



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior y Administración Pública

MODEL VALENCIÀ D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE

3 D'ABRIL DE 2023

MODEL VALENCIÀ DE JUSTÍCIA PER A LES VÍCTIMES DEL DELICTE

La protecció a les víctimes és necessària per a reparar el mal patit. Aquest principi recollit en l'estatut jurídic de les víctimes tant a Espanya com en els estatuts europeus ha guiat el treball realitzat per la Conselleria de Justícia per a instaurar un model d'assistència a víctimes que ha sigut possible amb l'aprovació del decret autonòmic i el posterior desplegament d'una xarxa d'oficines assistencial, integral i multidisciplinària.

Per al govern valencià la reparació del mal de les víctimes és una qüestió fonamental. No obstant això, per a assegurar aquesta justícia restaurativa, és necessari millorar el sistema de justícia penal i civil, així com promoure la cooperació amb altres administracions i organitzacions. D'aquesta manera, es garanteix a les víctimes una resposta justa i eficaç a les seues necessitats. Però a més, aquests processos judicials, difícils per si mateix, s'han d'humanitzar i personalitzar perquè les víctimes han de sentir-se protegides.

L'assistència a les víctimes és necessària per a reparar el mal patit

Fins al moment, la regulació de l'estatut jurídic de les víctimes varia entre els diferents països d'Europa. Alemanya, per exemple, compta amb una regulació legal similar a l'estatal, i en països com el Regne Unit i França existeixen organitzacions independents, que ofereixen serveis d'orientació i assessorament o ajuda econòmica, com Victim Support, el Observatoire National dones Mates o el Bundesverband der Opferhilfe. No obstant això, pocs països tenen mesures i recursos territorialitzats.



A Espanya, la Llei 4/2015 de l'Estatut de la Víctima recull els drets de les víctimes. Entre ells, el dret a la protecció, informació, suport, assistència, atenció i reparació, així com a la participació activa en el procés penal i a rebre un tracte respectuós, professional, individualitzat i no discriminatori des del seu primer contacte amb les autoritats o funcionaris, durant l'actuació. Així mateix, aquesta norma recull la necessitat de dotar a les institucions de protocols d'actuació i de procediments de coordinació i col·laboració i el foment d'oficines especialitzades.

El desenvolupament d'aquesta matèria és dispar entre les comunitats autònomes. Algunes, com Catalunya, tenen lleis específiques que regulen el seu estatut jurídic mentre que unes altres, com Madrid, es basen en la normativa estatal.

Per part seua, la Generalitat Valenciana per a assegurar la protecció a totes les víctimes, amb independència del lloc de residència, va aprovar el Decret 165/2016 del Consell que permet territorialitzar l'assistència a les víctimes, fomentar la seua reparació i promoure la seua participació en els procediments judicials.

La normativa autonòmica recull la creació d'una Xarxa d'Assistència a les Víctimes del Delicte en el territori valencià encarregada de garantir l'accés als serveis i recursos necessaris a víctimes i familiars. El servei prestat, tal com dicta la norma, és un sistema d'assistència integral i multidisciplinar amb protocols específics per a víctimes vulnerables. La llei també reconeix el dret a ser informat de les decisions judicials, dels recursos que es poden interposar i del dret a la reparació del mal patit.

Aquest model pretén donar una resposta, la més àmplia possible, no sols jurídica sinó també social i psicològica a les víctimes, reparadora del mal en el marc d'un procés penal i també minimitzadora d'altres efectes traumàtics. És a dir, tracta de minimitzar la victimització primària de la víctima i evitar la victimització secundària. D'aquesta manera, la Generalitat Valenciana a més de reforçar la protecció d'aquestes víctimes, reforça la confiança de la ciutadania en el sistema de justícia i incentiva la denúncia de delictes.

El model valencià d'assistència a les víctimes del delicte pretén donar una resposta, la més àmplia possible, no sols jurídica sinó també social per a evitar la victimització secundària



MODEL VALENCIÀ DE JUSTÍCIA PER A LES VÍCTIMES DEL DELICTE

TERRITORIALITZAR LA PROTECCIÓ A LES VÍCTIMES XARXA D'OFICINES D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE

El compromís de la Generalitat per assegurar l'accés a la justícia a totes les víctimes ha impulsat la creació de la **Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte**.

