



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia, Administració  
Pública, Reformes Democràtiques  
i Llibertats Públiques

Direcció General de Reformes  
Democràtiques i Accés a la Justícia

# **MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO 2018**

**BALANCE DE ACTIVIDAD  
PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO**

***Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia  
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i  
Llibertats Públiques.***

***Generalitat Valenciana***

***Febrero 2019***

En la redacción del texto han participado, además del personal adscrito a la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia, María Almiñana Tudela y Paula Gomis Navarro.



## ÍNDICE

### Presentación

### 1- INTRODUCCIÓN.

### 2.- LAS OFICINAS DE ASISTENCIA ALAS VÍCTIMAS DEL DELITO.

2.1.- Marco competencial.

2.2.- La Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

2.2.1.- Un nuevo modelo de asistencia a las víctimas del delito.

2.2.2.- Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito: funciones.

2.2.3.- Estructura de las Red de la Generalitat de OAVD : distribución territorial.

2.3.- La oficina virtual.

2.4.- Recursos humanos.

2.4.1- Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito

2.4.2.- OAVDs en funcionamiento:

2.4.3.- Personal previsto para 2019.

2.5.- Horario de las OAVD.

2.6.- Protocolos de actuación.

2.7.- Protocolos y acciones de coordinación y colaboración.

2.7.1.- Actuaciones de coordinación.

2.7.2. Protocolos de coordinación.

2.8. Actividades formativas.

2.9.- Participación en otros grupos de trabajo.

### 3.- ACTIVIDADES DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.

3.1.- Víctimas asistidas.

3.1.1.- Víctimas asistidas: distribución por sexo y oficina:

3.1.2.- Víctimas asistidas: distribución por sexo y provincia.



3.1.3.- Víctimas asistidas: distribución por hecho delictivo:

3.1.4.- Fuentes de remisión de víctimas a las OAVD.

3.1.5.- Derivaciones a otras instituciones.

3.2.- Funciones realizadas por las oficinas.

3.3.- Víctimas de violencia de género.

3.3.1.- Víctimas de violencia de género desagregadas por oficinas.

3.3.2.- Víctimas de violencia de género desagregadas por edades.

3.3.3.- Víctimas de violencia de género desagregadas por problemática y por edades.

3.3.4.- Número de mujeres víctimas de violencia de género y descendencia.

3.4.- Medidas de protección.

3.4.1.- Número de medidas de protección aplicadas por provincia.

3.5.- Asistencias sin expediente.

3.5.1.- Asistencias no asociadas a ningún expediente realizadas por las OAVD.

3.5.2.- Número de actividades sin expediente agrupadas por profesional.

3.5.3.- Número de actividades sin expediente agrupadas por medio de recepción.

#### **4.- BALANCE DE ACTUACIONES: ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.**

4.1.- El modelo de asistencia a las víctimas de la Comunitat Valenciana.

4.2.- Valoración de las actuaciones realizadas.



## Presentación

La presente memoria anual de actividades se ha elaborado respondiendo al mandato del artículo 14 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

En concreto se establece:

*“1. Cada unidad integrante de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito elaborará informes sobre su funcionamiento con la periodicidad que determine la dirección general con competencias en materia de atención a las víctimas del delito. Asimismo, se realizará una memoria anual en la que se incluirán todos los datos estadísticos relacionados con el perfil de la persona usuaria y con las actuaciones efectuadas.*

*2. La recopilación de los datos estadísticos deberá incluir al menos:*

*a) El número de víctimas que han solicitado asistencia y las asistidas, distinguiendo entre adultos y menores, y el sexo.*

*b) Tipo de víctima por delito sufrido.*

*c) Tipo de asistencia y actuaciones realizadas.*

*d) Las derivaciones, en concreto, las de las fuerzas y cuerpos de seguridad, y de los letrados de la Administración de Justicia.*

*e) El número de víctimas que han sido derivadas a servicios de mediación.*

*3. En dichos informes se indicarán todos aquellos aspectos que considere relevantes la dirección general con competencia en materia de atención a las víctimas de delito, a fin de lograr una evaluación continuada del funcionamiento de las citadas oficinas que permita conocer en cada momento las necesidades de asistencia y protección a las víctimas.*

*4. Estos informes, junto con la memoria anual, servirán para mejorar el sistema de protección de las víctimas y adoptar nuevas medidas que garanticen su eficacia.”*



## 1.- INTRODUCCIÓN

Como señala el preámbulo de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, *“la finalidad de elaborar una ley constitutiva del estatuto jurídico de la víctima del delito es ofrecer desde los poderes públicos una respuesta lo más amplia posible, no solo jurídica sino también social, a las víctimas, no sólo reparadora del daño en el marco de un proceso penal, sino también minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral que su condición puede generar, todo ello con independencia de su situación procesal.”*

El Estatuto de la víctima del delito, en línea con la normativa europea en la materia y con las demandas que plantea nuestra sociedad, pretende, partiendo del reconocimiento de la dignidad de las víctimas, la defensa de sus bienes materiales y morales y, con ello, los del conjunto de la sociedad. Constituye el catálogo general de los derechos, procesales y extraprocesales, de todas las víctimas de delito.

Parte de un concepto amplio de víctima, por cualquier delito y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio ocasionado (físico, moral o material). Y comprende tanto víctimas directas como víctimas indirectas (familiares o personas asimiladas).

Por otro lado, la protección y el apoyo a la víctima no es sólo procesal, sino que cobra una dimensión extraprocesal. Se funda en un concepto amplio de reconocimiento, protección y apoyo, en aras a la salvaguarda integral de la víctima. Con ese fin es fundamental dar a la víctima las máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos, con la minoración de trámites innecesarios que supongan la segunda victimización; y además, ofrecerle, entre otras medidas, una información y orientación eficaz sobre los derechos y servicios que le corresponden, una derivación realizada por la autoridad competente, un trato humano y la posibilidad de hacerse acompañar por la persona que designe en todos sus trámites, sin perjuicio de la representación procesal que proceda. Las actuaciones han de estar siempre orientadas a la persona, lo que exige una evaluación y un trato individualizado de toda víctima, sin perjuicio del trato especializado que exigen ciertos tipos de víctimas.

El Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, desarrolló la citada Ley 4/2015, para garantizar el reconocimiento y protección por los poderes públicos de los derechos que las víctimas tienen reconocidos, instando a las



administraciones públicas a aprobar y fomentar el desarrollo de protocolos de actuación y procedimientos de coordinación y colaboración. Y, a su vez, regular las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

El artículo 27 del Estatuto de la víctima del delito establece que las comunidades autónomas que hayan asumido competencias en materia de justicia organizarán, dentro de su ámbito competencial, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. Así se asumen conforme a lo dispuesto en el artículo 36.4 del Estatut d'Autonomía.

En virtud de las competencias asumidas le corresponde organizar en su ámbito las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, es por ello que se ha aprobado el Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, que entró en vigor el 15 de noviembre de 2016.

Con la creación de una red propia de oficinas de asistencia a las víctimas del delito, la Generalitat no solo da cumplimiento a un mandato legal sino que, en el marco de su compromiso con la ciudadanía, entiende como una de sus principales prioridades dar apoyo y asistencia a las víctimas de los delitos, ocupándose de la gestión de este servicio público de manera directa, a través de la Conselleria con competencias en materia de justicia.

Transcurrido un año desde la apertura de las primeras Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVDs), el día 1 de febrero de 2018, procede hacer un balance de su puesta en marcha y evolución, con el fin de evaluar y valorar la atención prestada y las actuaciones desarrolladas bajo la coordinación de la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia.



## 2.- LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

### 2.1.- Marco competencial.

La Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas democráticas y Libertades Públicas es el departamento del Consell que tiene asignadas las competencias en materia de justicia<sup>1</sup>. Y, de conformidad con lo establecido en el Decreto 87/2017, de 7 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia es el centro directivo de dicha Conselleria que ejerce, entre otras, las funciones en materia de atención a víctimas del delito, disponiendo en el apartado 2<sup>2</sup>, del artículo 10 que, en especial, le corresponde:

*“a) Organizar, ejecutar y controlar la política de la Generalitat en materia de atención a la víctima del delito a través de la red de oficinas de atención a las víctimas del delito y relaciones con los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana.*

A su vez, el apartado 4.4 del citado artículo 10, dentro de los servicios en que se estructura la Dirección General, asigna al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito las siguientes funciones.

