.

Se trata de una experiencia piloto que lleva a cabo el Ministerio del interior en colaboración con la Generalitat para facilitar a las mujeres víctimas todos los recursos necesarios en el trámite de presentación de la denuncia de los hechos delictivos ocurridos en la provincia de València.

La oficina está integrada por agentes de la Policía con especialización en violencia de género, así como por psicólogas y trabajadoras sociales.

La víctima en el momento de presentación de la denuncia cuenta con atención psicológica, así como la información y tramitación de los recursos sociales necesarios.

La oficina conforma un espacio seguro que garantiza la privacidad de las víctimas y de sus hijos e hijas menores en garantía de sus derechos.

La atención se lleva a cabo por agentes del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a la Comunitat Valenciana, personal de la Red de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, y del Instituto de Medicina Legal.



1.- INTRODUCCIÓN

Los poderes públicos no pueden quedar impasibles ante los asesinatos de mujeres por parte de sus parejas y la violencia que se ejerce sobre ellas en todas sus formas. Esta violencia constituye una violación de los derechos humanos y un atentado contra la dignidad e integridad física y moral de las mujeres. Se trata de una manifestación máxima de discriminación en la que se plasma una relación de poder de los hombres sobre las mujeres.

Se deben establecer medidas específicas ante la escasez de denuncias por parte de las mujeres víctimas y ante la ineficacia de las medidas de protección para las mujeres que denuncian, porque parecen insuficientes para garantizar sus vidas.

Es necesario establecer un sistema que integre más recursos desde el momento de presentación de la denuncia para disponer de la máxima información, garantizar el acompañamiento de la víctima no solo jurídico sino también psicosocial y de la pericia profesional especializada para una adecuada valoración del riesgo.

Los poderes públicos tienen la obligación de facilitar todos los medios necesarios para que la mujer víctima de violencia pueda denunciar los hechos y que se garanticen, desde el primer momento, sus derechos. Asimismo se deben poner en marcha, de forma coordinada, todos los mecanismos de protección y hacerlo con criterios de proximidad y eficacia que eviten inconvenientes añadidos o una doble victimización de la denunciante.

El presente procedimiento tiene por finalidad el establecimiento de las pautas de funcionamiento y coordinación de la Oficina de Denuncias y Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género, ubicada en la Ciudad de la Justicia de Valencia, como experiencia piloto que pretende abordar de manera interdisciplinar la asistencia a las víctimas de violencia de género y facilitar el trámite de denuncia de los hechos delictivos. Los objetivos de la Oficina son los siguientes:

- Centralizar la interposición de denuncias de delitos de violencia sobre la mujer en una oficina atendida por agentes especializados en esta materia.
- Facilitar la intervención inmediata de los órganos judiciales.
- Prestar atención a las víctimas de violencia de género por parte de agentes y personal especializado.
- Evitar desplazamientos innecesarios a la víctima, incluida en su caso, la actuación profesional del Instituto de Medicina Legal.
- Ofrecer espacios seguros para las víctimas que garanticen sus derechos.
- Facilitar a las víctimas apoyo psicológico y acceso a los recursos sociales y asistenciales desde el primer momento de presentación de la denuncia, a través de la coordinación con la Red Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.



En concreto:

- Prestar apoyo y trato personalizado a la víctima
- Minimizar los factores de riesgo y maximizar la protección, adoptando medidas de seguridad y protección adecuadas a su situación y estableciendo un plan individualizado de protección.
- Abordar su problemática de manera integral, prestando atención a factores de seguridad, psicológicos y sociales.
- Acompañar a la víctima durante todo el proceso de denuncia, propiciando las mejores condiciones para un resultado eficaz.

2.- EQUIPO DE PROFESIONALES DE LA OFICINA DE DENUNCIAS Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El equipo de profesionales está compuesto por:

- Personal del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a la Comunitat Valenciana: coordinado por una subinspectora y un equipo de agentes especializadas.
- Personal de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito: seis equipos, cada uno compuesto por un/a psicóloga y un/a trabajadora social.
- Personal del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Valencia: un/a médico forense.

En concreto, se turnan 15 agentes de la policía, 12 profesionales de las OAVD (6 psicólogos y 6 trabajadores sociales).

Además cuentan con el apoyo del resto de profesionales de la OAVD provincial de Valencia, en total, 23 profesionales, que también incluyen profesionales del Derecho.