Les oficines són **unitats especialitzades** que proporcionen informació, assistència o atenció coordinada per a donar resposta a les necessitats de les víctimes de delictes, testimonis i persones en situació de risc abans, durant i després del procediment judicial. L'objectiu és promoure mesures de justícia restaurativa per a minimitzar la victimització primària i evitar la secundària.

Aquestes oficines presten una **assistència multidisciplinar**, tant des de l'àmbit jurídic com el psicològic i social, amb una funció reparadora i minimitzadora dels efectes traumàtics.

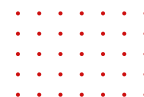
Amb la gestió d'aquesta Xarxa, el Consell posa a la disposició de les víctimes els recursos necessaris per a garantir la protecció integral de les víctimes des de tots els àmbits i assegura l'efectivitat dels seus drets. D'aquesta manera, l'atenció a les víctimes es converteix en un dret per a elles i en un deure per a les administracions públiques més enllà que hagen formalitzat una denúncia.



Assistència a víctimes de qualsevol delicte els 365 dies



Servei públic i gratuït



Oficines en tots els partits judicials per a acostar la justícia a la ciutadania



Assistència multidisciplinària



Coordinat amb les Oficines de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere



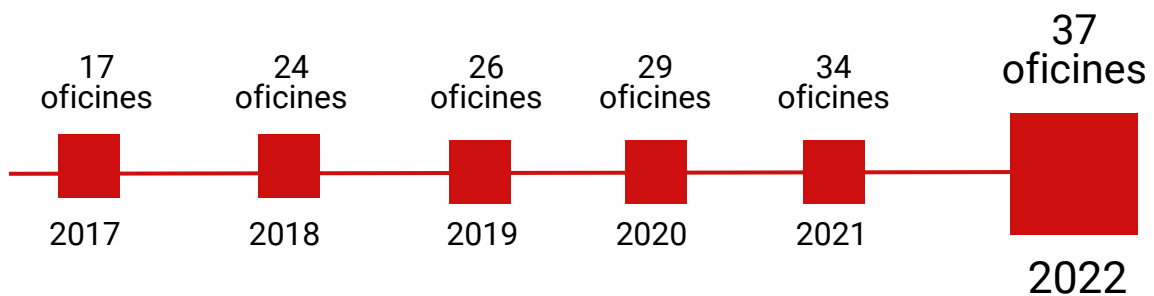
Protocols especialitzats per a víctimes vulnerables

DIRIGIDA A COL·LECTIUS ESPECIALMENT VULNERABLES

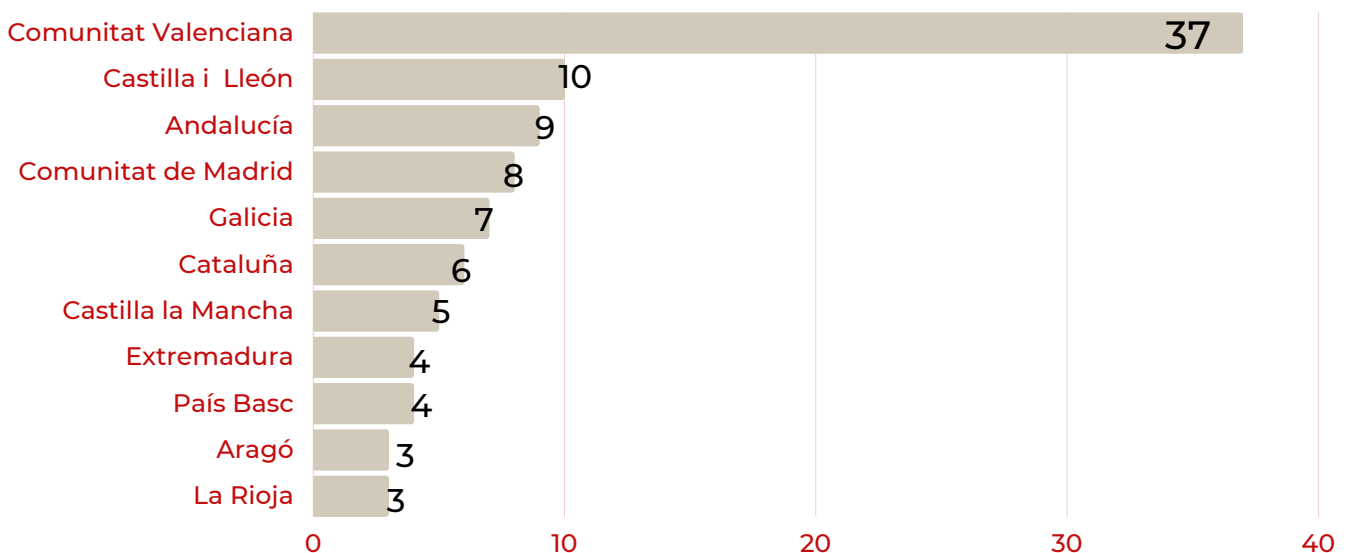
- Víctimes de violència de gènere
- Víctimes menors d'edat
- Víctimes de terrorisme
- Víctimes d'agressions sexuals
- Persones amb discapacitat
- Víctimes de delictes d'odi
- Víctimes de tràfic d'éssers humans

