



**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 ESPECÍFICO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL CON VÍCTIMAS DE DELITOS DE ODIO DESDE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL DELITO

Mayo 2020- V02

Con la colaboración del Colectivo Lambda

ÍNDICE

1.- OBJETIVO DEL PROTOCOLO

2.- INTRODUCCIÓN

2.2. Delito de odio: ataque a la dignidad humana

2.2. Delito de odio: invisibilidad

3.- CONCEPTO DE DELITO DE ODIO

3.1. Definición

3.2. Conductas relacionadas

4.- MARCO NORMATIVO

4.1. A nivel internacional

4.2. A nivel nacional

4.2.1. Constitución Española

4.2.2. Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana

4.2.3. Código Penal

4.2.4. Otras normas

5.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS OAVD

5.1. Acceso a las OAVD

5.2. Contenido de la intervención

5.2.1. Principios de actuación

5.2.2. Fases de la prestación del servicio público de asistencia, protección y apoyo a las víctimas

5.2.3. La asistencia integral

5.2.3.1. *Intervención psicológica*

- Funciones del psicólogo/a de la OAVD
- Los planes de apoyo psicológico
- Las víctimas de los delitos de odio

5.2.3.2. *Intervención social*

- Plan de asistencia social

5.2.4. Intervención jurídica

5.2.5. Coordinación con otros recursos

ANEXOS

Anexo 1: Terminología. Definiciones conceptuales

Anexo 2: Recursos especializados en igualdad de trato y no discriminación

1.- OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene el objetivo de constituir un marco de referencia para abordar la actuación de las Oficinas de Asistencia a Víctimas del Delito (OAVD) de la Comunitat Valenciana ante las situaciones de discriminación y delitos de odio, estableciendo pautas unificadas y homogéneas para la correcta recogida de incidentes y determinando los elementos específicos a tener en cuenta en las actuaciones a seguir.

Las víctimas de este tipo de delito son consideradas **víctimas especialmente vulnerables**, ya que la acción se comete contra:

- Inmigrantes.
- Colectivo LGTBIQ (lesbianas, gays, personas trans, bisexuales, intersexuales, sus familias y personas allegadas).
- Personas que pertenecen a otras etnias y/o religiones.
- Personas en riesgo de exclusión social (por ejemplo, personas con diversidad funcional, tanto física como psíquica; personas en situación de calle, etc.).

2.- INTRODUCCIÓN

2.1. DELITO DE ODIO = Ataque a la dignidad humana

El delito de odio constituye una grave vulneración del principio de igualdad en dignidad y en derechos de todas las personas.

La persona que perpetra un delito de odio, ya sea una agresión racista, LGTBIQ fóbica, etc., selecciona a su objetivo, que pueden ser o una o varias personas o un bien mueble o inmueble (por ejemplo, un monumento, bandera o edificio que alberga una asociación o un centro de culto) por el hecho de asociarlo con un grupo que comparte una determinada característica (rasgos físicos, religión, etnia, nacionalidad, género,

orientación sexual, etc.) que es fundamental para su identidad.

Los delitos de odio, al dirigirse contra la identidad de las personas, pueden causar en las mismas un impacto profundamente destructivo. Toda manifestación de odio pretende enviar un mensaje claro y contundente a su objetivo: *“no os aceptamos como parte de la sociedad”*.

En este sentido, se habla de **“el iceberg del odio”**. El odio puede ser visible, cuando hay una violencia física contra las personas (asesinatos, agresiones, violaciones) y verbal (vandalismo, acosos, amenazas, intimidaciones, humillaciones, insultos). Sin embargo, el odio también puede ser invisible, en los casos en los que hay discriminación, exclusión, prejuicios y estereotipos.

Asimismo, en este contexto, se utiliza el término **“discurso del odio”**, para referirse a un tema complejo que genera discusiones, sobre todo, porque entra en juego el derecho fundamental a la libertad de expresión y su posible utilización para justificar los prejuicios y el odio. La libertad de expresión se constituye como un derecho fundamental, indispensable para garantizar la formación de una opinión pública diversa y plural, requisito fundamental en cualquier sistema democrático. Pero el art. 10 del Convenio Europeo de Derechos Humanos determina que esa libertad de expresión puede ser restringida, entre otras razones, para prevenir comportamientos delictivos y proteger la reputación y los derechos de las demás personas, siempre y cuando la ley lo prevea y la limitación sea “necesaria y proporcional”. No obstante, el discurso generador de odio y discriminación nunca puede tener amparo ni cobertura en los derechos a la libertad de expresión y a la libertad ideológica, protegidos por nuestra Constitución Española. Es decir, el discurso del odio es incompatible con derechos fundamentales como el derecho a la **dignidad de la persona** y a la **no discriminación**.

