



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior i Administració Pública

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



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

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS DE TERRORISMO

Enero 2019 - V01

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1.- EL DELITO DE TERRORISMO

1.1. Marco normativo

1.1.1. Organizaciones y grupos terroristas

1.1.2. Delitos de terrorismo

1.1.3. Regulación básica estatal y autonómica de las víctimas de delitos de terrorismo

2.- VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

2.1. Concepto

2.2. Necesidades de las víctimas del terrorismo

2.3. Especial mención a la Oficina de Información y Asistencia a las víctimas del terrorismo

3.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS OAVD DE LA GENERALITAT

3.1. Acceso a las OAVD

3.2. Fases de la intervención de las OAVD

3.3. Asistencia integral

3.3.1. Intervención psicológica

3.3.1.1. Funciones del psicólogo en situaciones de emergencia o crisis

3.3.1.2. Funciones del psicólogo en las OAVD

3.3.2. Intervención social

3.3.3. Intervención jurídica

3.3.3.1. Especial mención a la asistencia jurídica gratuita

3.4. Coordinación con otros recursos

ANEXOS

PRESENTACIÓN

El presente documento pretende ofrecer una exposición que abarque, de forma sintética, la extensa y variada intervención que, desde las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Generalitat Valenciana se puede ofrecer, a través de su equipo multidisciplinar, a las víctimas de delitos de terrorismo que acudan a las mismas, dentro de la red que se extiende por toda la Comunitat Valenciana.

1.- EL DELITO DE TERRORISMO

1.1. MARCO NORMATIVO

1.1.1. Organizaciones y grupos terroristas

Nuestro Código Penal (en adelante, CP), aprobado por Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, tras sus sucesivas modificaciones, en su artículo 571, define las **organizaciones o grupos terroristas** como *agrupaciones que, reuniendo las características respectivamente establecidas en el artículo 570 bis, apartado 1, párrafo segundo y en el art. 570 ter, apartado 1, párrafo segundo, tengan por finalidad o por objeto, la comisión de alguno de los delitos que se tipifican en la Sección siguiente* (la Sección 2º del Capítulo VII, en el Título XXII del Libro II del Código Penal).

El párrafo segundo del apartado 1 del art. 570 bis establece que “*se entiende por organización criminal la agrupación formada por más de dos personas con carácter estable o por tiempo indefinido, que de manera concertada y coordinada se repartan diversas tareas o funciones con el fin de cometer delitos*”. Por su parte, el párrafo segundo del apartado 1 del art. 570 ter dispone que “*se entiende por grupo criminal la unión de más de dos personas que, sin reunir alguna o algunas de las características de la organización criminal definida en el artículo anterior, tenga por finalidad o por objeto la perpetración concertada de delitos*”.

1.1.2. Delitos de terrorismo

Nuestro CP, tipifica los delitos de terrorismo en los arts. 573 a 580 del mismo.

Concretamente, es el art. 573 el que establece los delitos que serán considerados delito de terrorismo. Reza: *“se considerará delito de terrorismo la comisión de cualquier delito grave contra la vida o la integridad física, la libertad, la integridad moral, la libertad e indemnidad sexuales, el patrimonio, los recursos naturales o el medio ambiente, la salud pública, de riesgo catastrófico, incendio, contra la Corona, de atentado y tenencia, tráfico y depósito de armas, municiones o explosivos, previstos en el presente Código, y el apoderamiento de aeronaves, buques u otros medios de transporte colectivo o de mercancías, cuando se llevaran a cabo con cualquiera de las siguientes finalidades:*

1ª. Subvertir el orden constitucional, o suprimir o desestabilizar gravemente el funcionamiento de las instituciones políticas o de las estructuras económicas o sociales del Estado, u obligar a los poderes públicos a realizar un acto o a abstenerse de hacerlo.

2ª. Alterar gravemente la paz pública.

3ª. Desestabilizar gravemente el funcionamiento de una organización internacional.

4ª. Provocar un estado de terror en la población o en una parte de ella”.

El apartado 2 dispone que igualmente se considerarán delitos de terrorismo los delitos informáticos tipificados en los arts. 197 bis y ter y 264 a 264 quáter, cuando los hechos se comentan con alguna de las finalidades descritas en el apartado anterior. Por su parte, el apartado 3, establece que, asimismo, se considerarán delitos de terrorismo el resto de delitos que se tipifican en este Capítulo (Cap. VII).

A lo largo del articulado, se prevén distintas penas y agravantes para los distintos supuestos que se recogen. No obstante, resulta interesante mencionar aquellos que, de alguna forma, se refieren a las víctimas.

Concretamente, el apartado 1 del art. 573 bis determina las penas a imponer a los delitos de terrorismo señalados en el apartado 1 del art. 573, anteriormente mencionados. El apartado 2 del art. 573 bis dispone que las penas se impondrán en su mitad superior si los hechos se cometieran contra:

- Las personas mencionadas en el apartado 3 del art. 550: es decir, miembros del

Gobierno, de los Consejos de Gobierno de las CCAA, del Congreso de los Diputados, del Senado o de las Asambleas Legislativas de las CCAA, de las Corporaciones Locales, del Consejo General del Poder Judicial, magistrado del Tribunal Constitucional, juez, magistrado o miembro del Ministerio Fiscal.

- Miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de las Fuerzas Armadas.
- O contra empleados públicos que presten servicio en instituciones penitenciarias.

Por su parte, el art. 577 castiga al que recabe o facilite cualquier acto de colaboración con las actividades o las finalidades de una organización, grupo o elemento terrorista, o para cometer cualquiera de ellos delitos comprendidos en el Cap. VII. En este sentido, el apartado 2 dispone que las penas se impondrán en su mitad superior, pudiéndose llegar a la superior en grado, cuando los actos previstos en este apartado se hubieran dirigido a menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección o a mujeres víctimas de trata con el fin de convertirlas en cónyuges, compañeras o esclavas sexuales de los autores del delito, sin perjuicio de imponer las que además procedan por los delitos contra la libertad sexual cometidos.

Por último, y en relación con las víctimas, cabe hacer referencia al art. 578.1 CP. Reza: *“El enaltecimiento o la justificación públicos de los delitos comprendidos en los artículos 572 a 577 o de quienes hayan participado en su ejecución, o la realización de actos que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas de los delitos terroristas o de sus familiares, se castigará con la pena de prisión de uno a tres años y multa de doce a dieciocho meses. El juez también podrá acordar en la sentencia, durante el período de tiempo que él mismo señale, alguna o algunas de las prohibiciones previstas en el artículo 57”.*

1.1.3. Regulación básica estatal y autonómica

- **A nivel estatal**

- Ley 29/2011, de 22 de noviembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las

Víctimas del Terrorismo. Con esta Ley se concreta y materializa el reconocimiento y apoyo integral a las víctimas del terrorismo, regulando las ayudas, prestaciones y honores a los que tienen derecho.

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. Esta Ley tiene por objeto, como indica su artículo 1, la regulación del régimen jurídico general de las subvenciones otorgadas por las Administraciones Públicas. Además, en su artículo 2.4e) afirma que no tendrán el carácter de subvención, entre otros supuestos, las pensiones y prestaciones por razón de actos de terrorismo.

- Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992. Esta Ley contempla en su Disposición Adicional vigésima octava, bajo el epígrafe: “Pensiones extraordinarias causadas por actos terroristas”, para toda persona que sufra lesiones permanentes, invalidantes, o fallezca como consecuencia de actos de terrorismo, un derecho, en su favor o el de sus familiares, a pensión extraordinaria con cargo a los Presupuestos del Estado, siempre que por cualquier circunstancia accediera a tal derecho y por dichos actos, en algún régimen de seguridad público y obligatorio.

- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. Recoge las reparaciones, indemnizaciones, ayudas y condecoraciones que, hasta el momento, se encontraban reguladas de manera separada. Asimismo, asegura un trato equitativo de las víctimas del terrorismo con independencia del momento y lugar de comisión de los atentados y dispone de un régimen transitorio para regular los supuestos de aplicación retroactiva de resarcimientos, indemnizaciones y ayudas desde el día 1 de enero de 1960. Es importante conocer que este RD comprende atentados cometidos en territorio español y en el extranjero, contemplando en este último caso, tanto si la víctima es española y los daños se han causado por actos cometidos por grupos que operen habitualmente en España o dirigidos a atentar contra el Estado español o los intereses españoles, como si la víctima es española pero los actos cometidos no reúnen las características mencionadas.

- Orden INT/2026/2012, de 21 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras de las convocatorias para la concesión de ayudas destinadas a asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyo objeto sea la atención a las víctimas del Terrorismo.
- Ley 4 /2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito. Esta Ley constituye un verdadero catálogo de derechos comunes a todas las víctimas (arts. 4 a 10), servicios de apoyo a las mismas y actuaciones a lo largo de todo el proceso penal con participación activa de la víctima desde las primeras diligencias, e independientemente del resultado final del proceso (arts. 11 al 18). En cuanto a las medidas de protección de las víctimas, se busca determinar sus necesidades especiales de protección (arts. 11 al 26). También regula las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (arts. 27 a 29).
- 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 y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. Mediante este Real Decreto, se transpone la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.
- Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales. Su aplicación es de gran importancia para la salvaguarda de quienes, como testigos y peritos, intervienen en procesos penales, siempre que la autoridad judicial aprecie racionalmente un peligro grave para la persona, libertad o bienes de quien pretenda ampararse en esta Ley, su cónyuge o persona a quien se halle ligado en análoga relación de afectividad o sus ascendientes, descendientes o hermanos.