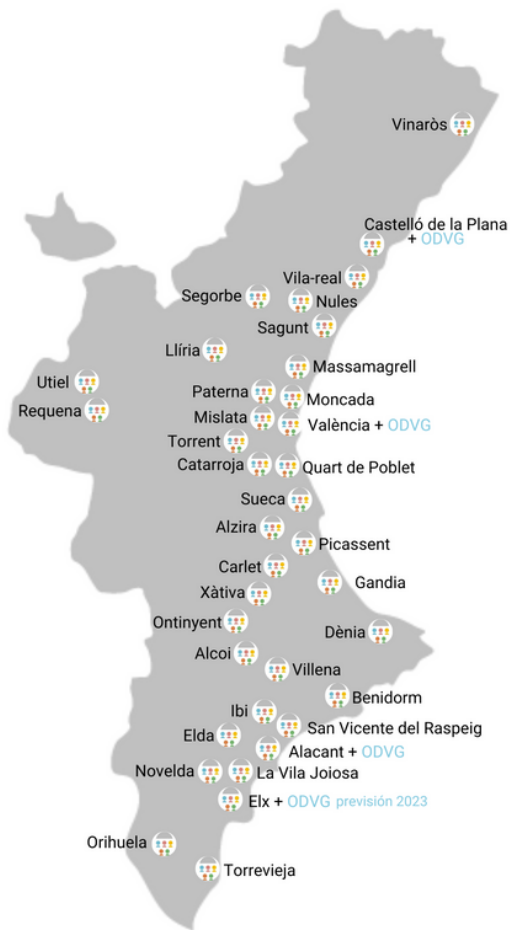
LA COMUNITAT COMPTA AMB LA XARXA OAVD MÉS ÀMPLIA D'ESPANYA

La conselleria de Justícia aposta per un servei territorialitzat i de proximitat, acostant aquest servei al nombre més gran de municipis del territori valencià. Per consegüent, des de la seua posada en marxa el febrer de 2018 el nombre d'oficines s'ha anat ampliant progressivament.



En l'actualitat, un total de 37 municipis valencians compta amb aquest servei el que converteix a la Comunitat en la comunitat autònoma amb la Xarxa més àmplia de tota Espanya. Per darrere es troba Castella i Lleó amb 10 oficines i Andalusia amb 9.





La Xarxa d'Oficines de la Generalitat està integrada per tres oficines d'àmbit provincial: Alacant, Castelló de la Plana i València. La resta d'oficines l'àmbit d'actuació de les quals és inferior al provincial, depenen funcionalment de les anteriors.

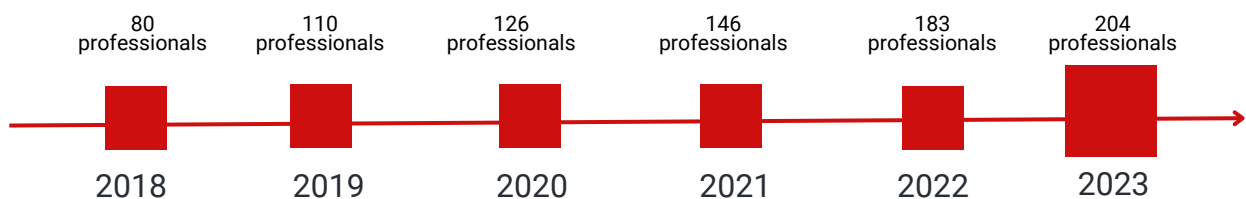
Alacant (13): Alacant, Alcoi, Benidorm, Dènia, Elx, Elda, Orihuela, Torrevieja, Ibi, Villena, Novelda, Sant Vicent del Raspeig i La Vila Joiosa.