La intolerancia y el discurso de odio siempre han existido, no obstante con la llegada de **Internet** se marca un punto de inflexión, ya que ha aumentado enormemente la capacidad de difusión del discurso de odio, que antes quedaba en ámbitos más reducidos y radicalizados. Internet es hoy uno de los principales recursos para la interacción entre personas y la difusión de ideas pero también puede ser usado como amplificador para la divulgación de mensajes de odio hacia determinados colectivos. El discurso del odio encuentra en Internet una vía para extenderse rápidamente, porque está amparado en el anonimato, en la sensación de distancia y en la falsa percepción de que lo que sucede *online* no tiene consecuencias en la vida *offline*.

2.2. DELITO DE ODIO = Invisibilidad

En este contexto de infradenuncia, es fundamental visibilizar los delitos de odio. Son muy pocos los casos denunciados y faltan datos sobre el número real de delitos de odio cometidos, lo que hace extremadamente difícil dimensionar la importancia del problema y poner en marcha medidas indispensables de prevención.

El *Informe sobre la evolución de los incidentes relacionados con los Delitos de Odio en España* de 2016, que se publica y difunde a través la web del Ministerio del Interior, proporciona datos estadísticos e información acerca del montante de delitos de odio que se registran en nuestro territorio de manera precisa y fiable.

Tan solo se dispone de datos estadísticos desde 2013, pero ello ya permite valorar y realizar diagnósticos de mayor precisión a través de los datos registrados por la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Según este Informe, se ha registrado un total de 1.272 hechos, de los cuales 127 han sido en la Comunitat Valenciana. Concretamente, se han cometido: 78 en Valencia,

34 en Alicante y 15 en Castellón. De las diferentes manifestaciones de odio ocurridas en nuestra Comunidad, aparecen:

- Aporofobia¹: 2 en Valencia.
- Creencias o prácticas religiosas: 3 en Valencia.
- Discapacidad: 29 Valencia, 15 Alicante y 6 en Castellón.
- Orientación o Identidad sexual: 9 en Valencia y 8 en Alicante.
- Racismo/Xenofobia: 24 en Valencia, 6 en Alicante y 5 en Castellón.
- Ideología: 10 en Valencia, 5 en Alicante y 3 en Castellón.
- Discriminación por razón de sexo /género: 1 en Valencia y 1 en Castellón.

De los incidentes relacionados como “delitos de odio”, durante el año 2016, destacan en importancia numérica los delitos de lesiones, amenazas, actos racistas, xenófobos e intolerantes en el deporte, actos contra la Constitución, daños, trato degradante y abusos sexuales.

Por su parte, el Observatorio Valenciano contra la LGTBfobia ha elaborado un Informe en el año 2017 sobre delitos e incidentes de odio por motivos de orientación sexual e identidad de género de la Comunitat Valenciana, concretamente, en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia. Constituye el primer informe de estas características que se crea en nuestra Comunitat, registrando 79 incidentes de odio por LGTBfobia con un total de 106 víctimas, correspondiendo 42 a Alicante, 29 Valencia y 8 Castellón.

¹ Miedo hacia la pobreza y hacia las personas pobres.

3.- CONCEPTO DE DELITO DE ODIO

3.1. DEFINICIÓN:

En el marco de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE) se adoptó en el año 2003 una definición conforme a la cual *delito de odio* es “*cualquier infracción penal, incluyendo infracciones contra las personas o las propiedades, donde la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un grupo que pueda estar basado en la raza, origen nacional o étnico, el idioma, el color, la religión, la edad, la minusvalía física o mental, la orientación sexual u otro factor similar, ya sean reales o supuestos*”.

Es decir, en los delitos de odio el motivo o ánimo subjetivo que lleva al autor a cometer el delito es su animadversión u hostilidad abierta hacia las personas o hacia los colectivos en los que se integran por el color de su piel, su origen, su etnia, su religión, su discapacidad, su ideología, su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otros motivos discriminatorios. . Para existir un delito de odio han de existir dos elementos básicos:

- a) Delito base: es decir, la acción cometida constituye un delito tipificado en el Código Penal.
- b) Existe un motivo basado en prejuicios de diferente tipo (por ejemplo, la religión o la orientación sexual).

Sin delito, y aun existiendo el prejuicio, no existiría un delito de odio en sentido estricto. Igualmente, sin una motivación basada en un prejuicio tampoco existiría un delito de odio, sino un delito común. Es decir, es la motivación la que diferencia un delito de odio

de los delitos ordinarios y, asimismo, determina su particular peligrosidad e impacto en la sociedad.

La categoría de delitos de odio es habitual en el ámbito anglosajón, sin embargo, el Código Penal (CP, en adelante) español no hace referencia específica ni a los delitos discriminatorios ni a los delitos de odio.

