



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior y Administración Pública

MODELO VALENCIANO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

3 DE ABRIL DE 2023

MODELO VALENCIANO DE JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

La protección a las víctimas es necesaria para reparar el daño sufrido. Este principio recogido en el estatuto jurídico de las víctimas tanto en España como en los estatutos europeos ha guiado el trabajo realizado por la Conselleria de Justicia para instaurar un modelo de asistencia a víctimas que ha sido posible con la aprobación del decreto autonómico y el posterior despliegue de una red de oficinas asistencial, integral y multidisciplinar.

Para el gobierno valenciano la reparación del daño de las víctimas es una cuestión fundamental. No obstante, para asegurar esta justicia restaurativa, es necesario mejorar el sistema de justicia penal y civil, así como promover la cooperación con otras administraciones y organizaciones. De esta manera, se garantiza a las víctimas una respuesta justa y eficaz a sus necesidades. Pero además, estos procesos judiciales, difíciles de por sí, se deben humanizar y personalizar porque las víctimas deben sentirse arropadas y protegidas.

La asistencia a las víctimas es necesaria para reparar el daño sufrido

Hasta el momento, la regulación del estatuto jurídico de las víctimas varía entre los distintos países de Europa. Alemania, por ejemplo, cuenta con una regulación legal similar a la estatal, y en países como Reino Unido y Francia existen organizaciones independientes, que ofrecen servicios de orientación y asesoramiento o ayuda económica, como son Victim Support, el Observatoire National des Victimes o el Bundesverband der Opferhilfe e.V. Sin embargo, pocos países tienen medidas y recursos territorializados.



En España, la Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima recoge los derechos de las víctimas. Entre ellos, el derecho a la protección, información, apoyo, asistencia, atención y reparación, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios, durante la actuación. Asimismo, esta norma recoge la necesidad de dotar a las instituciones de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración y el fomento de **oficinas especializadas**.

El desarrollo de esta materia es dispar entre las comunidades autónomas. Algunas, como Cataluña, tienen leyes específicas que regulan su estatuto jurídico mientras que otras, como Madrid, se basan en la normativa estatal.

Por su parte, la Generalitat Valenciana para asegurar la protección a todas las víctimas, con independencia del lugar de residencia, aprobó el Decreto 165/2016 del Consell que permite territorializar la asistencia a las víctimas, fomentar su reparación y promover su participación en los procedimientos judiciales.

La normativa autonómica recoge la creación de una Red de Asistencia a las Víctimas del Delito en el territorio valenciano encargada de garantizar el acceso a los servicios y recursos necesarios a víctimas y familiares. El servicio prestado, tal y como dicta la norma, es un sistema de asistencia integral y multidisciplinar con protocolos específicos para víctimas más vulnerables. La ley también reconoce el derecho a ser informado de las decisiones judiciales, de los recursos que se pueden interponer y del derecho a la reparación del daño sufrido.

Este modelo pretende dar una respuesta lo más amplia posible, no sólo jurídica sino también social y psicológica a las víctimas, reparadora del daño en el marco de un proceso penal y también minimizadora de otros efectos traumáticos. Es decir, trata de minimizar la victimización primaria de la víctima y evitar la victimización secundaria. De este modo, la Generalitat además de reforzar la protección de estas víctimas, refuerza la confianza de la ciudadanía en el sistema de justicia e incentiva la denuncia de delitos.

El modelo valenciano de asistencia a las víctimas del delito pretende dar una respuesta lo más amplia posible, no sólo jurídica sino también social para evitar la victimización secundaria



MODELO VALENCIANO DE JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

TERRITORIALIZAR LA PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS RED DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

El compromiso de la Generalitat por asegurar el acceso a la justicia a todas las víctimas ha impulsado la creación de la **Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito**.

Las oficinas son unidades especializadas que proporcionan información, asistencia o atención coordinada para dar respuesta a las necesidades de las víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo antes, durante y después del procedimiento judicial. El objetivo es promover medidas de justicia restaurativa para minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

Estas oficinas prestan una asistencia **multidisciplinar**, tanto desde el ámbito jurídico como el psicológico y social, con una función reparadora y minimizadora de los efectos traumáticos.

Con la gestión de esta Red, el Consell pone a disposición de las víctimas los recursos necesarios para garantizar la protección integral de las víctimas desde todos los ámbitos y asegura la efectividad de sus derechos. De esta forma, la atención a las víctimas se convierte en un derecho para ellas y en un deber para las administraciones públicas más allá de que hayan formalizado una denuncia.