*“a) Gestionar y realizar el seguimiento de la política de la Generalitat en materia de atención a las víctimas del delito.*

*b) Coordinar y supervisar la gestión y el funcionamiento de las unidades que integran la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.*

*c) Realizar el seguimiento y la evaluación continua del funcionamiento de las citadas oficinas que permita conocer en cada momento las necesidades de asistencia y protección a las víctimas.*

<sup>1</sup>Decreto 7/2015, de 29 de junio, del president de la Generalitat, por el que determina las consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat, modificado por los decretos 10/2015, de 6 de julio, y 12/2015, de 16 de septiembre, ambos del president de la Generalitat.

<sup>2</sup>Redacción dada por el Decreto 103/2018, de 27 de julio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 87/2017, de 7 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.



d) *Elaborar los protocolos de actuación que establezcan las actuaciones que deban llevarse a cabo por las unidades que integran la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.”*

e) *Elaborar los informes sobre el funcionamiento de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito y una memoria anual en la que se incluirán todos los datos estadísticos relacionados con el perfil de la persona usuaria y con las actuaciones efectuadas.*

f) *Elaborar los protocolos de coordinación y colaboración con diferentes órganos o entidades competentes y con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas del delito.*

g) *Gestionar las ayudas y actuaciones a las víctimas del terrorismo.*

h) *Cualquier otra que se le encomiende en relación con las materias que le son propias.”*

## **2.2.- La Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.**

### **2.2.1.- Un nuevo modelo de asistencia a las víctimas del delito.**

El Decreto 165/2016 de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, incorpora un nuevo modelo que se caracteriza por la implantación de un servicio de carácter público, la cercanía y proximidad, la asistencia de carácter integral y multidisciplinar, la garantía de los derechos de las víctimas y una atención personalizada. Además se ha incidido en la mejora en la gestión del servicio dotándolo de eficacia y calidad:

- Prestación directa de un servicio de carácter público dependiente y adscrito a la Consellereria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Publicas.
- Accesibilidad y cercanía. La prestación del servicio ha de estar al alcance de cualquier persona con independencia de su lugar de residencia. Esto se ha conseguido con la implantación en todo el territorio, la ubicación en las sedes judiciales y el amplio horario de atención.
- Se presta una asistencia integral a las víctimas por un equipo técnico multidisciplinar, compuesto por psicólogos, letrados y trabajadores sociales.



- Supone una apuesta firme por la protección de los derechos de las víctimas que ocupan un lugar destacado en las políticas de la Generalitat.
- El nuevo modelo permite la **atención personalizada e individualizada**, adaptando la asistencia a las necesidades particulares de la víctima mediante la realización de un informe individualizado y la asistencia a través de una ventanilla única.
- Mejora en la gestión del servicio dotándolo de eficacia y calidad mediante el sistema de coordinación provincial, la adopción de protocolos de actuación y coordinación y el diseño de una herramienta informática de gestión.
- Un tratamiento homogéneo y común por parte de todas las oficinas.

Todas las unidades que integran la Red están adscritas a la Consellereria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Publicas, y en concreto, a la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia, dependiendo orgánica y funcionalmente de la persona titular de dicho órgano directivo.

### **2.2.2.- las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito: funciones.**

Las oficinas de asistencia a las víctimas del delito (OADVs) se configuran como unidades especializadas que prestan un servicio multidisciplinar, público y gratuito, cuya finalidad es la de prestar información, asistencia y/o atención coordinada para dar respuesta a las necesidades de las víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo en los ámbitos jurídico, psicológico, y social, así como promover las medidas de justicia restaurativa que sean pertinentes, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

Prestan directamente el servicio público de:

- Asistencia jurídica, psicológica y social.
- Punto de coordinación en la Comunitat Valenciana de las órdenes de protección en materia de violencia doméstica y de género.



- Ventanilla única.

Los objetivos generales que se persiguen son:

- Ofrecer y proporcionar a la ciudadanía una atención, asesoramiento e información global y multidisciplinar sobre sus derechos como víctimas de un hecho delictivo.
- Garantizar y promover el cumplimiento y el respeto de los derechos de las víctimas.

Las OAVDs realizan las siguientes funciones:

- Informar y asesorar a la víctima de los trámites del proceso penal y de todos aquellos aspectos relacionados con el mismo que le puedan afectar.
- Informar a la víctima sobre su situación procesal, sobre la situación procesal del denunciado y sobre la vigencia, contenido y modificaciones de las medias de protección adoptadas.
- Coordinarse con los agentes, organizaciones e instituciones implicadas en la atención a las víctimas, con la finalidad facilitar el asesoramiento más completo y garantizar la seguridad y el bienestar de la víctima.
- Facilitar apoyo emocional a la víctima y propiciarle atención psicológica en todas las fases del procedimiento judicial y mientras resulte necesario para superar la victimización psicológica derivadas del hecho delictivo.
- Informar sobre los recursos sociales a los que la víctima puede acceder, favoreciendo la integración social de la misma.
- Valorar a las víctimas que precisen de la adopción de especiales medidas de protección con la finalidad de determinar y solicitar qué medidas concretas de protección, asistencia y apoyo deben ser prestadas.



### **2.2.3.- Estructura de las Red de la Generalitat de OAVD : distribución territorial.**

En 2019 la Red de la Generalitat de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito contará con 37 OAVDs repartidas por todo el territorio autonómico.

La Red está integrada por tres oficinas de ámbito provincial: Alicante, Castellón y Valencia, y el resto de OAVDs, cuyo un ámbito de actuación es inferior al provincial y que dependen funcionalmente de aquellas. La distribución geográfica de las OAVDS se corresponde con los términos municipales que configuran los 26 partidos judiciales de la Comunitat Valenciana.

En los Anexos I y II de la presente memoria se relacionan las OAVDs que conforman la Red de la Generalitat, con indicación expresa de localidad, ámbito territorial, dirección y datos de contacto.

Los antecedentes de la actual red de oficinas se sitúan en la gestión realizada por FAVIDE de las 17 oficinas de atención a víctimas del delito existentes en la Comunitat Valenciana y atendidas, hasta finales de 2017, por personal de la Fundación. Según consta en sus estatutos, la Fundación de la Comunitat valenciana para la Atención a las Víctimas del Delito (FAVIDE) se constituye en una fundación de carácter cívico y de defensa de las víctimas de delitos y actos violentos, sin ánimo de lucro, bajo la tutela del protectorado que ejerce la Generalitat Valenciana.

Todo el personal de FAVIDE dedicado a la atención a víctimas del delito estaba constituido por letrados/as, por lo que en sus centros de trabajo se prestaba únicamente asistencia jurídica, derivando a las víctimas atendidas a otros recursos en caso de requerir una asistencia complementaria, como la psicológica y social.

Tras la apuesta por parte de la Generalitat de crear y poner en marcha una red pública de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, el servicio deja de ser prestado por la Fundación y su personal pasa a formar parte del equipo de profesionales que atiende a las víctimas en la nueva red de la Generalitat.

La Red de la Generalitat de OAVDs arrancó en febrero de 2018 con las 21 oficinas reseñadas en el anexo del Decreto 165/2016. Si bien hay que añadir la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Utiel, que se puso en funcionamiento con anterioridad en el marco de un convenio de



colaboración suscrito entre la Generalitat y la Mancomunidad del Interior Tierra del Vino.