No obstante, el CP recoge una circunstancia genérica agravante de motivos discriminatorios. El art. 22.4 dice que es circunstancia agravante “*cometer el delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, la enfermedad que padezca o su discapacidad*”. Asimismo, el CP alude a los motivos discriminatorios al tipificar determinados delitos, entre los que se encuentran, las amenazas a colectivos o los delitos de discriminación en el ámbito laboral.

3.2. CONDUCTAS RELACIONADAS

Existen otros tipos de comportamientos motivados por los prejuicios de los autores que, a pesar de no constituir un delito, representan un claro ataque a la dignidad de las personas que lo sufren.

Serían: insultos racistas u LGTBfóbicos, burlas, marginar o excluir, etc. que realiza una persona contra otra a causa de prejuicios relacionados con determinadas características de esta última.

A pesar de que este tipo de actos no están sancionados por el CP, se podrían denominar **incidentes motivados por odio**. No obstante, es cierto que, a menudo, estos

incidentes motivados por odio preceden, acompañan o facilitan la generación del contexto adecuado para la comisión de delitos de odio.

4.- MARCO NORMATIVO

En este contexto, existen numerosas normas, tanto a nivel internacional como nacional, que abarcan la regulación y la lucha contra los delitos de odio y discriminación.

4.1. A NIVEL INTERNACIONAL

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial de 21 de diciembre de 1965, ratificada por España el 23 de abril de 1969.
- Carta Europea de Derechos Fundamentales.
- Directiva 2000/43/CE relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico (29 de junio de 2000).
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos (25 de octubre 2012).
- Decisión Marco 2008/913/JAI, relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho Penal.

4.2. A NIVEL NACIONAL

4.2.1. Constitución Española:

Título I "De los derechos y deberes fundamentales" – Cap. II "Derechos y libertades":



- **Art. 9:** *“corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.*
- **Art. 14:** *“Los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.*

4.2.2. Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana

Título II "De los derechos de los valencianos y las valencianas".

- **Art. 8:** *“1. Los valencianos y las valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidas por la Constitución Española, en el ordenamiento de la Unión Europea y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos, en particular, en la Declaración Universal de Derechos Humanos; en los Pactos internacionales de Derechos Civiles y Políticos y de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; en la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales, y en la Carta Social Europea.*
2. Los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes”.

4.2.3. Código Penal

Libro II, Título XXI, Capítulo IV " De los delitos relativos al ejercicio de los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas".

- En sentido estricto: Sección 1ª "*De los delitos cometidos con ocasión del ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades públicas garantizados por la Constitución*" (Art. **510 a 521**) y Sección 2ª "*De los delitos contra la libertad de conciencia, los sentimientos religiosos y el respeto a los difuntos*" (Art **522 a 526**).
- En sentido amplio: numerosos preceptos del Código Penal aluden a esta problemática. Concretamente: el **art. 170** (dentro del capítulo de las amenazas), el **art. 174** (de las torturas y otros delitos contra la integridad moral), el **art. 197.5** (delitos contra la intimidad, descubrimiento y revelación de secretos), el **art. 314** (de los delitos contra los derechos de los trabajadores), el **art. 607** (delitos de genocidio) y el **art. 607 bis** (de los delitos de lesa humanidad).
- Agravante genérica de discriminación: **art. 22.4 CP**.

4.2.4. Otras normas

- Ley 4/2015, de 27 abril del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Real Decreto 1109/2015, de 11 diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, del Estatuto de la víctima del delito y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección de la infancia y adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

- Ley 19/2007, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte y el Reglamento que la desarrolla el Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley 8/2017, de 7 de abril, integral del reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunidad Valenciana.
- Proyecto de Ley de Igualdad de las personas LGTBI de la Comunidad Valenciana.

5.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS OAVD

5.1. ACCESO A LAS OAVD

Las víctimas pueden acceder a las Oficinas de Asistencia a Víctimas del Delito, directamente o derivadas por las FFCCSS, órganos judiciales (Juez, Ministerio Fiscal o Letrado de la Administración de Justicia), en casos de especial gravedad o cuando la víctima lo solicite, Servicios Sociales y por otros organismos, instituciones o profesionales que estén en contacto con las víctimas. Y este acceso puede ser en:

- Fase prejudicial: cuando aún no se ha formulado denuncia.
- Fase judicial: cuando se ha presentado denuncia y hay un procedimiento abierto por esos hechos.
- Fase postjudicial: una vez ha recaído sentencia o resolución judicial que pone fin al procedimiento.

5.2. CONTENIDO DE LA INTERVENCIÓN

Las OAVDs se configuran como unidades técnicas y multidisciplinarias que prestan un servicio público y gratuito, cuya finalidad es facilitar a las víctimas de los delitos una asistencia integral y especializada a lo largo de todo el procedimiento e incluso con posterioridad a su terminación, evitando así la victimización secundaria.