Asistencia a
víctimas de
cualquier delito
los 365 días



Servicio
público y
gratuito



Oficinas en todos los
partidos judiciales para
acercar la justicia a la
ciudadanía



Asistencia
multidisciplinar



Coordinado con las Oficinas de
Denuncias y Asistencia a las
Víctimas de Violencia de Género



Protocolos
especializados para
víctimas vulnerables

DIRIGIDA A COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES

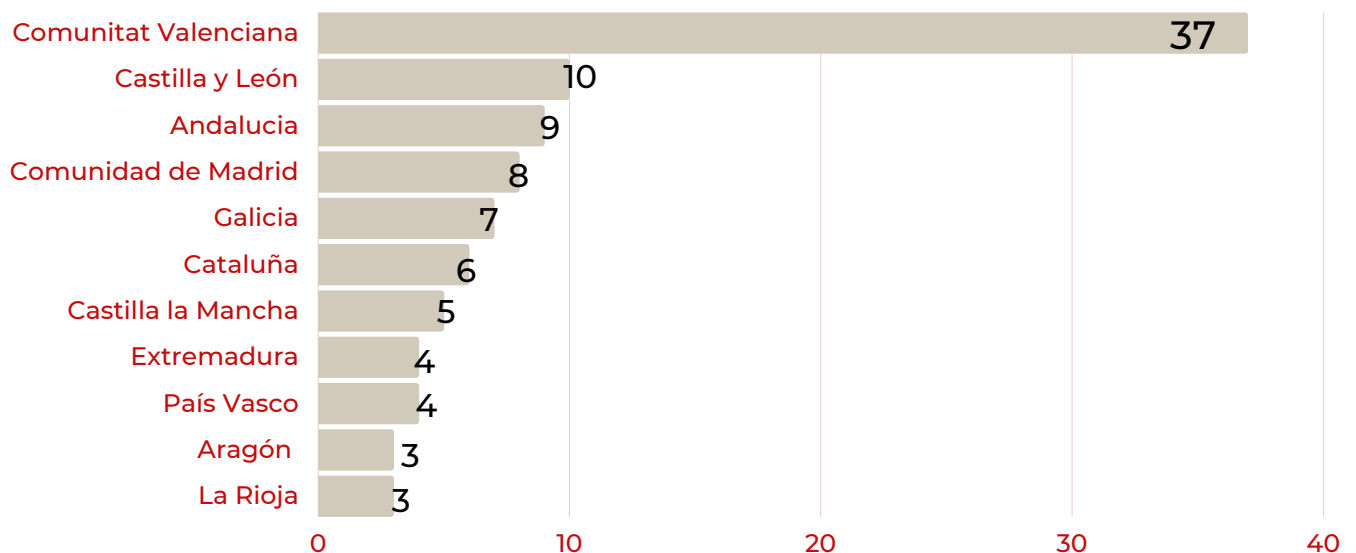
- Víctimas de violencia de género
- Víctimas menores de edad
- Víctimas de terrorismo
- Víctimas de agresiones sexuales
- Personas con discapacidad
- Víctimas de delitos de odio
- Víctimas de trata de seres humanos

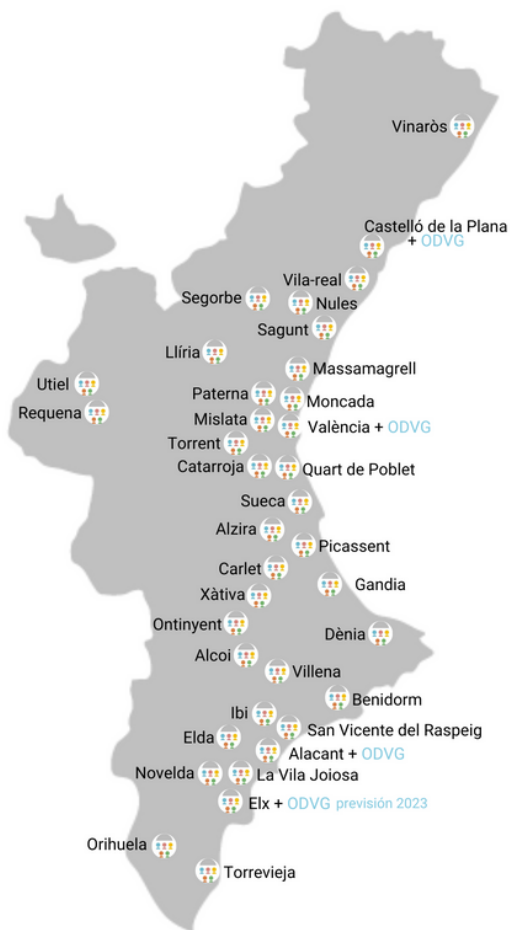
LA COMUNITAT CUENTA CON LA RED OAVD MÁS AMPLIA DE ESPAÑA

La conselleria de Justicia apuesta por un servicio territorializado y de proximidad, acercando este servicio al mayor número de municipios del territorio valenciano. Consecuentemente, desde su puesta en marcha en febrero de 2018 el número de oficinas se ha ido ampliando progresivamente.