3.- HORARIO DE ATENCIÓN

Todos los días del año entre las 9.00 y las 21.00 horas

4.- DIRECCIÓN Y CONTACTO



La oficina se encuentra en la Ciudad de la Justicia de Valencia, accediendo por la C/ Ricardo Muñoz Suay, esquina con la C/ Profesor López Piñero 14 (46013 -Valencia). (Véase Anexo II)

Teléfono de contacto: 961927359

5.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL FUNCIONAMIENTO

Teniendo en cuenta la flexibilidad necesaria para atender a la situación particular y las especiales necesidades de cada una de las víctimas que acudan a la Oficina, se establece un procedimiento que, aun estableciendo líneas generales de actuación, se adaptará a las particularidades de la víctima concreta a atender.

5.1.- Atención por el equipo policial

El primer contacto con las mujeres que acceden a la Oficina de Denuncias y Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género, ubicada en la Ciudad de la Justicia de Valencia, se realiza por especialistas del Cuerpo Nacional de Policía, quienes ponen en marcha las actuaciones encaminadas a:

- La recepción inicial de la víctima
- La valoración inicial de lesiones, con el fin de trasladar, si fuera preciso a la víctima a un centro sanitario para su atención inmediata¹.
- La primera valoración del riesgo para, si así se considera, establecer las primeras medidas de protección.
- Se requerirá un letrado del Turno de Oficio especial de asistencia a víctimas de violencia de género.

5.2.- Atención por el equipo psicosocial de la OAVD

Una vez atendida por la policía, siempre y cuando no se necesite atención sanitaria inmediata, la víctima será asistida por el equipo psicosocial de la OAVD con el fin de facilitar la atención multidisciplinar recogida en el Protocolo General Básico de Actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito².

El modelo de actuación se ejecuta a través de distintas fases reguladas en el Estatuto de la Víctima y la normativa de desarrollo³. Éstas se realizan en función de las características personales de la víctima, de sus necesidades y de las características

¹ Existe un procedimiento de derivación y un centro sanitario de referencia.

² <http://www.oficinavictimas.gva.es/en/documents>

³ <http://www.oficinavictimas.gva.es/en/normativa>



del hecho objeto de la atención. Las fases indicadas no siempre se producirán en el orden que aquí aparecen y no necesariamente todas.

- Acogida-Orientación
- Evaluación
- Información
- Intervención
- Seguimiento del proceso

Podemos concretar la atención a prestar en la Oficina de Denuncias en las siguientes actuaciones:

- Información, sobre los derechos básicos de las víctimas, contemplados en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Asistencia e intervención especializada en situaciones de crisis.
- Apoyo emocional.
- Atención a factores de vulnerabilidad emocional y social. Teniendo especialmente en consideración:
 - Las características personales de la víctima, su situación, necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad y su nivel de madurez.
 - La naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados a la víctima, así como el riesgo de reiteración del delito
- Valoración de necesidades.
- Información sobre el derecho a la justicia gratuita y su tramitación.
- Coordinación con los recursos y servicios asistenciales (Centros de Servicios Sociales Municipales, Centro Mujer 24 Horas, Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas) con el fin de cubrir las necesidades inmediatas de la víctima, así como su tramitación.
- Acompañamiento durante todo el procedimiento.



- Elaboración y emisión del Informe de Evaluación Individualizada⁴ con descripción de los factores de vulnerabilidad detectados, para su traslado a la policía, si procede. (Anexo I).
- En el caso de personas menores de edad y mayores de 12 años se ofrecerá información de su situación y los derechos que les asisten. Se requerirá el consentimiento de tutor o representante legal para la intervención psicosocial posterior por parte de la OAVD. Desde la OAVD se mantendrá coordinación con la Dirección General competente en materia de infancia y adolescencia al objeto de buscar soluciones estables, que garanticen a largo plazo la atención integral de las personas menores de edad y el pleno ejercicio de sus derechos.

5.3.- Tramitación de la denuncia ante el equipo policial

Conseguida la estabilidad emocional de la víctima y tras la intervención inicial del equipo psicosocial, la víctima es acompañada a la policía para la presentación de la denuncia. En este momento, la policía es la encargada de:

- Tramitar la denuncia.
- Realizar la valoración inicial del riesgo de la víctima.
- Adopción de las medidas de seguridad necesarias para la protección de la víctima.

5.4.- Seguimiento

Tras finalizar el procedimiento descrito en este protocolo, el seguimiento de las víctimas se realizará conjuntamente:

- La policía realizará el seguimiento de las medidas de protección y de la seguridad de la víctima, si procede.
- La OAVD elaborará un plan individualizado de asistencia, seguimiento y acompañamiento a la víctima durante todo el proceso judicial al objeto de dar respuesta a las áreas detectadas de especial necesidad y orientado a la búsqueda de su recuperación y de la reparación del daño sufrido.