- ***A nivel autonómico***

- Ley 1/2004, de 24 de mayo, de la Generalitat, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo. En esta Ley se establecen las indemnizaciones por daños físicos o psíquicos, reparación

de daños materiales, indemnizaciones por situación de dependencia, subvenciones, acciones asistenciales y demás actuaciones de la Generalitat que corresponderán a las víctimas, familiares más allegados, personas con relación de afectividad análoga a la conyugal u otras personas que convivan de forma estable con la víctima y dependan de la misma, con ocasión de los actos terroristas que se perpetren en la Comunitat Valenciana (art. 1). Los requisitos necesarios para acogerse a las ayudas son (art. 3):

- x Que el atentado haya tenido lugar en el territorio de la Comunitat Valenciana o, cuando la víctima ostente la condición de valenciano o valenciana, en cualquier otro lugar del territorio español o en el extranjero, siempre que en este supuesto no hubiese percibido ayudas por el mismo concepto de la Comunidad Autónoma donde se hubiera perpetrado.
- x Que los daños sean consecuencia de un acto terrorista, cuando así sea considerado por las fuerzas o cuerpos de seguridad, o sea reivindicado por un grupo terrorista y que la autoridad judicial así lo ratifique mediante resolución.
- x Que los interesados se comprometan a ejercitar las acciones para la reparación de los daños que procedan, y a comunicar las ayudas que hubieran podido recibir por parte de otras administraciones o instituciones públicas o privadas.

- Decreto 109/2010, de 16 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 1/2004, de 24 de mayo, de la Generalitat, de ayuda a las Víctimas del Terrorismo. Este Reglamento desarrolla la citada Ley 1/2004, de 24 de mayo, de la Generalitat, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo, modificada por la Ley 3/2009, de 14 de abril.

2.- VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

2.1. CONCEPTO

El artículo 2 del Estatuto de la Víctima aborda el concepto general de víctima, distinguiendo entre víctima directa e indirecta.

- **Víctima directa:** toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su

propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito.

- **Víctima indirecta:** en los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito, salvo que se tratase de los responsables de los hechos:
 - A su cónyuge no separado legalmente o de hecho y a los hijos de la víctima o del cónyuge no separado legalmente o de hecho que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ellos; a la persona que hasta el momento de la muerte o desaparición hubiera estado unida a ella por una análoga relación de afectividad y a los hijos de ésta que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ella; a sus progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraren bajo su guarda y a las personas sujetas a su tutela o curatela o que se encontraren bajo su acogimiento familiar.
 - En caso de no existir los anteriores, a los demás parientes en línea recta y a sus hermanos, con preferencia, entre ellos, del que ostentara la representación legal de la víctima.

En la normativa española, concretamente, en la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, se diferencia entre destinatarios generales (art. 3) y titulares de los derechos y prestaciones que regula la ley (art. 4), en cuyo art. 14 se realizan una serie de delimitaciones.

El art. 3 de la citada Ley afirma que la misma se aplicará a quienes sufran la acción terrorista, definida ésta como la llevada a cabo por personas integradas en organizaciones o grupos criminales que tengan por finalidad o por objeto subvertir el orden constitucional o alterar gravemente la paz pública. Igualmente, será aplicable a las víctimas de actos dirigidos a alcanzar los fines señalados en el art. 2, aun cuando sus responsables no sean

personas integradas en dichas organizaciones o grupos criminales.

En definitiva, se entiende por víctima de terrorismo a la persona que, de forma directa o indirecta, ha sufrido las consecuencias de la perpetración de un delito de terrorismo.

Por su parte, tal y como se ha señalado, el art. 4 se refiere a los titulares de los derechos y prestaciones. Éstos son:

- Las personas fallecidas o que han sufrido daños físicos y/o psíquicos como consecuencia de la actividad terrorista y que, a los efectos de la Ley, son consideradas como víctimas del terrorismo.
- Las personas que, en el supuesto de fallecimiento de la víctima (apartado anterior), y en los términos y con el orden de preferencia establecido en el art. 17, puedan ser titulares de las ayudas o de los derechos por razón del parentesco, o la convivencia o relación de dependencia con la persona fallecida.
- Las personas que sufran daños materiales, cuando, conforme a este artículo, no tengan la consideración de víctima de actos de terrorismo o de titular de ayudas, prestaciones o indemnizaciones.
- Los términos del reconocimiento de la consideración de víctima o destinatario de las ayudas, prestaciones, e indemnizaciones serán los que establezca para cada una de las situaciones de esta Ley y sus normas reglamentarias de desarrollo.
- En el supuesto de fallecimiento, serán considerados como víctimas del terrorismo, exclusivamente a efectos honoríficos, de respeto, dignidad y defensa pública de estos valores, el cónyuge del fallecido o persona ligada con él por análoga relación de afectividad, los padres y los hijos, abuelos y hermanos. Todo ello sin perjuicio de los derechos, prestaciones, indemnizaciones y demás ayudas que les otorga esta Ley.
- Los familiares de los fallecidos y los heridos que hayan sufrido lesiones

incapacitantes en sus distintos grados, hasta el segundo grado de consanguinidad, así como las personas que, habiendo sido objeto de atentados terroristas, hayan resultado ilesas, a efectos honoríficos y de condecoraciones, sin derecho a compensación económica alguna.

Las víctimas que directamente sufren las consecuencias de la actividad terrorista son, por regla general, símbolos o representantes de sus «objetivos reales». Es decir, son utilizadas como medios de la «propaganda del terror». Son simples observadoras de un conflicto político que va dirigido exclusivamente contra un Estado o sociedad, y busca un medio para imponer una ideología o valores sociales determinados. En definitiva, son simples “objetos” para conseguir un fin ajeno a ellas, lo que provoca y acrecienta un sentimiento de injusticia e inseguridad en las víctimas.

2.2. NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

Las especiales circunstancias que rodean la producción del hecho delictivo¹ y que en la mayoría de los casos son ajenas a las propias víctimas (por ser utilizadas como “un fin que justifica los medios”) hacen que aflore un sentimiento de instrumentalización, de injusticia, de desesperanza, de indefensión e incluso de odio a la propia condición humana. Requiere una atención profesional específica, prolongada y continuada en el tiempo que, sobre todo, trate de aminorar la sensación de soledad y tristeza que acompaña a este colectivo de víctimas.

Por ello, surge la necesidad de ofrecer un trato individualizado, siendo necesario efectuar una evaluación sobre las necesidades de las víctimas:

1. Valorar una intervención inmediata o la recomendación de iniciar previamente un proceso de fortalecimiento personal.
2. Valorar la existencia de víctimas del terrorismo especialmente vulnerables

¹ Es repentino, injusto y desproporcionado; es imprevisible; transcurre con mucha rapidez; es un suceso grave; es un acto de violencia intencionada que se produce con el objetivo de causar terror; causado por el hombre; etc.

(personas menores, personas discapacitadas, etc.) que requieran la puesta en marcha de protocolos conjuntos de atención.

3. Conocer el historial previo de cada persona, ya que la vivencia anterior de otras experiencias traumáticas puede afectar a las reacciones ante la victimización. “la existencia o no de trastornos mentales antes de producirse el crimen, la maduración personal y el nivel de adaptación a la tragedia pueden determinar la respuesta de los individuos a la violencia”².
4. Identificar la necesidad de efectuar una derivación a otros recursos que puedan apoyar en aspectos determinados a las víctimas.
5. Establecer sistemas sencillos y ágiles de colaboración y coordinación con otros recursos.
6. Promover y proteger los derechos de las víctimas del terrorismo y sus familias y facilitar la normalización de su vida.

Atendiendo a las particulares características de estas víctimas, destaca la importancia de la intervención inmediata tras producirse el atentado, proporcionando la información adecuada, escuchando y absorbiendo la ansiedad de la víctima, y respaldando con hechos y de forma práctica sus demandas sanas. A la hora de minimizar el sufrimiento de las víctimas, una experta mundial en el estudio de las consecuencias psíquicas de la guerra, ha constatado que la intervención precoz, la proximidad y la expectativa son tres estrategias que han demostrado su eficacia:

- Intervención precoz: atender a las víctimas lo más inmediatamente posible.
- Proximidad: que dicha atención se produzca lo más cerca posible del lugar de los hechos.
- Expectativa: conversar con los afectados y hacerles entender que están confusos, pero que sus reacciones son las normales ante una situación anormal.

² Salud y medicina. Las secuelas de la violencia. <https://www.elmundo.es/salud/287/02N0129.html>

En definitiva, las reglas más importantes para minimizar las consecuencias de un acto violento son: la atención inmediata y no tratar a la víctima como una persona enferma³.

Asimismo, teniendo en cuenta las características de estas víctimas, se hace patente la necesidad de ofrecer a cada víctima una atención personalizada e individualizada, que se adecue al estado psicológico en el que se encuentre en cada momento y así poder ofrecer una respuesta concreta a sus necesidades.

2.3. ESPECIAL MENCIÓN A LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

El art. 50 de la Ley 29/2011 se refiere a la información especializada. Recoge que las Administraciones Públicas con competencia en materia de medios materiales sobre la Justicia, en colaboración con los órganos de gobierno del Poder Judicial, establecerán los mecanismos de información personalizada que permitan a las personas señaladas en el art. 4 de la citada Ley conocer el estado de los procedimientos en que son parte y, en su caso, de las acciones judiciales que pueden iniciar en defensa de sus derechos. Asimismo, señala que *“específicamente, el Ministerio de Justicia establecerá una Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo en la Audiencia Nacional”*.