Estas Oficinas centralizan y facilitan a las víctimas tanto los recursos tendentes a garantizar su seguridad como la asistencia jurídica, psicológica y social que puedan requerir, en coordinación con los departamentos, órganos y servicios existentes con competencia en asistencia a las víctimas de delitos específicos, así como con los órganos judiciales, la Fiscalía, la Abogacía, el Instituto de Medicina Legal, las FFCCSS, los servicios de salud, los servicios sociales y cualquier otra institución que pueda estar en contacto con la víctima del delito.

En definitiva, la asistencia a las víctimas tiene, en todo caso, carácter individualizado, integral e interdisciplinar, en las áreas jurídicas, psicológica y social, y comprende, como norma general, las siguientes fases: acogida-orientación, información, intervención y seguimiento.

5.2.1. Principios de actuación

La actuación de los profesionales que integran las OAVDs está inspirada en los siguientes principios:

- La gratuidad y voluntariedad del servicio.
- La confidencialidad de las comunicaciones entre la víctima y el profesional, que deben tener lugar en unas condiciones ambientales y materiales que garanticen su privacidad, de manera que la información facilitada únicamente pueda ser conocida por las personas autorizadas.

- El trato respetuoso, sensible, profesional, individualizado y no discriminatorio.
- La escucha activa y empática.
- La universalidad del servicio, de manera que toda persona que se considere víctima de un hecho delictivo puede ser usuaria del mismo, con independencia de cuál sea su estatuto de residencia, ciudadanía o nacionalidad.
- La evitación de los retrasos innecesarios.
- El empleo de un lenguaje accesible, adaptado a sus circunstancias y atendiendo a las dificultades especiales de comprensión y comunicación que puedan presentar.
- La atención especializada y personalizada, teniendo especial consideración con las víctimas menores de edad, con diversidad funcional, extranjeras, víctimas de violencia de género, doméstica o de terrorismo, adaptando sus actuaciones a las necesidades específicas de cada víctima y cada delito.
- La facilitación del acceso de las víctimas a la Justicia, así como al resto de servicios públicos o asistenciales que tengan asignadas funciones de protección o asistencia a las mismas.
- La recuperación completa de las víctimas, evitando la reiteración de actuaciones y, en la medida de lo posible, la victimización secundaria

5.2.2. Fases de la prestación del servicio público de asistencia, protección y apoyo a las víctimas

El artículo 25 del RD 1109/2015² 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.

² 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.

El orden y realización de estas fases puede verse alterado en atención a las circunstancias siguientes³:

- Las características personales de la víctima: su situación personal, familiar y socioeconómica,
- 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 víctima. Este momento requiere de una especial empatía y proximidad por parte de las personas que atienden a las víctimas. Es también en esta fase cuando se realiza la entrevista a la víctima. El profesional que se encargue de ello tiene que hacerlo sin prisas, en un ambiente que garantice el principio de confidencialidad y el respeto a la integridad física, psicológica y moral de la víctima. Es importante que la víctima se sienta tranquila y cómoda, para que pueda aportar la mayor información posible y el posterior asesoramiento sea completo y eficaz.

³ Protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

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 de 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.

Por otra parte, las actuaciones a realizar en esta fase son:

- a) Elaborar el informe de evaluación: en este informe se plasmarán las necesidades concretas de la víctima y su estado general, determinando la existencia o no de situaciones de riesgo. Se valorará cualquier medida necesaria para proteger la salud e integridad de la víctima y, si es el caso, se solicitará la adopción de medidas de protección.
- b) Elaborar el informe para adoptar las medidas de protección, en caso de ser necesario, con el consentimiento previo e informado de la víctima. Se propondrán

las medidas que se estimen necesarias para la asistencia y protección de la víctima durante la fase de investigación y enjuiciamiento.

- c) Elaborar los planes de asistencia individualizados. Partiendo de las necesidades detectadas en la fase de evaluación se elaborarán los planes de asistencia individualizados para la adecuada atención y seguimiento de las víctimas. Estos planes se adaptarán a las necesidades de cada víctima. Son tres: plan de apoyo psicológico, plan de apoyo jurídico y plan de asistencia social.

La siguiente fase es la de información. Según el art. 27 del mencionado RD, *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. (Incluyendo servicios sociales públicos y entidades privadas de lucha contra los delitos de odio).

Por último, se encuentra la fase de seguimiento. El art. 29 dice 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.

5.2.3. La asistencia integral

El servicio que prestan las OAVDs consiste, tal y como se ha mencionado, en la asistencia integral de las víctimas del delito, e incluye la atención jurídica, psicológica y social.

5.2.3.1. La asistencia psicológica

De acuerdo con el Protocolo General de Actuación de las OAVDs, la asistencia psicológica a las víctimas de los delitos comprende:



- La evaluación y el tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito y 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 de su entorno.