<b>ALICANTE</b>	1.	Alicante	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Denia	
	5.	Elx	
	6.	Elda	
	7.	Orihuela	
	8.	Torreveija	
SUBTOTAL			8
<b>CASTELLÓN</b>	9.	Castellón de la Plana	
	10.	Vila-Real	
	11.	Vinaròs	
SUBTOTAL			3
<b>VALÈNCIA</b>	12.	València	
	13.	Xàtiva	
	14.	Torrent	
	15.	Alzira	
	16.	Paterna	
	17.	Catarroja	
	18.	Sueca	
	19.	Requena	
	20.	Gandía	
	21.	Sagunt	
	22.	Utiel	
SUBTOTAL			11
<b>TOTAL OAVDs</b>			<b>22</b>

Posteriormente, en junio de 2018, la Orden 12/2018, de 5 de junio, de la Conselleria supuso la creación de otras 4 nuevas oficinas que, añadidas a las anteriores, conforman un total de 26 OAVDs.



<b>ALICANTE</b>	1.	Alicante	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Denia	
	5.	Elx	
	6.	Elda	
	7.	Orihuela	
	8.	Torreveija	
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>8</b>
<b>CASTELLÓN</b>	9.	Castellón de la Plana	
	10.	Vila-Real	
	11.	Vinaròs	
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>3</b>
<b>VALÈNCIA</b>	12.	València	
	13.	Xàtiva	
	14.	Torrent	
	15.	Alzira	
	16.	Paterna	
	17.	Catarroja	
	18.	Sueca	
	19.	Requena	
	20.	Gandía	
	21.	Sagunt	
	22.	Utiel	
	23.	Picassent	
	24.	Carlet	
	25.	Lliria	
26.	Ontinyent		
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>15</b>
		<b>TOTAL OAVDs</b>	<b>26</b>



Y, en 30 de enero de 2019, se ha publicado la Orden 2/2019, de 25 de enero, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se crean las oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de Ibi, Novelda, San Vicente del Raspeig, Villajoyosa, Villena, Nules, Segorbe, Massamagrell, Mislata, Moncada, y Quart de Poblet. Así, en 2019, la Red de la Generalitat red contará con un total de 37 oficinas:



ALICANTE	1.	Alicante	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Denia	
	5.	Elx	
	6.	Elñda	
	7.	Ibi	
	8.	Novelda	
	9.	Orihuela	
	10.	San Vicente del Raspeig	
	11.	Torreveija	
	12.	Vila Joiosa	
	13.	Villena	
SUBTOTAL		13	
CASTELLÓN	14.	Castellón de la Plana	
	15.	Nules	
	16.	Segorbe	
	17.	Vila-Real	
	18.	Vinaròs	
SUBTOTAL		5	
VALÈNCIA	19.	Alzira	
	20.	Carlet	
	21.	Catarroja	
	22.	Gandia	
	23.	Liria	
	24.	Massamagrell	
	25.	Mislata	
	26.	Moncada	
	27.	Ontinyent	
	28.	Paterna	
	29.	Picassent	
	30.	Quart de Poblet	
	31.	Requena	
	32.	Sagunt	
	33.	Sueca	
	34.	Torrent	
	35.	Utiel	
36.	Valencia		
37.	Xativa		
SUBTOTAL		19	
<b>TOTAL OAVDs</b>		<b>37</b>	



## 2.3.- La oficina virtual.

En febrero de 2018 también se puso en marcha la Oficina Virtual de Atención a las Víctimas del Delito, un servicio rápido, seguro y confidencial que permite a cualquier ciudadano/a obtener asistencia y asesoramiento profesional *online*.

La *Oficina Virtual* está alojada en la Web de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito: <http://www.oficinavictimas.gva.es>

En relación con las actuaciones realizadas a través de esta oficina virtual se pueden reseñar los siguientes datos:

En 2018 se han recibido 40 comunicaciones en la oficina virtual solicitando información diversa:

- 29 personas solicitan información y/o asistencia en las OAVDs.
- 8 personas solicitan información sobre el acceso a un puesto de trabajo en las OAVDs.
- 3 entidades públicas solicitan información sobre la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

Respecto a la distribución territorial, el servicio de la Oficina Virtual ha sido utilizado preferentemente en la provincia de Valencia con un 67,5 % de las entradas, seguida de Alicante con un 22,5%, y de Castellón con un 10%.

## 2.4.- Recursos humanos.

El Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito cuenta con los siguientes recursos humanos:

### 2.4.1- Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito.

1 Jefatura de Servicio.

1 Jefatura de Sección.

1 Jefatura de Negociado



#### 2.4.2.- OAVD en funcionamiento.

OAVDs	PLANTILLA PERSONAL OAVD				
	LETRADOS/AS	PSICÓLOGOS/AS	TRAB. SOCIAL	OTROS (Pers. municipal)	TOTAL
ALICANTE	9	8	6	1 Pedagogo	24
CASTELLÓN	4	3 *	3		10
VALENCIA	16	13	6 (**)	1 Psicóloga 1 Trab. Social 1 Letrado/a	38
TOTAL	29	24	15	4	72

\* una de las plazas de psicólogo o psicóloga de Castellón está pendiente de provisión por traslado de su anterior titular,

\*\* un puesto creado en 2018 y pendiente de la incorporación de su titular de manera inminente en la OAVD de Valencia.

En cada oficina provincial existe la figura del Psicólogo/ Coordinador/a.

La plantilla total de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito se estructura de la siguiente manera:

- Personal de la Generalitat: 44
- Personal de FAVIDE: 24
- Personal colaborador de entidades municipales: 4

Del total de la plantilla de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, el 61,1% es personal de la Generalitat Valenciana; el 33,3 % es personal de FAVIDE que presta sus servicios en las OAVDs; y el 5,5% es personal colaborador de ayuntamientos o mancomunidades.

#### 2.4.3.- Personal previsto para 2019.

Durante 2019 se prevé la creación y provisión de nuevos puestos de trabajo destinados a la asistencia a las víctimas del delito, con la finalidad, por un lado, de completar el personal destinado a servicios centrales y de las OAVDS existentes y, por otro, de dotar a las 11 nuevas oficinas del personal necesario para su funcionamiento. Estos puestos se concretan en:



Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN	DESTINO
3	COORDINADORES/AS DE PSICÓLOGOS/AS	OAVDs PROVINCIALES
21	PSICÓLOGOS/AS	OAVDs
15	LETRADOS/AS	OAVDs
1	CRIMINÓLOGO/A	Servicio Asistencia Víctimas del Delito
1	TÉCNICO/A DE ADMINISTRACIÓN GENERAL	Servicio Asistencia Víctimas del Delito
24	TRABAJADORES/AS SOCIALES	OAVDs
2	AUXILIARES DE GESTIÓN	OAVDs PROVINCIALES
2	AUXILIARES DE GESTIÓN	Servicio Asistencia Víctimas del Delito

Hay que señalar la incorporación de un profesional de la criminología, perfil profesional recogido en el artículo 8.2 del Decreto 165/2016, lo que supone una novedad y una reivindicación que permitirá desarrollar la especificidad de sus funciones.

Por lo tanto, una vez incorporado todo el personal previsto en 2019, la dotación del Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito será la siguiente:

Total plantilla OAVDs:	137
Total plantilla Servicios Centrales	7
Total plantilla Servicio Asistencia a las Víctimas del Delito:	144

## 2.5.- Horario de las OAVDS.

La asistencia a las víctimas del delito se presta las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las víctimas pueden acudir a las oficinas en el horario de atención al público y, a su vez, pueden solicitar asistencia a través de la Oficina Virtual.

A su vez existe un teléfono de guardia para atender situaciones de emergencia.

Mediante Resolución de 6 de junio de 2017, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, se estableció el siguiente horario de atención al público:

- Para las oficinas de ámbito provincial de Alicante, Castellón y Valencia, de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas.
- Y para el resto de oficinas, de lunes a viernes de 09.00 a 14.00 horas.

Por Resolución de la Consellera de 8 de enero de 2018, se modificó los horarios determinados en la citada resolución de 6 de junio de 2017.

Posteriormente, para mejora la gestión de la prestación del servicio público de atención a las víctimas del delito, se publicó la Resolución de 8 de enero de 2018 que modificó los horarios.

Se amplía el horario en las oficinas con mayor volumen de asistencia a víctimas, haciendo coincidir la atención que se presta a las víctimas con los horarios de los servicios de guardia, en particular de los juzgados de violencia sobre la mujer, dotando así de homogeneidad los horarios de las oficinas situadas en las capitales de provincia.