Es el art. 51 el que, concretamente, regula la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo. Entre sus funciones se encuentran:

- Facilitar información sobre el estado de los procedimientos que afecten a las víctimas del terrorismo.
- Asesorar a las víctimas del terrorismo en todo lo relacionado con los procesos penales y contencioso-administrativos que les afecten.
- Ofrecer acompañamiento personal a los juicios que se celebren en relación a los actos terroristas de los que traigan causa los afectados.

³ Salud y medicina. Las secuelas de la violencia. <https://www.elmundo.es/salud/287/02N0129.html>

- Promover la salvaguarda de la seguridad e intimidad de las víctimas en su participación en los procesos judiciales, para protegerlas de injerencias ilegítimas o actos de intimidación y represalia y cualquier otro acto de ofensa y denigración.
- Establecer cauces de información a la víctima acerca de todo lo relacionado con la ejecución penitenciaria, hasta el momento del cumplimiento íntegro de las penas. Particularmente, en los supuestos que supongan concesión de beneficios o excarcelación de los penados.

En este sentido el art. 33 del Real Decreto 1109/2015⁴, establece que *la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional tiene ámbito nacional y realiza las funciones de información y asistencia a las víctimas del terrorismo en los términos previstos en el artículo mencionado (art. 51 Ley 29/11) y en el presente real decreto. Asimismo, dispone que, por razones de urgencia o de cercanía a las víctimas podrán acudir a la Oficina de Asistencia a las Víctimas de su provincia que se coordinará con la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas de Terrorismo de la Audiencia Nacional.*

Esta Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo tiene un protocolo de trabajo interno con Fiscalía y los órganos jurisdiccionales, y por tanto, deviene necesario establecer unas pautas de trabajo, coordinación y colaboración con este servicio para garantizar los derechos de las víctimas. Serán estos y estas profesionales quienes efectuaran los acompañamientos a las víctimas, pues el enjuiciamiento de los encausados será, en todo caso, en la capital de España, sede donde se encuentra ubicada la Audiencia Nacional. Por tanto, generalmente se entiende necesario establecer un protocolo de atención específico para este colectivo de víctimas que se concreta en el siguiente apartado.

⁴ 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, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

3.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS OAVD DE LA GENERALITAT VALENCIANA

El art. 33 del citado Real Decreto amplía las funciones de la Oficina de la Audiencia Nacional en relación con las funciones que le otorga la Ley 29/2011. Además, en virtud del apartado tercero, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de la Generalitat Valenciana, seguirán el mismo modelo de actuación que la oficina de la Audiencia Nacional y *realizarán las evaluaciones necesarias de las víctimas más vulnerables del art. 31, prestando, asimismo, la asistencia psicológica en aquellos casos que sea necesaria para afrontar las consecuencias del delito.* Las **funciones** que se establecen son:

- a) Facilitar información sobre el estado de los procedimientos que afecten a las víctimas del terrorismo.
- b) Asesorar a las víctimas del terrorismo en todo lo relacionado con los procesos penales y contencioso-administrativos que les afecten.
- c) Ofrecer acompañamiento personal a los juicios que se celebren en relación a los actos terroristas de los que traigan causa los afectados.
- d) Dar apoyo emocional y terapéutico de las víctimas. La Oficina evaluará los trastornos ocasionados por el delito y, a lo largo del proceso penal, realizará la asistencia psicológica adecuada para la superación del delito y evaluará el riesgo de victimización, señalando las medidas de protección adecuadas y aplicará el plan de apoyo como víctima vulnerable. Todo ello sin perjuicio de las competencias en esta materia del Ministerio del Interior.
- e) Prevenir las consecuencias de la victimización primaria y evitar la victimización secundaria y la desprotección tras el delito.
- f) Facilitar la colaboración y la coordinación entre los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia concreta de cada víctima, sin perjuicio de las competencias en esta materia del Ministerio del Interior.
- g) Promover la salvaguarda de la seguridad e intimidad de las víctimas en su participación en los procesos judiciales, para protegerlas de injerencias ilegítimas o actos de intimidación y represalia y cualquier otro acto de ofensa y denigración.

- h) Informar sobre las posibles indemnizaciones a víctimas de terrorismo derivándolas, en todo caso, al órgano competente en la materia.
- i) Establecer cauces de información a la víctima acerca de todo lo relacionado con la ejecución penitenciaria, hasta el momento del cumplimiento íntegro de las penas. Particularmente, en los supuestos que supongan concesión de beneficios o excarcelación de los penados.
- j) Recibir la comunicación de las resoluciones a las que se refiere el artículo 7.1 del Estatuto de la víctima del delito cuando la víctima haya hecho uso de la facultad prevista en el artículo 7.3 de este real decreto, y realizar las actuaciones de información y asistencia que en su caso resulten precisas.

3.1. ACCESO A LAS OAVD

Toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones Públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Asimismo, para acceder a los servicios que presten las OAVD no es necesaria la presentación de denuncia previa. En la misma dirección, el Estatuto de la Víctima también recoge que, sin perjuicio del ámbito territorial establecido, las OAVD podrán asistir a las víctimas independientemente del lugar de comisión del delito.

Este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que se establezcan reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad.

En este sentido, el art. 13 del RD 1109/2015, dispone que *cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad, atendiendo a las necesidades y daños sufridos como consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán hacer extensivo a los familiares⁵ de las*

⁵ A tal efecto, se entenderá por familiares las personas unidas a la víctima en matrimonio o relación análoga de afectividad, y los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad.

víctimas el derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo.

- Acceso directo:

El Protocolo general básico de actuación de la Red de oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, establece que las víctimas pueden acudir directamente a las oficinas, con o sin cita previa, en horario de atención al público⁶. Asimismo, se establecerá un sistema de cita previa, a través de la página web de la Conselleria.

En los casos en los que las víctimas no puedan o no deseen asistir de forma presencial a las OAVD, podrán solicitar la atención y asistencia utilizando otros medios de comunicación, especialmente, el teléfono y el correo electrónico. Además, si la persona que comparece en la oficina no se encuentra entre las personas destinatarias de los servicios, el o la profesional le proporcionará una primera atención y derivará de forma informada al recurso que la persona necesite.

- Por derivación:

Las víctimas pueden ser remitidas a las OAVD por múltiples instituciones u organismos: juzgados, servicios sociales o centros sanitarios, FFCCSS, Fiscalía, Instituto de Medicina Legal, centros educativos, administración local, autonómica o estatal, colegios profesionales o por cualquier persona o entidad que conozca el servicio.

En el ámbito de los delitos de terrorismo y en el marco del proceso penal, es importante que las OAVD se coordinen con la oficina del Ministerio del Interior para evitar sucesivas derivaciones de un servicio a otro.

Por último, se ha de tener en cuenta que en materia de terrorismo, además de la atención que prestan organismos públicos, existen múltiples organizaciones no

⁶ - En las oficinas de ámbito provincial (Castellón, Valencia y Alicante): de lunes a viernes de 9 a 14h y de 17 a 20h.

- En oficinas de ámbito inferior al provincial: de lunes a viernes de 9 a 14h.

Fuera de este horario, cada oficina tendrá identificados los recursos de guardia disponibles en su ámbito territorial.

gubernamentales, publicadas en la página web del Consejo General del Poder Judicial, que podrán derivar y a las que podrán ser derivadas las víctimas, y que se incluyen en el Anexo I de este documento.

3.2. FASES DE INTERVENCIÓN DE LAS OAVD

El artículo 25 del RD 1109/2015⁷ establece que la asistencia a las víctimas se realiza en cuatro fases: la acogida-orientación, la información, la intervención y el seguimiento. No obstante, el Protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito distingue cinco fases: acogida-orientación, evaluación, información, intervención y seguimiento del proceso.

El orden y realización de estas fases puede verse alterado en atención a las circunstancias siguientes:

- Características personales y necesidades de la víctima, en especial, su estado psicosocial.
- Gravedad del hecho delictivo.
- Momento en que la víctima accede por primera vez a la OAVD: antes del inicio del proceso penal, iniciado el proceso penal o finalizado el proceso o periodo de ejecución de la resolución judicial.
- La modalidad de atención: presencial, telefónica o telemática.

En primer lugar, la fase de **acogida-orientación** tiene como objetivo que la víctima informe al personal técnico de la OAVD de las razones por las cuales requiere los servicios de la misma, manifieste sus problemas, dudas y necesidades, de forma que el personal recoja suficiente información para abrir el expediente y realizar una orientación adecuada que incluya, entre otras actuaciones, la conveniencia de derivar a la víctima o sus familiares a otros recursos.

Constituye el punto de partida para planificar la asistencia, ayuda y protección de la
⁷ 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, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

víctima, siendo un momento que requiere de una especial empatía y proximidad por parte de las personas que prestan la atención.

Según el art. 26 del citado RD, esta fase *se realiza a través de una entrevista, presencial o telefónica, y tiene como fin que la víctima plantee sus problemas y necesidades, que permita orientarla, analizar posibles intervenciones de otros recursos y, si procede, la derivación a estos.*

Siguiendo el Protocolo general, la siguiente fase es la **evaluación**. Para poder establecer las medidas de protección, asistencia y apoyo, atendiendo las necesidades específicas de cada víctima, las instituciones competentes realizarán una evaluación individualizada inicial. Los aspectos a considerar en esta fase de evaluación son:

- Las características personales de la víctima: su situación personal y/o económica, así como las inquietudes y miedos que manifiesta, sus necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad o 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.
- Las circunstancias en que se ha cometido el delito, en particular, si se ha utilizado fuerza o violencia en su ejecución.