En la mayoría de los casos, la asistencia psicológica se concreta en una atención individualizada dirigida a la superación de las consecuencias traumáticas del delito y la evitación de la victimización secundaria.

En algunos casos, puede ser conveniente, además, orientar a la víctima sobre su estado psicológico y su posible evolución, indicándole los pasos a seguir para hacer frente a su situación.

Cuando se trate de víctimas especialmente vulnerables, será necesario elaborar un plan de apoyo psicológico y llevar a cabo un seguimiento de su situación personal.

Funciones del psicólogo/a de la OAVD

En todo caso, corresponde a los psicólogos y psicólogas de las OAVDs:

1. Acoger a la víctima, prestándole el apoyo emocional necesario para afrontar la situación creada por el delito.
2. Orientar a la víctima, atendiendo a las necesidades concretas de cada una.
3. Informar y asesorar a la víctima sobre las actuaciones psicológicas que pueden

realizarse en la Oficina y el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria.

4. Evaluar la situación individual de la víctima con el fin de determinar sus necesidades especiales de protección, atendiendo a las necesidades manifestadas por ella, así como su voluntad.

5. Proponer medidas concretas de protección, teniendo en cuenta la situación personal de la víctima, a través de un informe que debe contar con su consentimiento previo e informado antes de ser remitido, con carácter reservado, al órgano judicial correspondiente.

6. Tratar a las víctimas más vulnerables para ayudarles a superar la crisis ocasionada por el delito, acompañarlas a lo largo del proceso judicial y potenciar sus estrategias de afrontamiento.

7. Elaborar y aplicar un plan de apoyo psicológico para las víctimas vulnerables o necesitadas de especial protección. Este se realizará mediante la evaluación de las consecuencias físicas y psíquicas del delito, del entorno familiar y social que rodea a la víctima y del riesgo de sufrir nuevas agresiones, así como su capacidad de superar acontecimientos traumáticos.

8. Llevar a cabo el seguimiento de la situación personal de la víctima, prestando especial atención a las circunstancias que puedan repercutir en su seguridad y en su estado emocional. Este seguimiento podrá efectuarse mediante contactos presenciales, telefónicos o telemáticos.

Los planes de apoyo psicológico

Cuando la situación de la víctima aconseje llevar a cabo una intervención, la psicóloga o psicólogo de la Oficina elaborarán un **plan de apoyo psicológico** individual, que deberá incluir entre sus objetivos la evitación de la victimización secundaria y el empoderamiento de la víctima.

El plan de apoyo psicológico partirá de la evaluación de las características personales de la víctima, las consecuencias del delito, las condiciones de su entorno sociofamiliar y de su riesgo de sufrir nuevas agresiones.

En todo caso, se valorarán los recursos específicos de salud mental disponibles y su grado de accesibilidad, de cara a programar la ejecución del plan y la coordinación necesaria.

Estos planes de apoyo psicológico constarán, al menos, de dos fases bien diferenciadas: una primera fase orientada a lograr que la víctima recupere el control general de su conducta, mediante el aseguramiento de su integridad física y psíquica, y la expresión e identificación de sus sentimientos y emociones; y una segunda fase en la que se afrontarán las consecuencias del delito, corrigiendo las posibles distorsiones cognitivas y llevando a cabo intervenciones psicológicas a medio plazo.

5.2.3.2. Intervención social

Desde las Oficinas de Asistencia a la Víctima, la intervención social en referencia a la víctima del delito de odio supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, centros de salud, instituciones y organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar:

- Alojamiento seguro.
- Atención médica.
- Las 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.

Plan de Asistencia Social

El objetivo del plan de apoyo social es ayudar a la víctima del delito de odio en su recuperación integral a través de actuaciones en el ámbito social-asistencial. En el mismo, deberán tenerse en cuenta las necesidades inmediatas detectadas por los profesionales que hayan asistido a la víctima así como las manifestadas por ésta.

Asimismo, deberán valorarse las circunstancias personales, familiares, socio-culturales, laborales o económicas que pudieran dificultar su recuperación integral, así como aquellas otras que las hagan especialmente vulnerables.

El profesional informará a la víctima de aquellas ayudas sociales, asistenciales, médicas, indemnizatorias, etc. a las que tiene derecho y le ayudará en el proceso de solicitud de las mismas. En concreto, se tendrán en cuenta las necesidades de alojamiento, las económicas, de atención médica, terapéuticas, de reinserción social, de alimentos, afectivas, educativas, etc.

En todo momento, es fundamental la coordinación y colaboración con otros servicios y organismos asistenciales (centros médicos, fundaciones, asociaciones, ONGs, etc.), especialmente con aquellos que atiendan la casuística del delito de odio producido y con aquellos de carácter local por su proximidad a la víctima.