Castelló (5): Castelló de la Plana, Vila Real, Vinaròs, Nules i Segorbe.

València (19): València, Xàtiva, Torrent, Alzira, Paterna, Catarroja, Sueca, Requena, Gandia, Sagunt, Utiel, Carlet, Ontinyent, Llíria, Picassent, Massamagrell, Quart de Poblet, Moncada i Mislata.

PROFESSIONALITZACIÓ DE LES OFICINES

La formació contínua i especialitzada dels i les professionals de la Xarxa és un dels pilars d'aquest model valencià d'assistència a víctimes per a la prestació d'un servei de qualitat. Des de la posada en marxa de les OAVD, s'han realitzat més de 350 accions formatives i més de 6.000 hores de formació especialitzada.



FUNCIONS DE LES OAVD

- Informar les víctimes sobre els seus drets i, en particular sobre la possibilitat d'accedir a un sistema públic d'indemnitzacions.
- Orientar de forma personalitzada sobre els serveis especialitzats disponibles que presten assistència a la víctima, segons les seues circumstàncies personals i la naturalesa del delicte de què puga haver sigut objecte.
- Assessorar sobre els drets econòmics relacionats amb el procés, en particular, el procediment per a reclamar la indemnització dels danys i perjudicis patits i el dret a accedir a la justícia gratuïta.
- Assessorar sobre el risc i la manera de prevenir la victimització secundària o reiterada, o la intimidació o represàlies.
- Donar suport emocional a la víctima.
- Coordinar els diferents òrgans, institucions i entitats competents per a la prestació de serveis de suport a la víctima.
- Coordinar-se amb jutges, Tribunals i Ministeri Fiscal per a la prestació dels serveis de suport a les víctimes.
- Acompanyament de víctimes i testimonis als jutjats.



PROTOCOL D'ACTUACIÓ GENERAL DE LES OAVD

L'assistència des del moment en què la víctima acudeix a una de les oficines es realitza en quatre fases:

- **Fase d'acollida-orientació.** A través d'una entrevista, la víctima planteja els seus problemes i necessitats, i el personal li orienta, analitza possibles intervencions d'altres recursos i, en cas de ser necessari, els deriva.
- **Fase d'informació** adaptada a les circumstàncies i condicions personals de la víctima, a la naturalesa del delictes patit i als danys i perjudicis ocasionats. Comprén la informació general sobre els seus drets, des del primer contacte amb les autoritats competents, i serà detallada i actualitzada al llarg de tot el procés.
- **Fase d'intervenció** que podrà ser jurídica, psicològica i social. En el cas de víctimes especialment vulnerables, s'implementen protocols especialitzats dirigits a víctimes menors d'edat, persones amb qualsevol classe de diversitat funcional, víctimes de delictes d'odi, víctimes de violència de gènere, víctimes de terrorisme, víctimes de tràfic d'éssers humans i víctimes d'agressions sexuals.
- **Fase de seguiment** que es realitzarà al llarg de tot el procés penal i per un període de temps adequat després de la seua conclusió.

Totes aquestes actuacions es coordinen amb altres serveis competents en atenció a les víctimes i l'atenció prestada respecta en tot moment els drets d'intimitat i privacitat de la persona que sol·licita el servei.



LA OAVD EN XIFRES

DES DE LA SEUA POSADA EN FUNCIONAMENT FA 5 ANYS

■ 89.430

Víctimes ateses

■ 64.682

Víctimes amb
expedient registrat

■ 55.450

De les víctimes amb
expedient són dones
(el 85.72%)

■ 34.315

Víctimes de violència de
gènere. El 52.89% de les
víctimes amb expedient

■ 3.345

De les víctimes amb
expedient són menors
(el 5%)

327.000

Actuacions

20.629

Ordres de protecció
coordinades

Accés a la Memòria de les
Oficines d'Assistència a
les Víctimes del Delicte
per a ampliar més
informació



INVERSIONS EN PERSONAL DE LES OAVD 2018-2023