Las actuaciones a realizar en esta fase son: A) elaborar el informe de evaluación, en el que se plasmarán las necesidades concretas de la víctima y su estado general, determinando la existencia o no de situaciones de riesgo; B) elaborar el informe para adoptar las medidas de protección; C) elaborar los planes de asistencia individualizados, para la adecuada atención y seguimiento de las víctimas.

En relación con la fase de **información**, el art. 27 del mencionado RD establece que *las OAVD darán la información que precisa la víctima adaptada a sus circunstancias y condiciones personales, a la naturaleza del delito cometido y a los daños y perjuicios sufridos. Esta información – que podrá ser por escrito, verbal o por medios electrónicos,*

así como presencial o no – comprenderá la información general sobre sus derechos, desde el primer contacto con las autoridades competentes, y será detallada y actualizada a lo largo de todo el proceso. Las oficinas informarán a las víctimas sobre la función tuitiva del Ministerio Fiscal, y facilitarán a las víctimas información sobre los derechos que les asisten.

A continuación, tiene lugar la fase de **intervención**. El art. 28 del RD dispone que, entre las intervenciones jurídicas, psicológicas y sociales que realizan las OAVD, están las siguientes:

- a) Evaluación de la vulnerabilidad de las víctimas.
- b) Propuesta de las medidas de protección a las víctimas, especialmente de las más vulnerables.
- c) Asistencia terapéutica psicológica y el tratamiento psicológico de las víctimas en el ámbito del proceso penal.
- d) Aplicación del plan de apoyo psicológico.
- e) Información y seguimiento de la decisión de la víctima en las medidas penitenciarias.
- f) Información sobre la posibilidad de acceder a justicia restaurativa.
- g) Acompañamiento a juicio u otras instancias judiciales, o la propuesta de acompañamiento por la persona designada por la propia víctima.
- h) La coordinación con el resto de servicios sociales, policiales u otros.

Por último, en relación con la fase de **seguimiento**, el art. 29 establece que *las OAVD realizan el seguimiento de la víctima, especialmente, de las más vulnerables a lo largo de todo el proceso penal y por un periodo de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso*. En este sentido, el Protocolo general señala que el seguimiento se realizará de forma coordinada con otros servicios que asistan a las víctimas. Los seguimientos se pueden agrupar de la forma siguiente:

- Seguimientos coordinados de todos los casos de **víctimas y familiares**. Estos seguimientos se llevan a cabo a través de entrevistas personalizadas o contacto telefónico. No obstante, en caso de que la víctima no pueda desplazarse o contactar telefónicamente, o en casos especiales, se podrán realizar a través de visitas domiciliarias.
- Seguimientos por parte de los y las **profesionales** de la propia oficina: se llevarán a cabo reuniones semanales de equipo para supervisar los casos comunes, plantear y resolver las dificultades que se presentan en la oficina o con casos concretos, plasmar y canalizar la nueva información recibida, etc.
- Seguimientos con diferentes **instituciones y profesionales**: a través de contactos periódicos vía telefónica (coordinación externa) y de contactos periódicos vía presencial (coordinación externa a través de la coordinadora provincial).

3.3. ASISTENCIA INTEGRAL

3.3.1. Intervención psicológica

Los actos terroristas provocan situaciones trágicas colectivas que afectan a comunidades y grupos de población con victimización masiva. Clasificados como desastre o catástrofe, son un suceso relativamente imprevisible que afecta a la comunidad poniendo en peligro vidas humanas, alterando el orden social y la conducta habitual de las personas.

Como delitos violentos, son sucesos negativos, vividos de forma brusca que generan terror e indefensión, ponen en peligro la integridad física y psicológica de una persona y dejan a la víctima en tal situación emocional que es incapaz de afrontarla con los recursos psicológicos más habituales.

La onda expansiva de un suceso traumático actúa en círculos concéntricos. En el primer círculo, se encuentran las víctimas directas, en el caso de que hayan sobrevivido, y sus familiares, que tienen que afrontar el dolor de sus seres queridos y readaptarse a la

nueva situación. El segundo círculo está constituido por las personas amenazadas, que ven mermada considerablemente su calidad de vida, al estar afectadas por el temor y la indefensión ante acontecimientos futuros. Y, el tercer círculo, corresponde a los miembros no amenazados de la comunidad, que muestran unas conductas peculiares, pero anómalas, adaptadas a las circunstancias.

Por las propias características del acto terrorista, es fundamental la **intervención psicológica**. Esta se desarrolla por varias razones:

- Por razones humanitarias y de justicia.
- Para la atención de la dimensión psicológica. Es decir, para atender los pensamientos, emociones y comportamientos de la persona que se ha visto afectada por un delito de terrorismo. A la hora de prestar la atención, es importante tener en cuenta la cultura y el contexto de la víctima.
- Para complementar la asistencia de otros u otras profesionales, como la asistencia sanitaria o legal. En situaciones de crisis, la coordinación de todos los y las profesionales que intervienen es fundamental.

Más allá de las reacciones psicológicas concretas (ansiedad, depresión, trastorno de estrés postraumático), un acto terrorista quiebra el sentimiento de seguridad de la víctima, genera una sensación permanente de indefensión, destruye la confianza básica en el ser humano y crea problemas de adaptación a la vida cotidiana. El acto terrorista es un acto de violencia intencionada, tiene el objetivo de causar terror y es perpetrado por el hombre. Estas características hacen que el mismo tenga un alto poder destructivo, provoca la pérdida de confianza y quiebra el sentimiento de seguridad.

La reexperimentación vivencial del suceso, bien espontáneamente o bien en función de algún estímulo asociado (un ruido, una pintada, otro atentado, un aniversario), puede reavivar la herida psicológica de la víctima.

En ocasiones, se produce un cambio de personalidad. La víctima puede comportarse de una forma más retraída, desconfiada, apática, dependiente e irritable. Estos cambios inciden especialmente en la convivencia con los familiares y las personas más próximas. Además, los cambios y consecuencias se acentúan cuando el superviviente de un atentado, en función de las heridas sufridas, ya no puede volver a ejercer su profesión o sus aficiones habituales.

Los familiares son las víctimas indirectas del suceso. El efecto *contagio* está relacionado con la convivencia con la víctima. Un contacto cercano y prolongado con una persona que ha sufrido un trauma grave, especialmente cuando ha quedado discapacitada o ha sufrido una transformación profunda de su carácter, puede actuar como un estresor crónico en el familiar, hasta el punto de que puede ser responsable de un deterioro físico y psíquico. Los familiares pueden mostrar problemas psicosomáticos, acudir con más frecuencia al médico de atención primaria e incluso negarse a sí mismas el derecho a disfrutar.

- Las **primeras reacciones** pues que pueden aparecer en las víctimas son:

- Estado de shock y confusión
- Incredulidad
- Negación del suceso o de su impacto
- Dificultad para asimilar lo sucedido
- Síntomas disociativos
- Aturdimiento
- Embotamiento emocional
- Despersonalización
- Malestar generalizado
- Sentimientos de culpa
- Aislamiento
- Pérdida de apetito
- Insomnio
- Desesperanza
- Somatizaciones
- Ansiedad
- Síntomas depresivos
- Pérdida de autoestima
- Desconfianza en los propios recursos para afrontar la vida

Este proceso de victimización puede llevar a la persona a desarrollar una serie de sesgos cognitivos derivados de la propia percepción de los sucesos. Así, la víctima puede llegar a pensar que el mundo no tiene sentido, que la persona misma no tiene dignidad, y que la gente no es honrada.

- Los síntomas que pueden aparecer en las víctimas **a medio y largo plazo** son:
 - Trastornos de conducta: dependencia emocional excesiva, actitudes victimistas, pasividad, tendencia a la introversión, embotamiento afectivo, etc.
 - Tendencia a la desconexión entre el relato del atentado y la vivencia emocional.
 - Irritabilidad, debida a la baja tolerancia a la frustración ante los acontecimientos cotidianos, lo que puede dar lugar a reacciones agresivas que también pueden estar dirigidas a ellos mismos (ideas de suicidio, abuso de alcohol, conductas de riesgo, etc.).
 - Ataques de pánico, sensación intensa de miedo y angustia, acompañada de taquicardia, sudoración, náuseas, temblores. Ocurren en mayor medida cuando la persona se expone a situaciones relacionadas con el hecho traumático.
 - Abuso de drogas, recurren al alcohol u otras sustancias como respuesta al malestar que sufren.
 - Conductas de miedo-evitación extremas, las tendría en todo lo relacionado con la situación traumática y podría generalizarlas a otro tipo de situaciones.
 - Transformación permanente de la personalidad: aparición de rasgos de personalidad nuevos, estables e inadaptables que llevan a un deterioro de las relaciones interpersonales y a una falta de rendimiento en su actividad laboral.
 - Trastorno por estrés post-traumático: respuesta intensa de miedo, terror e indefensión, caracterizada por la reexperimentación del suceso traumático en forma de sueños, imágenes, recuerdos constantes, etc., evitación a nivel cognitivo y conductual de lugares y/o situaciones de asociadas al evento traumático. Respuestas de hiperactivación y vigilancia, como dificultades de concentración, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, etc.