El horario actual de atención al público en las OAVDs es:

- Oficinas provinciales de Valencia y Alicante abiertas todos los días del año de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, mientras que los sábados, domingos y festivos se presta servicio de 9:00 a 14:00 horas. En la de Castellón, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.
- En el resto de oficinas el horario se ajusta al de los juzgados de cada localidad para la atención al público, es decir, de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

## **2.6.- Protocolos de actuación.**

El Artículo 12 del Decreto 165/2016 establece la obligación de elaborar protocolos de actuación y coordinación. En concreto:

*“1. Con el fin de prestar un servicio publico de calidad a las víctimas del delito de la Comunitat Valenciana, la dirección general competente en materia de atención a las víctimas de delito elaborará:*



a) *Protocolos de actuación que establezcan las actuaciones que deban llevarse a cabo por las unidades que integran la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito. Estos protocolos deberán incluir secciones o programas de asistencia especializada en los siguientes supuestos:*

a.1) *Víctimas menores de edad.*

a.2) *Víctimas de violencia de género*

a.3) *Personas con cualquier tipo de diversidad funcional.*

a.4) *Personas en situación de exclusión social.*

a.5) *Víctimas de trata de seres humanos.*

a.6) *Víctimas de agresiones sexuales.*

a.7) *Víctimas de delitos de odio.*

a.8) *Víctimas de terrorismo.*

a.9) *Víctimas de la Guerra Civil y la dictadura.*

b) *Protocolos de coordinación y colaboración con diferentes órganos o entidades competentes y con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas.*

2. *La dirección general competente en materia de atención a víctimas del delito y el personal técnico que integra la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito serán los encargados de elaborar los protocolos.*

3. *En el caso de los supuestos que afecten a las víctimas relacionadas en el apartado 1.a de este artículo, los protocolos de coordinación se elaboran conjuntamente con los órganos y servicios existentes con competencias en asistencia y protección de tales víctimas. Asimismo, se coordinarán con las entidades y agentes implicados en el proceso de asistencia y protección a las víctimas.”*

Durante 2018, con la puesta en marcha de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, se elaboraron los siguientes protocolos de actuación:

- **Protocolo general básico de actuación de la red de oficinas de la Generalitat de Asistencia a las víctimas del delito.**
- **Protocolo de gestión en las OAVDs.**



- Protocolo de tratamiento órdenes de protección de víctimas de violencia de género y doméstica en la Red de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

Paralelamente, se trabajó en la elaboración de los siguientes protocolos de atención especializada, cuya primera versión ya está disponible en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito

- Víctimas de violencia de género.
- Personas con cualquier tipo de diversidad funcional.
- Personas menores de edad víctimas del delito
- Víctimas de trata de seres humanos.
- Víctimas de agresiones sexuales.
- Víctimas de delitos de odio.
- Víctimas de terrorismo.

Los protocolos pueden consultarse en la web:

<http://www.oficinavictimas.gva.es>

## **2.7. Protocolos y acciones de coordinación y colaboración.**

### **2.7.1.- Actuaciones de coordinación.**

En el artículo 19.10 del 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, prevé como funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito: *”La colaboración y la coordinación con los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas: judicatura, fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización”*

A su vez, en relación con la coordinación de las actuaciones de la OAVDs el artículo 34 del citado Real Decreto 1109/2015 dispone:



*“1. El Ministerio de Justicia, o las comunidades autónomas con competencias en justicia, podrán coordinar las actuaciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas, con este fin se podrán realizar convenios de colaboración y protocolos. Podrán impulsar, asimismo, la colaboración con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas, entre otras con:*

*a) Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las Policías Autonómicas.*

*b) Servicios de bienestar social.*

*c) Ayuntamientos.*

*d) Servicios de Salud (112/061, urgencias, urgencias psiquiátricas y Programas de Salud Mental).*

*e) Servicios de Educación.*

*f) Servicios laborales.*

*g) Asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.*

*h) Servicios Psicosociales de la Administración de Justicia.*

*i) Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y las Unidades de Violencia sobre la Mujer, integradas orgánicamente en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y en las Direcciones Insulares.*

*j) Servicios especializados para la atención a las víctimas de violencia de género.*

*k) Cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado u otras Administraciones con competencias en asistencia y/o atención a las víctimas.*

*2. Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán mantener reuniones periódicas con los organismos, instituciones y entidades relacionados en el apartado anterior, para optimizar la asistencia de las víctimas particulares, efectuando, en su caso, el seguimiento de las víctimas vulnerables y asegurando su papel de punto de acceso coordinador o ventanilla única”*

Y el artículo 36 del mismo Real Decreto, añade:

*“En el caso de catástrofes o sucesos con víctimas múltiples que tengan su origen o causa en un hecho delictivo, las Oficinas de Asistencia a las*



*Víctimas se coordinarán con el resto de instituciones competentes para garantizar la asistencia a las víctimas.”*

En este sentido, cada una de las OAVDs, en su ámbito de actuación, han realizado contactos y concertado reuniones de coordinación con los agentes implicados en la atención a víctimas del delito.

La coordinación se ha establecido tanto en el ámbito provincial como local:

- Fiscal coordinador de Violencia de género de Alicante
- Fiscalía
- Equipos psicosociales y el IML
- Coordinadores médicos
- Servicios Sociales municipales
- Servicios de igualdad municipales
- Unidades policiales especializadas de Policía Local, Guardia Civil y Policía Nacional
- Colegios de abogados
- Centros Mujer 24h

Y como elemento de coordinación a destacar señalamos la participación en las Juntas de seguridad de diversos ayuntamientos de su ámbito de actuación y en las Mesas de Coordinación municipales en materia de violencia de género, en las que las OAVDs son un interlocutor habitual de los siguientes ayuntamientos:

- Provincia de Alicante: Petrer, Elda, Villena, Banyeres de Mariola, Alcoi, Elx, Santa Pola y Orihuela.
- Provincia de Castellón: Oropesa del Mar, Alcalá de Xivert/Alcossebre, Vinarós y Benicarló.
- Provincia de Valencia: Algemesi, Riba-Roja.

Por otra parte, desde la Dirección General se han realizado actuaciones de coordinación en distintos ámbitos:



- Delegación Gobierno Comunitat Valenciana: Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer. Reuniones de coordinación constantes desde el 6 de marzo de 2018
- Grupo de trabajo para la coordinación de actuaciones en materia de víctimas de violencia de género de las OAVDs con los Centros Mujer 24h- Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas: Grupo de trabajo constituido el 10 de mayo de 2018. Desde esa fecha se han realizado cuatro reuniones de coordinación.

El grupo de trabajo sigue en funcionamiento con el objetivo de establecer un protocolo común de actuaciones, con el fin de evitar duplicidades y la victimización secundaria de las mujeres atendidas.

- Fiscalía: reunión con Socorro Zaragoza, Fiscal Delegada de víctimas especialmente vulnerables, para poner en marcha el protocolo de Fiscalía, FFCCS y OAVD para la atención a las víctimas especialmente vulnerables y el seguimiento de los Planes Individualizados de Atención. Día 12 de julio de 2018.
- Reunión de coordinación con las OAVDS de la provincia de Alicante, presidida y convocada por la Consellera de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, los días 18 de julio y 12 de noviembre de 2018, para establecer las líneas de actuación prioritarias en el trabajo de las OAVDs y conocer las necesidades planteadas por el personal que integra las oficinas.

### 2.7.2. Protocolos de coordinación.

Las actuaciones mencionadas en el apartado anterior han propiciado las bases para la elaboración de protocolos y procedimientos de coordinación que se concluirán próximamente.