El seguimiento a la víctima deberá ser flexible, valorándose de forma periódica la evolución de la víctima y del procedimiento judicial.

5.2.4. Intervención jurídica

La intervención del jurista dentro de las OAVDs en relación con los delitos de odio, de la misma forma que ocurre en el resto de víctimas de cualquier otro tipo de delitos, puede tener lugar fase prejudicial, judicial y postjudicial.

Cuando la intervención se efectúa en fase prejudicial, es posible que la víctima acuda por haber sido derivada desde algún otro organismo o por su propia cuenta y efectúe consulta sobre una posible situación de un delito de odio.

Es necesaria la acogida empática, la escucha activa y dejar que la persona que acude a la OAVD con su planteamiento pueda expresarse con total libertad, para ofrecerle el asesoramiento jurídico adecuado a sus circunstancias específicas e individualizadas.

En los casos en los que la intervención de la OAVD con una víctima de un delito de odio se produzca en fase judicial, en la medida en que ya existe un procedimiento judicial en marcha, deberá informarse de forma comprensible y en un lenguaje adecuado a la víctima de todos los cauces procesales en los que va a intervenir, la trascendencia y consecuencia de cada uno de ellos, la posibilidad de solicitar la Asistencia Jurídica Gratuita, tramitación de su solicitud, interpretación de resoluciones que se vayan dictando en el procedimiento, etc. Para ello, resultará fundamental la coordinación con los órganos judiciales, Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como con cualquier otro organismo que resulte pertinente.

La intervención de la OAVD puede generarse también en un momento postjudicial,

es decir, desde la ejecución de la sentencia hasta su finalización. La actuación en esta fase puede consistir en la coordinación con la Administración o la jurisdicción penitenciaria, prevenir nuevas situaciones de violencia, información sobre quebrantamientos de medidas o penas, etc.

En cualquier caso, se deberá efectuar un evaluación individualizada de cada víctima a fin de determinar sus necesidades especiales de protección, supuesto expresamente previsto para este tipo de delitos, tanto en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima de delito y en el 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.

La evaluación individual de este tipo de víctimas viene expresamente regulada en el artículo 23.1 y 2 de la Ley 4/2015, al establecer la determinación de qué medidas de protección deben ser adoptadas para evitar a la víctima perjuicios relevantes que, de otro modo, pudieran derivar del proceso. La evaluación se realizará tras una valoración de sus circunstancias particulares, valoración que tendrá especialmente en consideración, las características de la víctima y en particular, entre otros supuestos, si se trata de delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, enfermedad o discapacidad

Prácticamente en idéntico sentido se regula en el Real Decreto 1109/2015, que además en su artículo 30 especifica la posibilidad de que esta primera evaluación se efectúe por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Estas informarán a la víctima de la posibilidad de acudir a una OAVD y podrán trasladar la información recabada a la OAVD, con el consentimiento previo e informado de la víctima. Esta 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. Asimismo, tendrá especialmente en consideración las características personales de la víctima, su situación, necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad y nivel de madurez, valorando especialmente si se encuentra en alguno de los indicados supuestos.

5.2.5. Coordinación con otros recursos⁴

La asistencia y protección a las víctimas del delito se presta en nuestro contexto por distintas instituciones, no solo por las OAVD. Por ello, es esencial que estas actuaciones se lleven a cabo de forma coordinada para conseguir el efectivo reconocimiento y garantía de los derechos que asisten a las víctimas.

- Externa

Tal y como se ha señalado, la asistencia y protección de las víctimas hacen necesaria una plena coordinación de las OAVD con otros órganos o entidades que también llevan a cabo funciones de asistencia y protección. Para cumplir con estas funciones, se ha creado la Red de coordinación.

Los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas y con los que las OAVD han de coordinarse son:

- Judicatura, Fiscalía, Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados de la Comunitat Valenciana, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Instituto de Medicina Legal, Servicios Sociales (municipales y autonómicos), servicios de salud, centros educativos y asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo, en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización.

⁴ Protocolo General Básico de Actuación de la Red de oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

- En caso de catástrofes o sucesos con víctimas múltiples que tengan su origen o causa en un hecho delictivo, la coordinación se realizará con el resto de instituciones competentes para garantizar la asistencia a las víctimas y la intervención, especialmente los señalados en el art. 17 de la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.

La coordinación con los citados órganos o entidades permitirá:

- Mejorar el conocimiento de los recursos a los que la víctima tiene derecho con el fin de facilitar la puesta a su disposición y optimización de los mismos.
- Evitar a la víctima dilaciones indebidas, actuaciones duplicadas en la concesión de los recursos y traslados físicos innecesarios.
- Obtener información más completa y detallada que favorezca el asesoramiento integral de la víctima.
- Dar a conocer los servicios y las funciones de las oficinas en el área geográfica que cada oficina tiene asignada.