- Las **características** a las que deben responder los tratamientos psicológicos en el ámbito de las víctimas del terrorismo son:

- Ser inmediatos. El tratamiento debe comenzar lo antes posible en los casos necesitados de terapia. Un tratamiento temprano impide la cronificación de los síntomas y permite a la víctima el restablecimiento de la vida cotidiana.
- Tener una continuidad en el tiempo y estar ligado a una misma persona. Un tratamiento estructurado tiene que ser llevado a cabo por el mismo terapeuta y estar sujeto a una periodicidad determinada. Asimismo, la víctima necesita establecer una empatía emocional con el terapeuta, lo que requiere una continuidad en la relación. Si hay un tratamiento combinado (psicológico y farmacológico), es necesario que se dé una coordinación entre los y las profesionales que intervienen.
- Contar con una limitación temporal. Los tratamientos deben tener un punto de comienzo y un punto final, con arreglo a unos objetivos terapéuticos y tras la aplicación de unas técnicas terapéuticas derivadas de la psicología clínica basada en la evidencia.

3.3.1.1. Funciones del psicólogo o psicóloga en situación de emergencia o crisis:

- Identificar en qué punto se encuentran las víctimas en relación con el resultado de la búsqueda de su familiar; está herido (leve o grave), inicio del duelo, sigue sin aparecer, sin heridas físicas, sin papeles, etc., para adecuar la intervención y poder identificar los apoyos inmediatos que necesitan las personas afectadas.
- Evaluación y análisis de necesidades durante el desarrollo del suceso, para detectar necesidades de tipo psicosocial. Por ejemplo, derivar a recursos específicos de atención al inmigrante, embajadas, consulados, etc.
- Atención psicológica y apoyo social a víctimas y familiares, transmitiendo información sobre la normalidad de las reacciones que están experimentando, ayudando a su asimilación y amortiguando el dolor psíquico en los primeros momentos.

- Fomentar comportamientos de autoprotección sobre víctimas y familiares y contribuir a disminuir la ansiedad de los afectados.
- Facilitar la expresión de las emociones.
- Prevenir posibles afecciones psicológicas posteriores: secuencialización.
- Restaurar la capacidad de afrontamiento.
- Comunicar malas noticias y dar información sobre el duelo.
- Derivaciones a la red de salud mental, si procede.
- Mediación en conflictos familiares. Esto es así porque, en ocasiones, se producen discrepancias en relación a la conveniencia o no de comunicar la noticia a determinados miembros de la familia, cómo decírselo a las personas menores de edad, sentimientos de culpa, episodios de agresividad, etc.
- Actuar según la planificación y las instrucciones del coordinador o coordinadora provincial, cumpliendo con los cometidos encargados así como con los turnos de descanso.
- Ayuda en la toma de decisiones.
- Colaborar en la organización de los espacios de acogida y espera de los familiares y profesionales.

3.3.1.2. Funciones del psicólogo o psicóloga en OAVD:

El artículo 22 del RD 1109/2015 establece, en relación con la asistencia psicológica, que la misma supone:

- a) La evaluación y el tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito, el afrontamiento del proceso judicial derivado del delito, el acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima, posibilitando la ayuda

del entorno de la víctima.

Entre los factores a evaluar están: el tipo de relaciones de la víctima, el afrontamiento de los problemas, las fuentes de apoyo, los valores, la acumulación de estresores, los problemas de salud y de comportamiento, las condiciones socio-ambientales, así como, las variables asociadas al hecho delictivo, entre las que están el impacto directo del delito y los trastornos ocasionados por éste, el riesgo de reincidencia, las posibles represalias y la intimidación.

- b) El estudio y la propuesta de aplicación de las medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito.

En definitiva, finalizada una primera intervención en crisis y ya desde las OAVD, se podrá realizar una evaluación psicológica y asistencia a aquellas víctimas que lo soliciten o sean derivadas desde las distintas instituciones (juzgados, servicios sociales municipales, servicios sanitarios, etc.).

3.3.2. Intervención social

El artículo 23 del RD 1109/2015 dispone que *la intervención social supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, instituciones, u organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar alojamiento seguro, atención médica inmediata, ayudas económicas que pudieran corresponderles, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de las víctimas.*

La intervención social con víctimas de terrorismo y sus familiares se realizará por profesionales de trabajo social especializados en esta área, para que se pueda atender a la víctima e informar correctamente de todos los recursos públicos y privados existentes para paliar, en la medida de lo posible, las necesidades económicas, laborales, de vivienda, sanitarias, regularización extranjería, comunitarias, y cualesquiera que puedan

garantizar el desarrollo óptimo y positivo de las víctimas y familiares en todo el complejo proceso de recuperación de la normalidad en todos los ámbitos de su vida. Desde el área del trabajo social se considera primordial:

- Informar a la víctima y familiares de los derechos que adquieren por su condición y de las diferentes ayudas⁸ que existen a nivel público (legislación estatal y autonómica) y privado.
- Derivaciones externas a los servicios sociales municipales, asociaciones, ONGs y otros recursos.
 - Servicios sociales municipales: ayudas de emergencia, prestaciones económicas individualizadas (luz, agua, alquiler), gestión becas comedor, ayudas escuelas infantiles⁹.
 - Asociaciones y ONGs que puedan ofrecer cualquier tipo de recursos como ayudas para cubrir necesidades básicas (alimentos), viviendas de corta estancia, asesoramiento, extranjería, apoyo escolar y psicopedagógico y cualquier tipo de apoyo social, en función de las necesidades de las víctimas.
 - También se puede derivar al Servicio Estatal de Empleo (SEPE) y a los servicios autonómicos o regionales de empleo y formación (por ejemplo, SERVEF), pues estos servicios cuentan con una figura muy importante, como son los técnicos de orientación laboral.
- Derivaciones a otros recursos especializados:
 - Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo: le corresponde el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas el Ministerio en materia de atención y apoyo a las víctimas del terrorismo, las relacionadas con la protección integral y la necesaria colaboración con las distintas Administraciones públicas. Esta Dirección General se estructura en las siguientes unidades con rango de Subdirección General:
 - Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo.

⁸ Anexo II.

⁹ Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión.

- Subdirecció General de Ayudas a Víctimas del Terrorismo.
 - Asociaciones o Fundaciones de apoyo a las víctimas del terrorismo¹⁰: con el fin de obtener ayudas de carácter asistencial y material como tratamientos médicos, adaptación de viviendas, para el transporte y educación y reinserción social.
- Coordinación con instituciones públicas y privadas como Ministerio del Interior, comisarías de policía, extranjería, Fundación de Víctimas del Terrorismo, servicios sociales municipales, servicios estatales y valenciano de empleo así como Institutos de la Vivienda o entidades de infraestructuras y convenios con empresas privadas para favorecer la inserción laboral.
- Coordinación con otros/as profesionales que trabajan en el apoyo a las víctimas y a sus familias en instituciones públicas y privadas. Asimismo, se coordinarán con la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional y con las distintas asociaciones y entidades que atienden a víctimas del terrorismo.
- Acompañamiento social. Es fundamental en todas las fases del proceso así como en los diferentes trámites de gestión y acceso a los recursos existentes.
- Ventanilla única. Se presenta como un servicio o prestación adicional para las víctimas de delitos, con el objetivo de facilitarles la realización de los trámites administrativos relacionados con la solicitud y el reconocimiento de sus derechos ante las administraciones públicas y otros organismos como, por ejemplo, la presentación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita o la presentación de la documentación necesaria para que le sean reconocidas ayudas sociales.

3.3.3 Intervención jurídica

En relación con la intervención o atención jurídica, el art. 21 del RD 1109/2015 establece: *1. Las Oficinas prestarán la atención jurídica a las víctimas, y en concreto, facilitarán información sobre el tipo de asistencia que la víctima puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales, los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso, la forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico y el tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo.*

¹⁰ Anexo III.

2. La atención jurídica será en todo caso general del desarrollo del proceso y la manera de ejercitar los distintos derechos; la orientación y asistencia jurídica del caso concreto corresponde a quien asuma la asistencia letrada.

3. Las principales actuaciones derivadas de esta atención jurídica son:

- a) La información a las víctimas: las víctimas desde el primer contacto y durante todo el procedimiento recibirán información actualizada sobre los derechos que asisten a lo largo del proceso, con lenguaje sencillo y asequible.*
- b) El estudio y, en su caso, propuesta de aplicación de las medidas generales de protección, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito.*

4. Las Oficinas también informarán del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las víctimas que lo tuvieran, y les asistirán para poder solicitarlo. Las solicitudes de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita podrán presentarse directamente ante las Oficinas, que las remitirán al Colegio de Abogados que corresponda. Las Oficinas también contactarán con los Colegios de Abogados para las designaciones de abogados en los casos en que proceda.

En este sentido, las OAVD informarán a las víctimas sobre los derechos de que son titulares, tomando en consideración, entre otros aspectos, sus circunstancias y condiciones personales, la naturaleza del delito cometido y los daños y perjuicios sufridos. Esta información -que podrá facilitarse de forma oral, por escrito o por medios electrónicos- abarcará, entre otros, los siguientes extremos (art. 5 del Estatuto de la Víctima):

- Medidas de asistencia y apoyo disponibles -sean médicas, psicológicas o materiales- y el procedimiento para obtenerlas.
- Derecho a denunciar y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia y derecho a facilitar elementos de prueba a las autoridades encargadas de la investigación.