Por otra parte, cabe mencionar la elaboración en la última parte de 2018, aunque se ha concluido a principios de 2019 del *Procedimiento para el acompañamiento y traslado de las víctimas de violencia género de los partidos judiciales de Nules y Segorbe al Juzgado de la Violencia sobre la Mujer nº 1 de Vila-Real*. Desde el 1 de enero de 2019 se extiende la jurisdicción del Juzgado de la Violencia sobre la Mujer nº 1 de Vila-Real a los partidos judiciales de Nules y Segorbe. En el caso de que las víctimas de violencia de género residentes en poblaciones de los partidos judiciales de Nules y Segorbe no puedan trasladarse por sus propios medios, la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques de la Generalitat Valenciana, a través de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, como experiencia piloto, se va a hacer cargo del traslado de las víctimas del delito de violencia de género desde su lugar de residencia o la comisaría/cuartel hasta las instalaciones judiciales. Esto ha requerido la



coordinación con los órganos judiciales y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de los partidos judiciales afectados.

Durante 2018 se iniciaron reuniones de coordinación institucional en municipios del interior pertenecientes a la Mancomunidad del Interior Tierra del Vino, con los agentes implicados en la atención a las víctimas de violencia de género: órganos judiciales, guardia civil, sanidad, educación, servicios sociales municipales, agentes de igualdad y personal de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Utiel. El objetivo era establecer las bases que conduzcan a la elaboración de un protocolo de coordinación y actuación para la atención a víctimas de municipios de zonas de interior, que se desarrollará durante 2019.

## **2.8.- Actividades formativas.**

La formación de los empleados y empleadas de las OAVDS es imprescindible para que cuenten con los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias para desempeñar de forma óptima las funciones que tienen asignadas, teniendo en cuenta que los destinatarios de este servicio público son las víctimas del delito.

Formar a estos/as profesionales constituye una exigencia prioritaria de la Conselleria, por ello, desde enero de 2018, se realiza una planificación, a corto y medio plazo, de diferentes acciones formativas. Estas actuaciones formativas parten de una formación básica inicial hasta una formación continua y especializada en función de la tipología de las víctimas a atender y de la naturaleza de los delitos, pasando por la realización de prácticas junto con el personal de las OAVDS que cuentan con experiencia.

Para planificar y organizar las diferentes acciones formativas por la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia se ha tenido en cuenta:

- La necesidad de contar con un equipo de formadores de prestigio, profesionales acreditados en su ámbito profesional y con experiencia directa en el trato con víctimas del delito.
- La necesidad de dar cobertura formativa a personal funcionario de la Generalitat Valenciana y a la vez al personal de la Fundación FAVIDE, por lo que ha sido necesario homologar las actuaciones formativas y organizar y poner en marcha todos los aspectos relacionados con el curso desde la propia dirección general.



- La necesidad de cubrir todas las áreas formativas requeridas por un equipo multidisciplinar para un adecuado desarrollo del trabajo a realizar en la OAVD. Por lo tanto, se requiere la planificación de acciones formativas generales y específicas adaptadas a todos y cada uno de los perfiles profesionales.

Todos los cursos se han impartido por especialistas en la materia de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, en las jornadas y seminarios han participado, entre otros, jueces, fiscales, personal de los IML y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, personal especializado en la atención a víctimas del delito del ámbito asociativo y municipal.

De entre los cursos realizados hay que señalar que, desde el 15 de enero de 2018, con carácter previo a la puesta en funcionamiento de las OAVDS se impartió un curso inicial e introductorio de 30 horas de duración y uno de especialización de 15 horas de duración, dirigidos al personal de las OAVDS de la Comunitat Valenciana (abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales), así como a otros empleados/as públicos o profesionales que colaboran en la asistencia a las víctimas del delito. En el contenido se desarrolló la normativa sobre asistencia a las víctimas y el Protocolo general de actuación, con los siguientes objetivos:

- Dotar de las herramientas adecuadas a los profesionales que intervienen en situaciones de asistencia y protección de las víctimas de delitos de odio.
- Sensibilizar sobre la situación y necesidades de las víctimas.
- Capacitar en la regulación jurídica y en los protocolos para la asistencia y protección de las víctimas del delito.
- Introducir a la elaboración de diagnósticos de situación, acciones de prevención y apoyo a las víctimas.
- Facilitar el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los actores jurídicos y los profesionales que intervienen en la asistencia y protección de las víctimas del delito.

La totalidad de los cursos, jornadas y seminarios realizados durante 2018 se relacionan en el Anexo III, que recoge la materia impartida, lugar y duración.



## 2.9.- Participación en grupos de trabajo.

Se ha participado en diversos grupos de trabajo impulsados por otras instituciones para la revisión o la elaboración de diversos tipos de protocolos y procedimientos.

- *Grupo de trabajo para la* revisión de los protocolos de actuación institucional en materia de valoración de riesgos en los casos de violencia de género y para la propuesta de mejora de la formación especializada del personal al servicio de la administración de Justicia en la Comunitat Valenciana. (Resolución 8 marzo 2018, DOCV 14 marzo). Inicio: 27 de marzo de 2018.
- Grupo de trabajo para la elaboración de la Estrategia Valenciana para la igualdad de trato, la no discriminación y la prevención de los delitos de odio. Inicio: 12 de septiembre de 2018. Trabajos del grupo finalizados. Presentación de la estrategia y Constitución de la Comisión de Seguimiento el 7 de febrero de 2019.
- Grupo de trabajo para la elaboración de la Estrategia Valenciana por la Igualdad del Pueblo Gitano. Inicio: 5 de octubre de 2018.



### 3.- ACTIVIDADES DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

La puesta en marcha del nuevo modelo de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en febrero de 2018 ha supuesto:

- La prestación del servicio público directamente por parte de la Consellería, dotando a las oficinas de recursos tanto personales como materiales de la Generalitat.
- El incremento tanto del número de personal en las oficinas como la ampliación de sus perfiles profesionales. El anterior modelo prestaba únicamente una asistencia jurídica, derivando a las víctimas a otros recursos del territorio en caso de necesitar de una atención complementaria. En la actualidad, la atención prestada a las víctimas es multidisciplinar.
- El incremento del número de oficinas para favorecer una atención de cercanía y proximidad a las víctimas. En 2017 se ha incrementado en cuatro el número de oficinas en funcionamiento en relación al anterior modelo con el anterior modelo (Elda, Catarroja, Sagunt y Xàtiva). Durante 2018 se han sumado las nuevas oficinas de Carlet, Picassent, Llíria y Ontinyent. Con la publicación de la *Orden 2/2019, de 25 de enero, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se crean las oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de Ibi, Novelda, San Vicente del Raspeig, Villajoyosa, Villena, Nules, Segorbe, Massamagrell, Mislata, Moncada, y Quart de Poblet*, se incrementa la red con 11 nuevas oficinas, incorporando nuevas oficinas en el resto de partidos judiciales que no contaban con la prestación del servicio.
- El establecimiento de un sistema de gestión eficaz. El diseño y puesta en marcha de una aplicación informática que posibilita el registro, seguimiento y explotación de las actuaciones desarrolladas por las oficinas y del perfil de las víctimas atendidas, que además permite la gestión de los expedientes sin papel.
- La homogeneización de la atención prestada por todo el personal de las oficinas en su atención a las víctimas, al desarrollar un Protocolo de asistencia a las víctimas, común para todas las oficinas, un Protocolo de tratamiento de órdenes de protección de víctimas de violencia de género



y doméstica, así como un Protocolo de gestión, en el que se establecen los procedimientos de trabajo y las líneas básicas de organización de las oficinas.

De la información disponible en la aplicación de gestión, se extraen los siguientes datos de la actividad de las OAVDs de 2018, que se estructura en los siguientes apartados:

- Víctimas asistidas
- Víctimas de violencia de género
- Información sobre medidas de protección
- Otras actividades

Se adjunta como Anexo IV el dossier estadístico con la gestión realizada durante 2017

### 3.1.- Víctimas asistidas.

En el periodo de implantación del nuevo modelo, entre el 1 de febrero y 31 de diciembre de 2018, las 24 oficinas de la red de la Comunitat Valenciana, han asistido a un total de 21.304 personas. De ellas, a 16.557 víctimas, se les ha abierto un expediente y se ha realizado una asistencia y un seguimiento completo, siguiendo el procedimiento establecido en el Estatuto de la víctima.

Concretamente, en Alicante se han registrado un total de 6.105 expedientes (un 36,8% del total), en Castellón 2.994 expedientes (lo que supone un 18,08%) y en Valencia 7.458 expedientes (el 45,04% del total de expedientes mecanizados). (Tabla 1. Gráfica 1).

ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL C.V.
6.105	2.994	7.458	16.557

(Tabla 1)



(Gràfica 1)

Una de las diferencias fundamentales en la gestión realizada antes y después de la implantación del nuevo modelo tiene que ver con la determinación de lo que constituye un expediente de asistencia a víctima del delito . Entendemos como expediente aquel en el que durante la asistencia se facilita una información completa, que nos permita realizar una entrevista inicial a la víctima para conocer sus necesidades. También cuando, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, se dispone de un consentimiento expreso de la víctima para incorporar la información facilitada en la base de datos de las oficinas.

El resto de actuaciones se incorpora en la aplicación como “Actividad sin expediente”. En 2018 ha alcanzado la cifra total de 4.747 actuaciones en la Comunitat Valenciana. De esta manera, para calcular el volumen de la gestión realizada en 2018 se podría tomar como base un total de 21.304 actuaciones de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito. (Véase tablas 18, 19 y 20 así como los gráficos asociados).

A la hora de establecer comparaciones entre la gestión realizada antes y después de la implantación del nuevo modelo, vamos a trabajar con datos absolutos, dato que en la aplicación de gestión utilizada hasta 2017 no se diferenciaba entre actuaciones correspondientes a expedientes y las que respondían a actuaciones puntuales, incorporadas actualmente como “Actividad sin expediente”.



En el ejercicio 2017 se encontraban en funcionamiento un total de 17 Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito, conformadas principalmente por una letrada o letrado, a excepción de las oficinas provinciales que disponían de varios profesionales.

Si comparamos el número de víctimas asistidas entre 2017 y 2018, se observa el incremento del número de intervenciones realizadas. En 2017 se atendieron 14.331 víctimas y en el año 2018 se han atendido 21.304 víctimas. A pesar de que algunas de las nuevas oficinas se encuentren en fase de puesta en marcha, el incremento es el resultado del modelo actual que cuenta con más recursos, tanto humanos como materiales, y un mayor número de oficinas.

### 3.1.1.- Víctimas asistidas: distribución por sexo y oficina.

Del total de víctimas atendidas por la Red de la Generalitat de OAVD, el 80,21% de las personas atendidas son mujeres, siendo la variación interprovincial poco o nada significativa.

Si se comparan los datos de 2017 y 2018 en cuanto al sexo de las personas atendidas, apenas se encuentran diferencias, prevaleciendo en ambos ejercicios la asistencia a víctimas mujeres. Concretamente, en el año 2017, un 81,19% del total de víctimas atendidas fueron mujeres y en el año 2018 este porcentaje ha sido del 80,21%, tal y como se ha señalado.

En detalle por oficina y sexo:

OAVD/Sexo	HOMBRES	MUJERES	NC	N.º TOTAL DE EXPEDIENTES
ALICANTE	485	1.519	110	2.114
ALCOI	46	400	20	466
ELDA	19	145	69	233
ELX	75	679	30	784
BENIDORM	20	211	7	238
DÈNIA	50	452	3	505
TORREVIEJA	214	759	26	999
ORIHUELA	89	669	8	766
<b>TOTAL ALICANTE</b>	<b>998</b>	<b>4834</b>	<b>273</b>	<b>6105</b>
CASTELLÓN	291	1.026	52	1.369
VILA-REAL	191	814	11	1.016

VINARÓS	102	507		609
<b>TOTAL CASTELLÓN</b>	<b>584</b>	<b>2.347</b>	<b>63</b>	<b>2.994</b>
VALÈNCIA	514	2.203	244	2.961
ALZIRA	72	629	3	704
CATARROJA	53	421	27	501
GANDÍA	14	449	23	486
PATERNA	40	545	104	689
SAGUNT	77	531	39	647
SUECA	2	290	12	304
TORRENT	22	411	6	439
REQUENA	30	385	7	422
XÀTIVA <sup>1</sup>		26	1	27
UTIEL	57	163	3	223
PICASSENT <sup>2</sup>	2	35	6	43
CARLET <sup>2</sup>		12		12
<b>TOTAL VALÈNCIA</b>	<b>883</b>	<b>6.100</b>	<b>475</b>	<b>7.458</b>
<b>TOTAL C.V.</b>	<b>2.465</b>	<b>13.281</b>	<b>811</b>	<b>16.557</b>

(Tabla 2) <sup>1</sup> OAVD creada en el 3º trimestre de 2018.

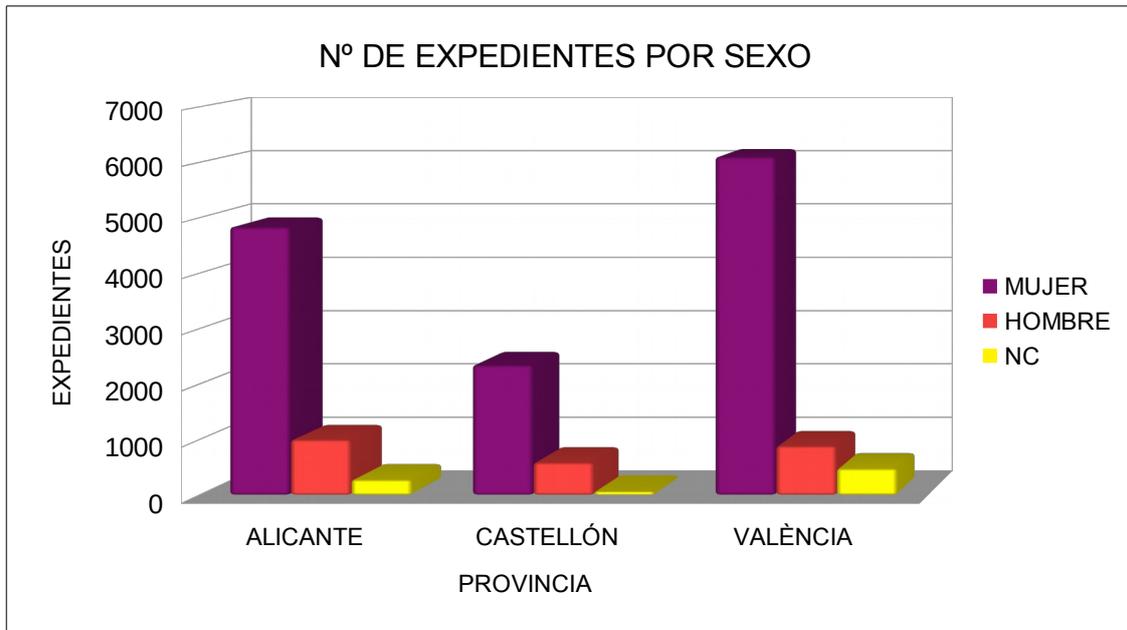
<sup>2</sup> OAVDs creadas en el 4º trimestre de 2018.

### 3.1.2.- Víctimas asistidas: distribución por sexo y provincia.

En las siguientes gráficas se muestran los datos de las víctimas asistidas teniendo en cuenta las variables de sexo y la distribución por provincias. El mayor porcentaje de mujeres asistidas, en proporción, es levemente superior en la provincia de Valencia (81,79%) que supera de esta manera la media de la Comunitat Valenciana (80,21%).

SEXO	ALICANTE		CASTELLÓN		VALÈNCIA		TOTAL C.V.	
MUJER	4.834	79,18%	2.347	78,39%	6.100	81,79%	13.281	80,21%
HOMBRE	998	16,35%	584	19,51%	883	11,84%	2.465	14,89%
NC	273	4,47%	63	2,10%	475	6,37%	811	4,90%
<b>TOTAL</b>	<b>6.105</b>	<b>100 %</b>	<b>2.994</b>	<b>100 %</b>	<b>7.458</b>	<b>100%</b>	<b>16.557</b>	<b>100%</b>

(Tabla 3)



(Gráfica 2)

### 3.1.3.- Víctimas asistidas: distribución por hecho delictivo.

En cuanto al hecho delictivo por el cual las víctimas acuden a las OAVDs, cabe destacar que un 61,39% de los delitos se tipifican como de violencia de género. Le siguen los delitos de violencia doméstica (10,14%), delitos contra el patrimonio (6,91%) y los delitos contra la familia y menores (5,69%), siendo esta distribución muy parecida en las tres provincias. (Tabla 4. Gráfica 3).