En la actualidad, un total de 37 municipios valencianos cuenta con este servicio lo que convierte a la Comunitat en la comunidad autónoma con la Red más amplia de toda España. Por detrás se encuentra Castilla y León con 10 oficinas y Andalucía con 9.





La Red de Oficinas de la Generalitat está integrada por tres oficinas de ámbito provincial: Alicante, Castellón de la Plana y València. El resto de oficinas cuyo ámbito de actuación es inferior al provincial, dependen funcionalmente de las anteriores.

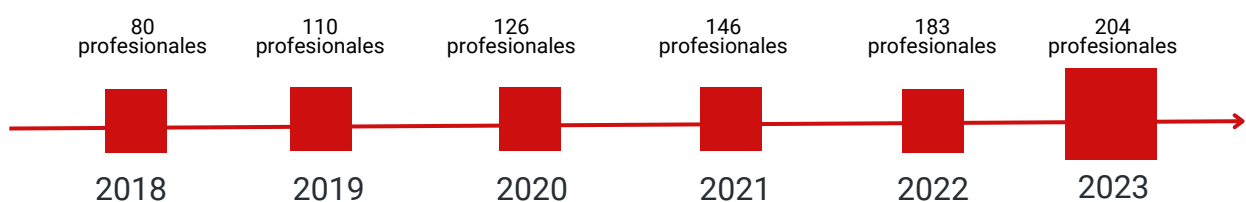
Alicante (13): Alicante, Alcoi, Benidorm, Dènia, Elx, Elda, Orihuela, Torrevieja, Ibi, Villena, Novelda y San Vicente del Raspeig y La Vila Joiosa.

Castellón (5): Castelló de la Plana, Vila real, Vinaròs, Nules y Segorbe.

Valencia (19): València, Xàtiva, Torrent, Alzira, Paterna, Catarroja, Sueca, Requena, Gandía, Sagunto, Utiel, Carlet, Ontinyent, Llíria, Picassent, Massamagrell, Quart de Poblet, Moncada y Mislata.

PROFESIONALIZACIÓN DE LAS OFICINAS

La formación continua y especializada de los y las profesionales de la Red es uno de los pilares de este modelo valenciano de asistencia a víctimas para la prestación de un servicio de calidad. Desde la puesta en marcha de las OAVD, se han realizado más de 350 acciones formativas y más de 6.000 horas de formación especializada.



FUNCIONES DE LAS OAVD

- Informar a las víctimas sobre sus derechos y, en particular sobre la posibilidad de acceder a un sistema público de indemnizaciones.
- Orientar de forma personalizada sobre los servicios especializados disponibles que prestan asistencia a la víctima, según sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto.
- Asesorar sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular, el procedimiento para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios sufridos y el derecho a acceder a la justicia gratuita.
- Asesorar sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias.
- Apoyar emocionalmente a la víctima.
- Coordinar los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima.
- Coordinarse con Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal para la prestación de los servicios de apoyo a las víctimas.
- Acompañamiento de víctimas y testigos a los juzgados.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN GENERAL DE LAS OAVD

La asistencia desde el momento en que la víctima acude a una de las oficinas se realiza en cuatro fases:

- **Fase de acogida-orientación** a través de una entrevista, la víctima plantea sus problemas y necesidades, y el personal le orienta, analiza posibles intervenciones de otros recursos y, si procede, la derivación a éstos.
- **Fase de información** adaptada a las circunstancias y condiciones personales de la víctima, a la naturaleza del delito sufrido y a los daños y perjuicios ocasionados. Comprende 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.
- **Fase de intervención** que podrá ser jurídica, psicológica y social. En el caso de víctimas especialmente vulnerables, se implementan protocolos especializados dirigidos a víctimas menores de edad, personas con cualquier tipo de diversidad funcional, víctimas de delitos de odio, víctimas de violencia de género, víctimas de terrorismo, víctimas de trata de seres humanos y víctimas de agresiones sexuales.
- **Fase de seguimiento** que se realizará a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión.

Todas estas actuaciones se coordinan con otros servicios competentes en atención a las víctimas y la atención prestada respeta en todo momento los derechos de intimidad y privacidad de la persona que solicita el servicio.



LA OAVD EN CIFRAS

DESDE SU PUESTA EN FUNCIONAMIENTO HACE 5 AÑOS

■ 89.430
Víctimas atendidas

■ 64.682
Víctimas con expediente registrado

■ 55.450
De las víctimas con expediente son mujeres (el 85.72%)

■ 34.315
Víctimas de violencia de género. El 52.89% de las víctimas con expediente

■ 3.345
De las víctimas con expediente son menores (el 5%)

327.000
Actuaciones

20.629
Órdenes de protección coordinadas

Acceso a la Memoria de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito para ampliar más información



INVERSIONES EN PERSONAL DE LAS OAVD

2018-2023