- Posibilidad de reiterar la denuncia ante la fiscalía o el juzgado de instrucción, en aquellos casos en los que la policía judicial no logre identificar, en el plazo de 72 horas, al autor del delito (art. 282.4 LECrim).
- Posibilidad de solicitar medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo.
- Indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas.
- Servicios de interpretación y traducción disponibles.
- Procedimiento por medio del cual la víctima pueda ejercer sus derechos en el caso de que resida fuera de España.
- Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sea legalmente posible.
- Derecho a efectuar una solicitud para ser notificada de las resoluciones a las que se refiere el art. 7. A estos efectos, la víctima designará en su solicitud una dirección de correo electrónico y, en su defecto, una dirección postal o domicilio, al que serán remitidas las comunicaciones y notificaciones por la autoridad.

Tal y como se ha dicho anteriormente, se pondrá en conocimiento de la víctima la labor tuitiva que, con relación a sus derechos, desempeña el Ministerio Fiscal. Así, conforme al art. 773.1 LECrim “*el Fiscal se constituirá en las actuaciones para el ejercicio de las acciones penal y civil conforme a la Ley. Velará por el respeto de las garantías procesales del investigado o encausado y por la protección de los derechos de la víctima y de los perjudicados por el delito [...]*”. En este mismo sentido, el art. 3.10 del Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, encomienda al mismo la labor de “velar por la protección procesal de las víctimas y por la protección de testigos y peritos, promoviendo los mecanismos previstos para que reciban la ayuda y asistencia efectivas”.

La determinación de qué concretas **medidas de asistencia y apoyo** deben ser

acordadas a favor de la víctima, en aras a evitar o reducir los posibles perjuicios que, de otro modo, se pudieran derivar del proceso, se realizará tras una valoración de sus circunstancias particulares (arts. 20 y 30.2 RD 1109/2015). En dicha evaluación se tomarán en consideración los siguientes elementos:

1. En primer lugar, se valorarán las características personales de la víctima, así como los factores de vulnerabilidad¹¹, para emitir informe, en caso de ser necesario. Concretamente, el art. 30.3 del RD 1109/2015 establece que la evaluación individual atenderá a las necesidades manifestadas por la víctima, así como su voluntad, y respetará plenamente la integridad física, mental y moral de la víctima. Especialmente, tendrá en consideración las características personales de la víctima, su situación, necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad y nivel de madurez.
2. En segundo lugar, se atenderá a la naturaleza del delito, a la gravedad de los perjuicios causados a la víctima y al riesgo de reiteración de nuevas agresiones contra aquella (art. 30.3.b) RD 1109/2015). A tales efectos, se tomará en consideración, especialmente, las necesidades de protección de, entre otras, las víctimas de terrorismo.
3. Por último, se estimarán las circunstancias comisivas del delito, en particular, si se trata de delitos violentos (art. 30.3.c) RD 1109/2015).

3.3.3.1. Especial mención a la atención jurídica gratuita

En este sentido, el art. 48 de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, establece que las víctimas del terrorismo a que se refiere el art. 4.1 y 2 de la misma, y que acrediten insuficiencia de recursos para litigar, en los términos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, tienen derecho a la representación y defensa gratuitas por Abogado y Procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la situación que provoca la citada

¹¹ Víctimas menores, personas con discapacidad necesitadas de especial protección, etc.

condición. En estos supuestos, una misma dirección letrada asumirá la defensa de la víctima. Este derecho asistirá también a las personas a que se refiere el art. 4 en caso de fallecimiento de la víctima.

Añade que, en todo caso, se garantizarán la asistencia jurídica gratuita de forma inmediata a todas las víctimas del terrorismo que lo soliciten, sin perjuicio de que si no se les reconoce con posterioridad el citado derecho, deberán abonar al Abogado y al Procurador, en su caso, los honorarios devengados por su intervención.

De forma específica, se instruirá a la víctima de su derecho a la asistencia jurídica gratuita, asistiéndola en la tramitación de la correspondiente solicitud (art. 21.4 RD 1109/2015). A este respecto, las solicitudes para el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita podrán presentarse, conforme al art. 16 del Estatuto de la Víctima, bien ante el funcionario o autoridad que les facilite la información sobre este extremo, bien ante las OAVD, que procederán, en ambos casos, a su remisión al Colegio de abogados que corresponda.

Con la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), se ha ampliado la asistencia jurídica gratuita para las víctimas del terrorismo. Establece que, en la lucha contra el terrorismo, se reconoce a las asociaciones que tienen como fin la promoción y defensa de los derechos de las víctimas de terrorismo la asistencia jurídica gratuita, con independencia de sus recursos económicos. Ello supone la reforma de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.

Asimismo, se dispone que, con independencia de la existencia de recursos para litigar, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita, que se les prestará de inmediato, a las víctimas de terrorismo.

La Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito prestarán a las víctimas del terrorismo y demás personas beneficiarias toda la información y asistencia técnica precisa en cada caso para el acceso a cuantas medidas, prestaciones y ayudas públicas tengan derecho conforme a la legislación vigente. La tramitación de los

procedimientos para la concesión de las medidas previstas atenderá a los siguientes principios:

- a) En el trato con las víctimas se tendrá en cuenta la especial situación de vulnerabilidad y desigualdad en que puedan encontrarse.
- b) La instrucción y resolución de los procedimientos estará presidida por los principios de celeridad y trato favorable a la víctima, evitando trámites formales que alarguen o dificulten el reconocimiento de las ayudas o prestaciones. En este sentido, no se requerirá aportación documental a la persona interesada para probar hechos notorios o circunstancias cuya acreditación conste en los archivos o antecedentes de la Administración actuante.

Podrán recabarse de otras administraciones o de los tribunales de justicia los antecedentes, datos o informes que resulten necesarios para la tramitación de los expedientes, siempre dentro de los límites fijados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y los que establezca la Administración de Justicia.

3.4. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

Tal y como se ha afirmado anteriormente, por imperativo legal y, concretamente, por la Ley 29/2011, adquiere especial importancia la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional. Por tanto, es fundamental la coordinación entre esta Oficina y las OAVD de la Generalitat.

Un aspecto a señalar es que el Ministerio de Justicia, en estrecha colaboración con la Audiencia Nacional y las asociaciones de víctimas, ha dotado a la Oficina de Víctimas de Terrorismo de un programa informático que permite la coexistencia del método tradicional de asistencia presencial a las víctimas, con las ventajas propias de una Oficina Electrónica. Ahora, las víctimas de terrorismo pueden obtener información telemática del estado de sus procedimientos judiciales.

El Ministerio del Interior también tiene atribuidas una serie de competencias en relación con las víctimas del terrorismo. El mismo, a través de la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo, es competente, entre otras materias, de gestionar las ayudas y prestaciones a las víctimas de atentados terroristas así como de la tramitación de distinciones honoríficas.

Asimismo, las OAVD se coordinarán con instituciones públicas y privadas como: Jefaturas/Comisarías de policía, Extranjería, servicios sociales municipales, servicios estatales y autonómicos de empleo (SEPE y SERVEF).

Por último, es fundamental la coordinación con otros/as profesionales que trabajan en el apoyo a las víctimas y a sus familias en instituciones públicas y privadas. Asimismo, se coordinarán con la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional y con las distintas asociaciones y entidades que atienden a víctimas del terrorismo.

ANEXOS

Anexo I. SOLICITUDES DE AYUDAS

Con este Reglamento se supera la perspectiva de mero resarcimiento económico para abordar el tratamiento integral de la víctima (social, política y moralmente). Ley y Reglamento forman un único cuerpo jurídico para la protección de las víctimas a través de los resarcimientos por daños personales, gastos por daños materiales, ayudas médicas, psicológicas y educativas, etc. Todas las ayudas que se desarrollan a continuación son gestionadas por el Ministerio del Interior con la finalidad de facilitar su gestión a los o las beneficiarios o beneficiarias de las mismas:

- Solicitud de indemnización por daños personales: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-indemnizacion-por-danos-personales>
- Solicitud de indemnización por daños materiales: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-indemnizacion-por-danos-materiales>
- Solicitud de asistencia sanitaria o psicológica: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-asistencia-sanitaria-o-psicologica>
- Solicitud de asistencia psicológica inmediata: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-asistencia-psicologica-inmediata>
- Solicitud de ayudas por amenazas: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-ayudas-por-amenazas>
- Solicitud de ayudas al estudio: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-ayudas-al-estudio>
- Solicitud de ayuda extraordinaria: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-ayuda-extraordinaria>
- Certificados de víctimas de terrorismo: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/certificados-de-victimas-de-terrorismo>
- Solicitud de concesión de condecoración: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al->

[ciudadano/modelos-de-solicitud/ayudas-a-victimas-de-actos-terroristas/solicitud-de-concesion-de-condecoracion](#)

Anexo II. REGULACIÓN DE LAS AYUDAS EN LA LEY Y EL REGLAMENTO

1.- LEY 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

- Delimitación de los derechos y prestaciones (art. 14).
- Régimen jurídico de las ayudas (art. 15): las ayudas e indemnizaciones de la citada ley son compatibles con las pensiones, ayudas y compensaciones que pudieran reconocerse en ella o en cualquier otra que pudieran dictar las CCAA. Asimismo, son compatibles con la exigencia de responsabilidad patrimonial al Estado por el normal o anormal funcionamiento de la Administración.
- Exenciones tributarias (art. 16): las cantidades percibidas como consecuencia de las indemnizaciones, resarcimientos o ayudas de carácter económico a que se refiere la ley, estarán exentas del IRPF y de cualquier impuesto personal que pudiera recaer sobre las mismas.
- Resarcimiento por fallecimiento (art. 17): en caso de fallecimiento se abonará la cantidad de 250.000€. Los titulares de este derecho serán, por orden de preferencia, las siguientes personas:
 - El cónyuge de la persona fallecida, si no estuvieren legalmente separados, o la persona que hubiere venido conviviendo con ella de forma permanente con análoga relación de afectividad al menos los dos años inmediatamente anteriores al momento del fallecimiento, salvo que hubieren tenido descendencia en común, en cuyo caso bastará la mera convivencia; y los hijos de la persona fallecida.
 - En caso de inexistencia de ellos anteriores, serán destinatarios, por orden sucesivo y excluyente, los padres, los nietos, los hermanos y los abuelos de la persona

fallecida.