En este caso, el número total de registros que disponen datos del hecho delictivo decrece hasta 14.603 expedientes, debido a la dificultad en conceptualizar el delito de forma previa a las actuaciones judiciales y a la asistencia e información a personas que no son víctimas de un delito como tal que no presentan denuncia, por lo que este campo no aparece informado.

Respecto al sexo mayoritario de las personas atendidas en los citados delitos, cabe destacar que destacan las mujeres sobre los varones. Dejando al margen el delito de violencia de género en el que todas las víctimas son mujeres, en el delito de violencia doméstica existen un total de 1.434 expedientes, de los cuales 921 son de mujeres (64,23%) y 473 de hombres (32,98%). Por su parte, en el delito contra la familia y menores existen un total de 805 expedientes, de los que 612 son de mujeres (76,02%) y 181 de



hombres (22,49%). Por último, en el delito contra el patrimonio, no existe tal diferencia significativa entre hombres y mujeres, pues se cuenta con 978 expedientes, siendo 485 de mujeres (49,59%) y 445 de hombres (45,5%). (Tabla 6. Gráfica 4).

Si comparamos los datos de 2017 y 2018, el mayor porcentaje de víctimas atendidas han sido por violencia de género, no existiendo cambios significativos.

Respecto a los hechos delictivos que son referidos mayoritariamente por las víctimas atendidas, no aparecen diferencias significativas, aunque cabe mencionar algunas variaciones en el número y porcentaje de expedientes agrupados por hecho delictivo:

- Se ha incrementado en aproximadamente un 10% la atención prestada a víctimas de delitos de violencia de género (los delitos relacionados con la violencia de género han pasado de un 50,42% de las atenciones prestadas en 2017 a un 61,39% de las realizadas en 2018).
- El incremento en la atención prestada a víctimas de delitos de violencia doméstica ha sido de un 7% 10% aproximadamente (los delitos de violencia doméstica supusieron un 2,83% de las intervenciones, frente a un 9,82 % de 2018).
- Ha descendido en 2018, aunque no de manera significativa, la atención a víctimas de delitos contra la integridad física (un 6,75% en 2017 y un 2,97% en 2018), contra la libertad y el honor (un 8,06% en 2017 y un 3,73% en 2018), contra el patrimonio (un 9,5% en 2017 y un 6,91% en 2018) y contra la familia y menores (un 8,48% en 2017 y un 5,69% en 2018).

En los siguientes cuadros y gráficas se detallan los datos por hecho delictivo, provincia y sexo:

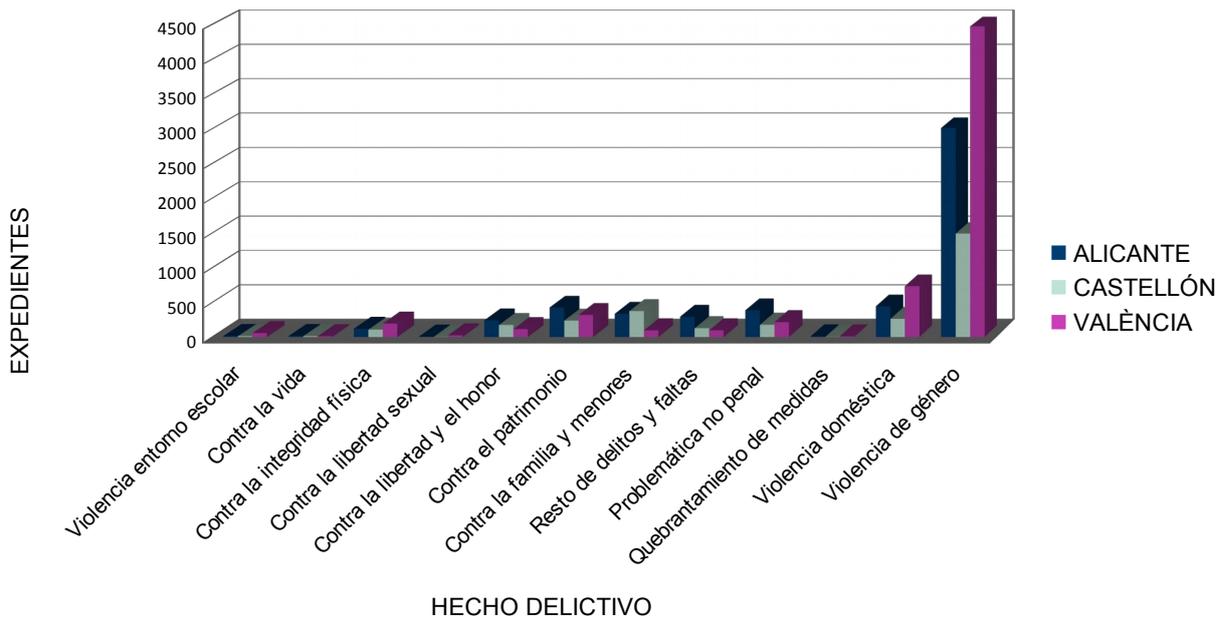
**a) Número de expedientes agrupados por hecho delictivo y provincia (N=14.603):**

HECHO DELICTIVO	ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL C.V.	
Violencia entorno escolar	15	12	57	84	0,58
Contra la vida	14	12	11	37	0,25
Contra la integridad física	120	106	194	420	2,88
Contra la libertad sexual	8	3	25	36	0,25
Contra la libertad y el honor	240	173	115	528	3,62

Contra el patrimonio	424	236	318	<b>978</b>	<b>6,7</b>
Contra la familia y menores	335	373	97	<b>805</b>	<b>5,51</b>
Resto de delitos y faltas	294	127	96	<b>517</b>	<b>3,54</b>
Problemática no penal	386	177	214	<b>777</b>	<b>5,32</b>
Quebrantamiento de medidas	9	3	10	<b>22</b>	<b>0,15</b>
Violencia doméstica	442	261	731	<b>1.434</b>	<b>9,82</b>
Violencia de género	3.009	1.487	4.469	<b>8.965</b>	<b>61,39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.296</b>	<b>2.970</b>	<b>6.337</b>	<b>14.603</b>	<b>100</b>

(Tabla 4)

### EXPEDIENTES POR HECHO DELICTIVO Y PROVINCIA



(Gráfica 3)

### b) Número de expedientes agrupados por hecho delictivo, provincia y sexo:

HECHO DELICTIVO	ALICANTE			CASTELLÓN			VALÈNCIA			TOTAL	
	H	M	NC	H	M	NC	H	M	NC	N	%
Violencia entorno escolar	1	12	2	3	9	0	27	29	1	<b>84</b>	<b>0,58</b>
Contra la vida	5	9		5	7		4	6	1	<b>37</b>	<b>0,25</b>
Contra la integridad física	59	55	6	49	54	3	102	80	12	<b>420</b>	<b>2,88</b>
Contra la libertad sexual		8		1	2		10	15		<b>36</b>	<b>0,25</b>
Contra la libertad y el	95	138	7	73	99	1	41	67	7	<b>528</b>	<b>3,62</b>



honor											
Contra el patrimonio	194	214	16	103	129	4	148	142	28	<b>978</b>	<b>6,7</b>
Contra la familia y menores	80	249	6	80	287	6	21	76		<b>805</b>	<b>5,51</b>
Resto de delitos y faltas	132	148	14	55	69	3	26	66	4	<b>517</b>	<b>3,54</b>
Problemática no penal	126	242	18	54	114	9	65	141	8	<b>777</b>	<b>5,32</b>
Quebrantamiento de medidas	1	8		1	2		1	9		<b>22</b>	<b>0,15</b>
Violencia doméstica	170	259	13	87	171	3	216	491	24	<b>1.434</b>	<b>9,82</b>
Violencia de género		3.009			1.487			4.469		<b>8.965</b>	<b>61,39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>863</b>	<b>4.351</b>	<b>82</b>	<b>511</b>	<b>2.430</b>	<b>29</b>	<b>661</b>	<b>5.591</b>	<b>85</b>	<b>14.603</b>	<b>100</b>