- Interna

Asimismo, resulta necesario coordinar el funcionamiento y la gestión de las actuaciones que llevan a cabo todas las oficinas distribuidas por la Comunitat Valenciana, para:

- Prestar una primera atención y orientación a la víctima.
- Proporcionar, en situaciones de urgencia y excepcional necesidad, auxilio social y sanitario esencial, asesoramiento jurídico básico y la protección que la víctima

necesite, derivándola a los recursos con disponibilidad permanente, como las FFCCSS, Servicios Sanitarios y Juzgados de Guardia.

ANEXOS

Anexo I: Terminología. Definiciones conceptuales

- **Ideología:** son las ideas fundamentales compartidas por un sector de la sociedad, sobre aspectos relacionados con la política, ciencia, economía, cultura, moral o religión.
- **Prejuicio:** es una idea preconcebida que se tiene sobre los otros, tener una opinión o idea acerca de un miembro de un grupo sin realmente conocer al individuo.
- **Estereotipo:** conjunto de creencias compartidas y generalmente estructuradas acerca de los atributos personales que caracterizan a los miembros de un grupo. Pueden ser positivos o negativos y se originan en el aprendizaje de la cultura y las vivencias personales. Están basados en la percepción defectuosa y soslayada, pudiéndose cometer errores al tener dichas percepciones incompletas o sesgadas.
- **Intolerancia:** todo comportamiento, actitud o forma de expresión que niega la diversidad humana y viola o denigra la dignidad y los derechos del diferente, o incluso invita a violarlos o negarlos.
- **Racismo:** conjunto de creencias que aseveran la superioridad natural de un grupo sobre otro, tanto a escala individual como institucional. Involucra prácticas discriminatorias que protegen y mantienen la posición de ciertos grupos y persevera la posición inferior de minorías raciales, étnicas o nacionales.
- **Discriminación:** tratar de forma diferente y desfavorable a una persona o un grupo de personas basándonos en la creencia de que no todos somos iguales en derechos y en dignidad y, en consecuencia, que se pueden hacer diferencias que sitúen a unas personas en posición de desventaja respecto al resto. Puede ser directa cuando hay un trato diferenciado por motivos de “raza”, color, idioma, religión, nacionalidad, etc., que no tenga una justificación legal objetiva y razonable e indirecta cuando una disposición legal, un criterio o práctica, una decisión individual que son aparentemente neutros puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otra debido a sus circunstancias personales.



- **LGTBIfobia:** se entiende por el miedo y aversión a la comunidad LGBTI+ (lesbianas, gays, bisexuales, personas trans, allegados y familiares) en la que se incluye otras formas específicas como la homofobia, lesbofobia, transfobia, serofobia, bifobia, plumofobia, la interfobia.
- **Xenofobia:** se refiere a la actitud de hostilidad, rechazo u odio hacia personas inmigrantes al proceder de otros lugares o países, a su cultura, valores o tradiciones.
- **Antisemitismo:** es una determinada percepción sobre el pueblo judío que puede expresarse como odio, violencia, hostilidad, desprecio o animadversión hacia dicho colectivo. Las manifestaciones externas de antisemitismo se dirigen tanto contra las personas judías como contra sus bienes, instituciones comunitarias o sus lugares de culto.
- **Islamofobia:** sentimiento y actitud de rechazo y hostilidad hacía el islam y, por extensión, a las personas musulmanas y a su realidad social.
- **Aporofobia:** odio y rechazo al pobre. Odio a las personas pobres, sin medios, desamparadas, especialmente los “sin techo”.
- **Antigitanismo o romafofia:** manifestación de intolerancia que recoge todas las formas de odio, discriminación, hostilidad y violencia contra el pueblo gitano.
- **Disfobia:** rechazo y desprecio a las personas con disfuncionalidad física o psíquica, viéndolas como un estorbo para la sociedad, lo que lleva a la deshumanización y al deseo de recluirlas o eliminarlas
- **Mesofobia:** predica el rechazo a la mezcla y a la convivencia intercultural y en consecuencia defiende sociedades limpias.