- En defecto de los anteriores, los hijos de la persona conviviente y los menores en acogimiento familiar permanente de la persona fallecida, cuando dependieren económicamente de ella.

- Resarcimiento por daños personales (art. 18): las víctimas del terrorismo que como consecuencia del delito sufran daños personales tendrán derecho a las indemnizaciones fijadas en las tablas I, II y III para los distintos grados de incapacidad, lesiones no invalidantes y secuestro.

Tabla I. Indemnizaciones por fallecimiento e incapacidades permanentes

Fallecimiento	250.000,00
Gran invalidez	500.000,00
Incapacidad permanente absoluta	180.000,00
Incapacidad permanente total	100.000,00
Incapacidad permanente parcial	75.000,00

Tabla II. Indemnizaciones por lesiones permanentes no invalidantes

Las indemnizaciones por lesiones permanentes no invalidantes se establecerán conforme a lo dispuesto en el RD Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor y con arreglo al baremo resultante de la aplicación de la legislación de seguridad social sobre cuantías de las indemnizaciones de las lesiones, mutilaciones y deformaciones definitivas y no invalidantes, causadas por accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Tabla III. Indemnizaciones por incapacidad temporal y por secuestro

Incapacidad temporal	IPREM/día x 2, hasta el límite de 18 mensualidades
Secuestro	IPREM/día x 3, hasta el límite de lo establecido en el Anexo de la ley para la incapacidad permanente parcial

- Adecuación en función de las cargas familiares (art. 19): las personas a las que se

refiere el art. 17, y las víctimas afectadas con un grado de incapacidad permanente, tendrán derecho a que la ayuda que perciban sea incrementada en una cantidad fija de veinte mensualidades del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM) que corresponda, en razón de cada uno de los hijos, o menores acogidos que dependiesen económicamente de la víctima.

- Abono por el Estado de la responsabilidad civil fijada en sentencia. Carácter extraordinario del abono (art. 20): el Estado asumirá con carácter extraordinario el abono de las indemnizaciones correspondientes, impuestas en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil, por la comisión de alguno de los delitos comprendidos en el ámbito de aplicación de la ley. Estas indemnizaciones se extenderán únicamente a los daños físicos o psíquicos. La indemnización se abonará a las víctimas de terrorismo o a las personas indicadas en el art. 17 y, en defecto de ellas, a sus herederos o a quien se fije como destinatarios en la resolución judicial que se adopte.

- Alcance de la indemnización por daños materiales (art. 23): los daños materiales causados como consecuencia o con ocasión de los delitos de terrorismo a quienes no fueren responsables de los mismos, serán resarcibles por la AGE en los términos previstos en la ley. La indemnización comprenderá los daños causados en la vivienda de las personas físicas, en establecimientos mercantiles, industriales o elementos productivos de las empresas, en las sedes de partidos políticos, sindicatos u organizaciones sociales y los producidos en los vehículos. En este sentido, la AGE podrá encargar la reparación de los inmuebles referidos a empresas constructoras, abonando directamente su importe a éstas.

- Daños en las viviendas (art. 24): en las viviendas habituales de las personas físicas serán indemnizables los daños sufridos en la estructura, instalaciones y mobiliario que resulte necesario reponer para que recuperen las condiciones anteriores de habitabilidad, excluyendo los elementos santuarios. En las viviendas que no tengan el carácter de residencia habitual, el resarcimiento comprenderá el 50% de los daños, con el límite por vivienda que se determine reglamentariamente. La AGE podrá contribuir a sufragar los

gastos que origine el alojamiento provisional de aquellas personas que, como consecuencia de un atentado terrorista, tengan que abandonar temporalmente su vivienda y mientras se efectúan las obras de reparación.

- Daños en establecimientos mercantiles o industriales (art. 25): el resarcimiento comprenderá el valor de las reparaciones necesarias para poner nuevamente en funcionamiento dichos establecimientos, incluyendo el mobiliario y equipo siniestrado, con el límite de indemnización que se fije reglamentariamente.

- Daños en sedes de partidos políticos, sindicatos y organizaciones sociales (art. 26): en este caso, el resarcimiento comprenderá el valor de las reparaciones necesarias para que recuperen sus condiciones anteriores de funcionamiento, incluyendo el mobiliario y el equipo siniestrado. Se entenderán comprendidos como daños indemnizables de esta naturaleza, los producidos por actos terroristas en las sedes o lugares de culto pertenecientes a confesiones religiosas inscritas.

- Daños en vehículos (art. 27): serán resarcibles los daños causados en vehículos particulares así como los sufridos por los destinados al transporte terrestre de personas o mercancías, salvo los de titularidad pública. Para que proceda la indemnización, será requisito indispensable disponer en el momento del siniestro de póliza vigente del seguro obligatorio del vehículo, siempre que de acuerdo con la normativa específica sea exigible dicho seguro. El resarcimiento comprenderá el importe de los fastos necesarios para su reparación. En caso de destrucción del vehículo, o cuando la reparación resulte superior a su valor venal, la indemnización será equivalente al importe de adquisición en el mercado de un vehículo de similares características técnicas y condiciones de uso al siniestrado, con el límite que se determine reglamentariamente.

- Sensibilización y tratamiento específico de las víctimas del terrorismo (art. 31): las Administraciones sanitarias, en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, promoverán e impulsarán la actuación de los profesionales sanitarios para la atención específica de las víctimas del terrorismo, y propondrán las medidas que estimen

necesarias a fin de optimizar la contribución del sector sanitario en la atención a las mismas. En particular, se desarrollarán programas de sensibilización y formación continuada del personal sanitario con el fin de mejorar e impulsar el diagnóstico, la asistencia coordinada y la rehabilitación de las víctimas del terrorismo.

- Ayudas para tratamientos médicos y asistencia sanitaria complementaria a la dispensada por el Sistema Nacional de Salud (art. 32): las personas a que se refiere el art.4.1 y 2 podrán recibir ayudas específicas destinadas a financiar tratamientos médicos, prótesis e intervenciones quirúrgicas, siempre que se acredite la necesidad actual de ellos, que tuviesen vinculación con el atentado terrorista y que no hubiesen sido cubiertos bien por un sistema público o privado de aseguramiento, bien por el régimen público de resarcimientos o ayudas a las víctimas de actos terroristas. Igualmente, serán resarcibles los gastos por tratamientos médicos, en la cuantía no cubierta por cualquier sistema de previsión a que éstas personas estuvieran acogidas.

- Ayudas extraordinarias a las víctimas del terrorismo (art. 36): sin perjuicio de los resarcimientos y ayudas de carácter ordinario, el Ministerio del Interior podrá conceder ayudas extraordinarias para paliar situaciones de necesidad personal o familiar plena o insuficientemente cubiertas. Estas ayudas son compatibles con las ayudas ordinarias previstas en la ley.

- Ayudas educativas (art. 38): las Administraciones Públicas competentes y, en su caso, las autoridades educativas adoptarán, en los distintos niveles educativos, las medidas necesarias para asegurar la exención de todo tipo de tasas académicas en los centros oficiales de estudios a las víctimas de actos terroristas (art. 4.1) así como a los hijos de aquellas que han sufridos daños físicos y/o psíquicos a consecuencia de la actividad terrorista. Se concederán ayudas de estudio cuando como consecuencia de un acto terrorista se deriven para el estudiante, para su viudo o viuda, pareja de hecho o hijos del fallecido, o para sus padres, hermanos, tutores o guardadores, daños personales que los incapaciten para el ejercicio de su profesión habitual.

2.- LEY 1/2004, de 24 de mayo, de la Generalitat, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo.

Las ayudas que prestará la Generalitat consistirán, según los casos, en indemnizaciones por daños físicos o psíquicos, reparaciones de daños materiales, subvenciones, acciones asistenciales y distinciones honoríficas.

- Las indemnizaciones por daños físicos o psíquicos se entregarán a las víctimas, o en caso de fallecimiento a familiares más allegados, personas con relación de afectividad análoga a la conyugal u otras personas que convivan de forma estable con la víctima y dependan de la misma, y la reparación por daños materiales a los titulares de los bienes dañados.
- Las subvenciones a las asociaciones, fundaciones, entidades e instituciones sin ánimo de lucro (art. 13).
- Las acciones asistenciales abarcarán el ámbito sanitario, docente, laboral y de vivienda.

- Requisitos para su concesión (art. 3): serán requisitos necesarios para acogerse a las ayudas:

- a) Que el atentado haya tenido lugar en el territorio de la Comunidad Valenciana.
- b) Que los daños sean consecuencia de un acto terrorista, cuando así sea considerado por las FFCCSS, o sea reivindicado por un grupo terrorista y que la autoridad judicial así lo ratifique mediante resolución.
- c) Que los interesados se comprometan a realizar las acciones para la reparación de los daños que procedan, y a comunicar las ayudas que hubieran podido recibir por parte de otras administraciones o instituciones públicas o privadas.