Paralelamente, y en cumplimiento de las funciones que como **Punto de coordinación de órdenes de protección** de víctimas de violencia de género y doméstica tiene asignada la OAVD de Valencia, se realizará el seguimiento de la víctima con orden de protección y se establecerán las comunicaciones necesarias

⁴ Artículo 31 del Real Decreto 1109/2015 por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito.



para su adecuada información y para la verificación de su seguridad y de su estado general.

Todas las incidencias detectadas en el proceso que sean consideradas relevantes serán comunicadas a la policía para su conocimiento y para la adopción de las medidas que correspondan.



- Testigos de los hechos: Si No
Quién/es: _____

- La violencia se extiende a los hijos/as: Si No

- Conductas de control:

| | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Físico (<i>limitación de movimientos por parte del agresor. P.ej. Impide que salga de casa</i>): | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |
| Psicológico y/o social (<i>controla con quién puede hablar, relacionarse, su forma de vestir P .ej. dificulta o impide que quede con amigos/as</i>): | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |
| Escolar/laboral (<i>visita por sorpresa el lugar de trabajo o estudios de la víctima, dificulta o impide tener un trabajo...</i>): | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |
| Económico (<i>controla los gastos y el dinero del que la víctima puede disponer, p.ej., racionando el dinero al que la víctima tiene acceso</i>): | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |
| Cibernético (<i>controla redes sociales, mensajes, llamadas...</i>): | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |

- Existencia de denuncias previas y/o medidas de protección anteriores: Si No

- Observaciones:

1.5.- FACTORES DE VULNERABILIDAD

- **Percepción de la víctima de peligro de muerte en el último mes**
 - La víctima considera que es muy improbable que el agresor vuelva a causarle cualquier tipo de daño
 - La víctima se encuentra segura, pero todavía cree que es posible (pero poco probable) que el agresor pueda hacerle daño
 - La víctima teme seriamente por su seguridad
 - Minimiza el daño sufrido
- **Intentos de retirar denuncias previas o echarse atrás en la decisión de abandonar o denunciar al agresor**
 - La víctima desea que el procedimiento se cierre por miedo a represalias
 - Piensa que no puede seguir (disonancia) pero tiene sentimientos ambivalentes respecto a su pareja
- **Otros motivos** que pueda esgrimir la víctima, que muestren su percepción del riesgo y que puedan encubrir el temor al agresor:
 - Mantener la unidad familiar
 - Vergüenza ante su círculo social
 - Autoculpabilización
 - Tiene normalizada su relación de pareja, aunque sea objetivamente una situación de maltrato
 - Cree que ella controla la situación



- Cree que él puede cambiar
 - No se percibe como víctima de violencia de género
 - Intentos de suicidio del agresor o amenaza a la víctima con hacerlo
 - Tiene contacto con el agresor
 - Frecuenta lugares comunes con el agresor
 - Por causa de fuerza mayor
 - Por voluntad propia
 - Disculpa al agresor, dice que le da pena, que le quiere cuidar, no quiere hacerle daño...
 - Justifica la violencia (bebe, tiene problemas en el trabajo, es buena persona...)
 - El agresor tiene antecedentes penales y/policiales
- **Antecedentes de quebrantamiento tanto por parte del agresor como de la víctima:**
 - Sí
 - No
 - **Vulnerabilidad de la víctima por razón de enfermedad, soledad o dependencia:**
 - Víctima extranjera
 - Conoce el idioma
 - No conoce el idioma
 - Intentos o ideas de suicidio de la víctima
 - Presencia de discapacidad
 - Problemas de salud relevantes que requieren atención médica regular y/o medicación habitual.
 - La víctima se encuentra en período de gestación
 - La víctima tiene trastorno mental y/o psiquiátrico diagnosticado por profesional de salud mental
 - Ha recibido asistencia médica/hospitalaria derivada de un episodio de maltrato
 - Carece de apoyo social y/o familiar (está sola y no cuenta por personas - familiares o amigos - a las que recurrir en caso de separación)
 - Dependencia económica o emocional de la víctima respecto al agresor
 - Falta de recursos y/o habilidades personales
 - Tiene menores o familiares a su cargo

OBSERVACIONES:

Firma del equipo técnico de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito



Anexo II

ACCESO A LA OFICINA