Anexo II: Recursos especializados en igualdad de trato y no discriminación

- EMERGENCIAS (112): desde aquí dirigen a lo que se requiera, ya sea Policía, Guardia Civil o SAMU.
- FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO:
 - 091: Policía Nacional
 - 092: Policía Local
 - 062: Guardia Civil
 - 061: teléfono de emergencias
- OBSERVATORIO ESPAÑOL contra la LGTBfobia. Observatorio contra Delitos de Odio. Telf. de contacto: 93 217 26 69).
- ASOCIACIONES LGTB de España. En este sentido, puede resultar interesante consultar la página web de la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales (www.felgtb.org), ya que dispone de un mapa interactivo que permite conocer cuáles son las asociaciones existentes en todo el territorio español. En la Comunitat Valenciana destacan las siguientes:
 - Castelló LGTBI: colectivo por la diversidad afectivo-sexual.
 - GALESH: asociación de familias homoparentales.
 - Diversitat: colectivo de lesbianas, gays, trans y bisexuales.
 - CLGS: colectivo de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales de la Safor.
 - Lambda, col·lectiu LGTB+ per la diversitat sexual, de gènere i familiar (963 34 21 91)
 - Orienta, oficina integral LGTBI (900 101 015)
- CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA. La misión del Consejo es promocionar el principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por origen racial o étnico en ámbitos como la

educación, la sanidad, el acceso a las prestaciones, servicios sociales, a la vivienda, al empleo, a la formación, etc. y en general a cualquier bien o servicio.

Para ello tiene 4 funciones principales:

- Asesorar a las víctimas de discriminación de forma independiente a la hora de tramitar sus reclamaciones.
- Publicar estudios, investigaciones, informes con autonomía e independencia.
- Promover medidas que contribuyan a la igualdad de trato y a la eliminación de la discriminación formulando las recomendaciones y propuestas que procedan.
- Elaborar y aprobar la Memoria anual de actividades del Consejo y elevarla a la titular del Ministerio de Igualdad.

Se puede solicitar asistencia en:

- Telf. gratuito: 900 203 041
- Telf. Consejo: 915 243 551
- Correo electrónico: info@asistenciavictimasdiscriminacion.org y info@igualdadynodiscriminacion.msssi.es
- En Valencia concretamente, el contacto es: 963 925 302

Destaca el SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA, que presta el mencionado Consejo. Este servicio da apoyo y asistencia a nivel estatal a cualquier persona que haya sido o está siendo discriminada por su origen racial o étnico, ya sea por agentes privados o públicos hacia su persona, o sus derechos de acceso al empleo, vivienda, etc.

Es decir, el servicio ofrece apoyo y asesoramiento independiente a las personas que sean o hayan sido discriminadas por su origen racial o étnico en cualquier ámbito, por medio de una red de oficinas de 8 organizaciones especializadas en la asistencia a víctimas de discriminación: ACCEM, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento contra la

Intolerancia, Movimiento por la Paz y Red Acoge. A pesar de que estas organizaciones operan en todo el territorio nacional, sus datos de contacto en la provincia de Valencia son:

FUNDACIÓN CEPAIM	C/ Marques de Campo, 16 46007 - Valencia Tel: 96 392 53 02 cepaim.org	ACCEM	C/ de Mossén Fenollar 46007 - Valencia Tel: 96 349 69 77 www.accem.es
FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO	C/ Concha Espina, 7B 46021 - Valencia Tel: 96 369 99 40 www.gitanos.org Email: fsgvalencia@gitanos.org	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	C/ de la Creu Roja, 2 46014 - Valencia Tel: 96 380 22 44 www.cruzrojaespañola.es
RED ACOGE	C/ de Sant Joan Bosco, 10 46019 - Valencia Tel: 96 366 01 68 www.redacoge.org	CEAR	C/ de Francisco Moreno Usedo, 21 46018 - Valencia Tel: 96 316 24 77 cearpv.org
MOVIMIENTO CONTRA LA INTOLERANCIA	APDO. CORREOS 571, 46080 – Valencia Tel.: 96 373 50 96 valencia@movimientocontraintolerancia.com	MOVIMIENTO POR LA PAZ	C/ de LLeida, 28 46009 - Valencia Tel: 963 82 15 31 www.mpdl.org

- OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD. Se encarga de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Este órgano depende del Consejo Nacional de la Discapacidad. La OADIS recibe consultas, quejas y denuncias de personas con discapacidad, o de asociaciones e instituciones relacionadas ellas, que consideren haber sido objeto de discriminación por haberse incumplido las obligaciones de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- UNIÓN ROMANÍ. Es una organización no gubernamental, de carácter no lucrativo, dedicada a la defensa de la comunidad gitana.
- SOS RACISMO. Es un nombre genérico para referirse a las distintas organizaciones autónomas que están federadas en la organización Federación de Asociaciones de SOS RACISMO del Estado Español y cuyo objetivo principal es luchar contra las distintas manifestaciones del racismo en España.
- OBSERVATORIO HATENTO (Observatorio de Delitos de Odio contra las Personas sin Hogar). Este Observatorio pretende aunar las fuerzas, el conocimiento y los recursos de varias organizaciones de atención a personas sin hogar y de defensa de los derechos humanos para generar un conocimiento fiable sobre este tema y poder actuar contra los delitos de odio. Es un proyecto impulsado por RAIS que cuenta con la colaboración de diferentes entidades.