- Daños físicos o psíquicos (art. 6): las indemnizaciones por daños físicos o psíquicos se entregarán con ocasión de fallecimiento, gran invalidez, incapacidad permanente absoluta, incapacidad permanente total, incapacidad permanente parcial, incapacidad

temporal y lesiones de carácter definitivo no invalidantes. Las cantidades percibidas como indemnización de los daños físicos o psíquicos serán compatibles con cualesquiera otras a que tuvieran derecho las víctimas o sus causahabientes en los términos establecidos en la ley.

- Reparación por daños materiales (art. 7): las cuantías de las reparaciones por daños materiales comprenderán los causados en las viviendas de las personas físicas, en los establecimientos mercantiles o industriales, o en elementos productivos de las empresas, en las sedes de los partidos políticos, sindicatos u organizaciones sociales y los producidos en vehículos, con los requisitos y limitaciones establecidos en esta ley.

- Cuantías (art. 12): para percibir de la Generalitat las indemnizaciones por daños físicos o psíquicos o reparación por daños materiales, previamente deberá solicitarse de la Administración General del Estado las indemnizaciones y compensaciones que, para los supuestos de este capítulo, tiene previstas en su normativa vigente. La Generalitat incrementará las cantidades concedidas por la administración estatal en un 30%. En la reparación de los daños materiales en ningún caso podrá sobrepasarse el valor de los bienes dañados. En los casos excepcionales en los que la solicitud presentada a la administración estatal no fuera atendida, la administración de la Generalitat podrá hacer efectivas las ayudas solicitadas en el ámbito estatal e incrementadas según se indica en el apartado anterior.

Anexo III. ASOCIACIONES Y FUNDACIONES DE VÍCTIMAS DEL TERRORISMO EN ESPAÑA

Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT)	Camino de Vinateros 51, 1º, Oficina 6, Madrid Tel: 915.940.799 http://avt.org
Asociación-Plataforma Víctimas del Terrorismo	Camino de Vinateros 51, 1º, Oficina 6, Madrid Tel: 915.940.799 http://www.yoestoyconlasvictimas.org/quienes-somos/
Colectivo de Víctimas del Terrorismo (COVITE)	Katalina Eleizegi Kalea, 46, San Sebastián-Donostia, (Gipuzkoa) Tel: 943.322.888 https://covite.org/
Asociación de Víctimas del Terrorismo de la Comunidad Valenciana (AVTCV)	C/ del Cine, 4, Valencia Tel: 963.540.096 No tiene dirección web
Asociación 11-M Afectados del Terrorismo	C/ Puentelarra, 7 (Locales 3 y 4) 28031 Madrid Tel: 913.320.444 http://asociacion11m.org/
Asociación Cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado Víctimas del Terrorismo (ACFSE)	Av. Blasco Ibáñez, nº 4, 46980 Paterna, Valencia Tel: 961.370.050 http://acfsevt.es/
Fundación Profesor Manuel Broseta	Pl. Tetuan, 11 Pta 9, 46003, Valencia Tel: 963.922.317 https://www.fundacionbroseta.org/
Fundación Víctimas del Terrorismo	Calle de Cea Bermúdez, 68, 28003 Madrid Tel: 913.952.377 http://fundacionvt.org/

Éstas asociaciones y fundaciones son las que, en mayor medida, podrían colaborar con las OAVD de la Generalitat. Esto es así porque se trata de asociaciones de son bien de ámbito estatal bien de ámbito de la Comunidad Valenciana. No obstante, hay que reseñar que las demás CCAA también cuentan con asociaciones propias, con las que, en caso de ser necesario, las OAVD podrán coordinarse y acceder. Concretamente, en la página web del Consejo General del Poder Judicial se incluye la relación de organizaciones no gubernamentales que existen en el territorio español:



<ul style="list-style-type: none"> - Asociación 11-M Afectados del Terrorismo - Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11M - Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT) - Asociación Andaluza Víctimas del Terrorismo (AAVT) - Asociación de Víctimas del Terrorismo de la Comunidad Gallega (AGAVITE) - Asociación Extremeña de Víctimas del Terrorismo (AEVT) - Asociación Canaria de Víctimas del Terrorismo - Federación de Asociaciones Autonómicas de Víctimas del Terrorismo - Asociación de Víctimas del Terrorismo de la Comunidad Valenciana - Asociación de Víctimas del Terrorismo Verde Esperanza - Colectivo de Víctimas del Terrorismo (COVITE) - Fundación Tomás Caballero - Fundación Guardia Civil - Fundación para la Libertad, AskatasunBidean - Fundación Profesor Manuel Broseta 	<ul style="list-style-type: none"> - Asociación Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado Víctimas del Terrorismo - Asociación de Víctimas del Terrorismo de la Región de Murcia - Associació Catalana de Víctimes d'Organitzacions Terroristes (ACVOT) - Asociación Riojana de Víctimas del Terrorismo - Asociación Zaitu Pro Amenazados, y exiliados por causa de ETA - Asociación Dignidad y Justicia - Asociación de Ertzainas y Familiares Víctimas del Terrorismo (ASERFAVITE) - Fundación de Víctimas del Terrorismo - Fundación Rodolfo Benito Samaniego - Fundación contra el Terrorismo y la Violencia Alberto Jiménez Becerril - Fundación Fernando Buesa Blanco - Fundación Pro Derechos Humanos Miguel Ángel Blanco - Asociación Bakeaz - Asociación para la Defensa de la Dignidad Humana - Coordinadora Gesto por la Paz de EuskalHerria - Fundación Manuel Giménez Abad
--	---

Anexo IV. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

- Acuerdo de colaboración entre Pagegroup y Ministerio del Interior para fomentar la inserción laboral de las víctimas del terrorismo (desde 2014).
- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y PSA Peugeot Citroën para fomentar la sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.
- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y Clece para fomentar la sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.
- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y Repsol para fomentar la

sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.

- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y Grupo Norte para fomentar la sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.

- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y Konecta para fomentar la sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.

- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior e InmediaStudio para fomentar la sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.

- Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y Page Personnel para fomentar la sensibilización contra la violencia terrorista y la inserción laboral de las víctimas del terrorismo.

- Convenio de colaboración entre la Generalitat y la Fundación Víctimas del Terrorismo para realizar actividades de ayuda a las víctimas del terrorismo.

- Convenio de colaboración entre la universidad del país vasco/euskal herriko unibertsitatea y los departamentos de interior y justicia, empleo y seguridad social del gobierno vasco, para el desarrollo de los estudios conducentes a la impartición del título propia de postgrado de “especialista en asistencia a las víctimas de experiencias traumáticas” (Curso 2007-2008 > apartado 7.1: sí existe prórroga siempre que se ofrezca el título y exista crédito económico).

ENLACES DE INTERÉS

<http://transparencia.gob.es/serviciosbuscador/>

[buscar.htm?categoria=convenios&ente=E00003801&historico=false&lang=es](http://transparencia.gob.es/serviciosbuscador/buscar.htm?categoria=convenios&ente=E00003801&historico=false&lang=es)

<https://iugm.es/wp-content/uploads/2017/06/Estatuto-juri%CC%81dico-de-las-vi%CC%81ctimas.pdf?id=3145>

http://www.lamoncloa.gob.es/documents/reglamento_vvictimas1.pdf

<https://www.boe.es/boe/dias/2013/09/18/pdfs/BOE-A-2013-9680.pdf>

http://www.dogv.gva.es/datos/2010/07/20/pdf/2010_8195.pdf

<https://www.boe.es/boe/dias/2015/12/30/pdfs/BOE-A-2015-14263.pdf>

http://www.dogv.gva.es/datos/2010/07/20/pdf/2010_8195.pdf

http://www.interior.gob.es/documents/642012/1561548/solicitud_certificado_victima_terrorismo.pdf/2c3180f0-5657-445a-8b9c-55ec234dbb86

<http://www.interior.gob.es/documents/642012/1561548/Solicitud+de+concesion+de+condecoracion.pdf/6bc1b732-f006-4833-9e88-99fe3b34fb54>

http://www.ayuda11m.org/attachments/article/118/manual_intervencion%20Psicol%C3%B3gica%20y%20social%20en%20victimas%20del%20terrorismo.pdf

<http://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/JornadasTabajoSocialYCiudanania/Ficheros/Catastrofe.pdf>

https://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_de_Ayuda_a_las_V%C3%ADctimas_del_11-M

https://elpais.com/economia/2017/09/19/mis_derechos/1505829290_810350.html

<http://www.europapress.es/nacional/noticia-son-ayudas-economicas-espana-preve-victimas-tambien-extranjeras-atentados-20170822152156.html>

https://politica.elpais.com/politica/2013/09/06/actualidad/1378469189_396387.html

http://fundacionvt.org/wp-content/uploads/2018/04/ayudas_fvt.pdf

<http://www.interior.gob.es/documents/642012/6356335/Carta.pdf/f89b54e0-ed3f-46f6-9115-1763b949e68b>



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior i Administració Pública

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



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

https://www.eldiario.es/politica/mapa-victimas-terrorismo_0_190731698.html

<https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2018/03/23/indemnizacion-victimas-terrorismo-violencia/1695389.html>

https://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-ayudas-generalitat-violencia-machista-equipararan-victimas-terrorismo-201709181312_noticia.html

https://www.dogv.gva.es/datos/2018/03/23/pdf/2018_2974.pdf

https://epavt.org/guia_esp/files/assets/basic-html/page-3.html