(Tabla 5)

**c) Número de expedientes agrupados por hecho delictivo y sexo.**

HECHO DELICTIVO	HOMBRES		MUJERES		NO CONSTA		TOTAL
	H	%	M	%	NC	%	
Violencia entorno escolar	31	36,91	50	59,52	3	3,57	<b>84</b>
Contra la vida	14	37,84	22	59,46	1	2,7	<b>37</b>
Contra la integridad física	210	50	189	45	21	5	<b>420</b>
Contra la libertad sexual	11	30,56	25	69,44			<b>36</b>
Contra la libertad y el honor	209	39,58	304	57,58	15	2,84	<b>528</b>
Contra el patrimonio	445	45,5	485	49,59	48	4,91	<b>978</b>
Contra la familia y menores	181	22,49	612	76,02	12	1,49	<b>805</b>
Resto de delitos y faltas	213	41,2	283	54,74	21	4,06	<b>517</b>
Problemática no penal	245	31,53	497	63,96	35	4,51	<b>777</b>
Quebrantamiento de medidas	3	13,64	19	86,36			<b>22</b>
Violencia doméstica	473	32,98	921	64,23	40	2,79	<b>1.434</b>
Violencia de género			8.965	100			<b>8.965</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.035</b>	<b>13,94</b>	<b>12.372</b>	<b>84,72</b>	<b>196</b>	<b>1,34</b>	<b>14.603</b>

(Tabla 6)

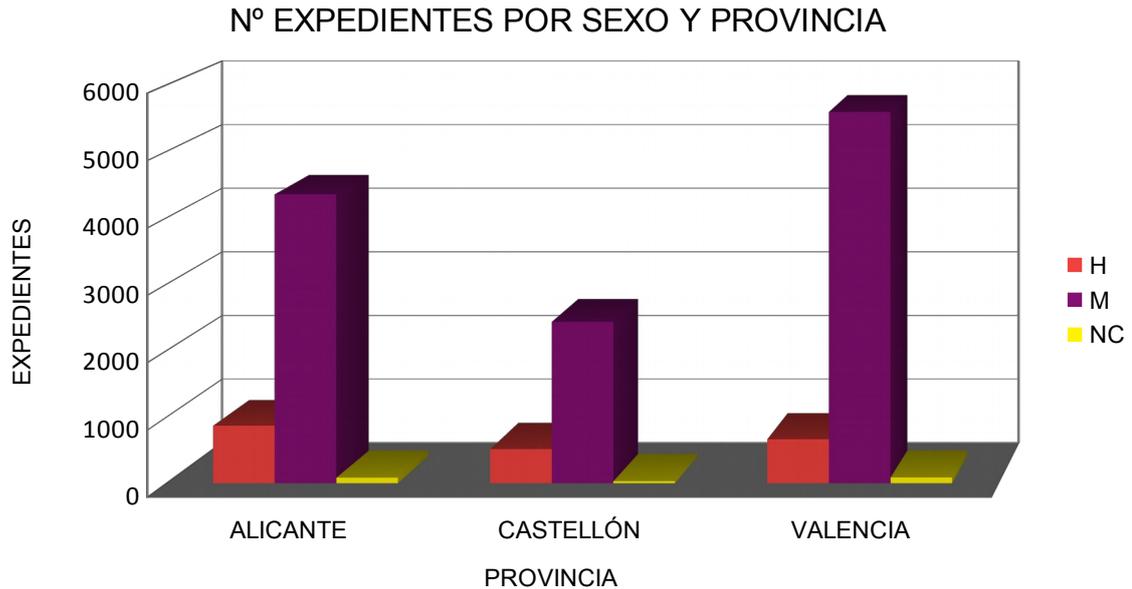


(Gráfica 4)

**d) Total de expedientes de hechos delictivos agrupados por sexo y provincia.**

PROVINCIA	HOMBRES		MUJERES		NO CONSTA		TOTAL
	H	%	M	%	NC	%	
ALICANTE	863	16,3	4.351	82,16	82	1,54	<b>5.296</b>
CASTELLÓN	511	17,20	2.430	81,82	29	0,98	<b>2.970</b>
VALENCIA	661	10,43	5.591	88,23	85	1,34	<b>6.337</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2035</b>	<b>13,94</b>	<b>12.372</b>	<b>84,72</b>	<b>196</b>	<b>1,34</b>	<b>14.603</b>

(Tabla 7)



(Gráfica 5)

### 3.1.4.- Fuentes de remisión de víctimas a las OAVDS.

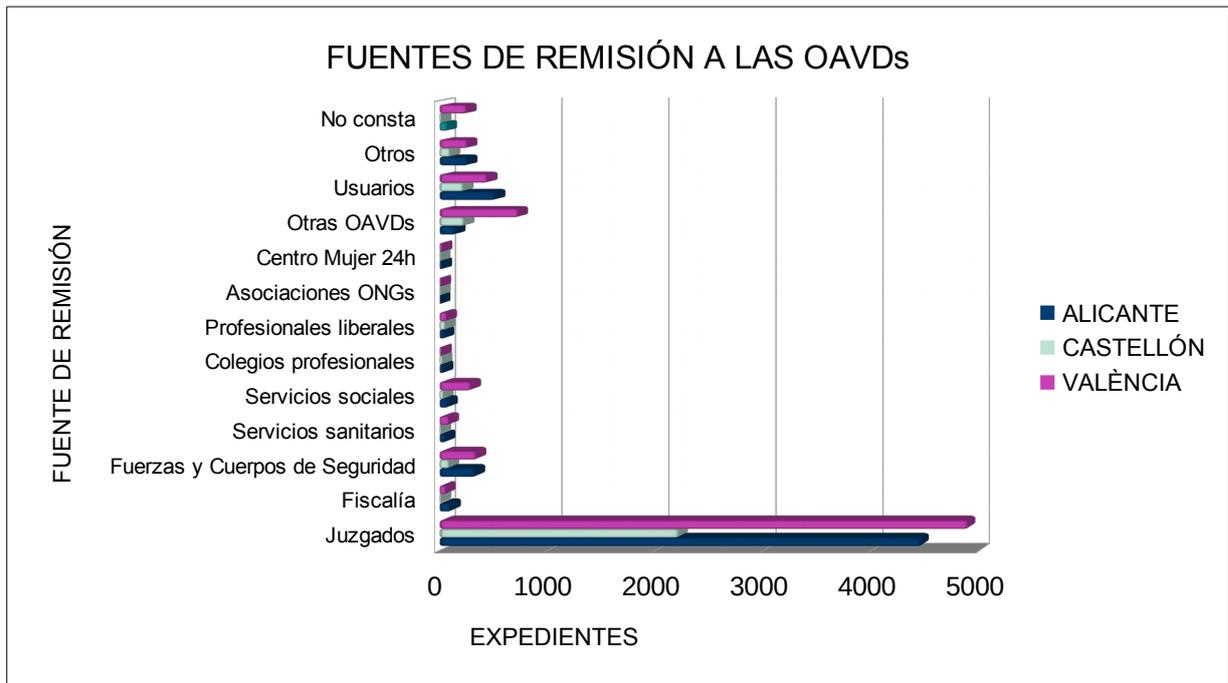
Por lo que respecta a la fuente de remisión, y tomando en consideración la cifra de 16.557 expedientes, la mayoría de las víctimas que acuden a las oficinas han sido remitidas por los Juzgados, concretamente, un 69,95%. Seguidamente, destaca que un 7,13% de los usuarios no han acudido por remisión, sino directamente por iniciativa propia. (Tabla 8. Gráfica 6).

Comparando los datos de 2017 y 2018, la fuente de remisión que sigue destacando es la de Juzgados, ocupando en ambas anualidades un porcentaje aproximado del 70%. No hay variaciones significativas entre los datos de 2017 y los de 2018.

FUENTE DE REMISIÓN	ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL C.V	
				N	%
Juzgados	4.465	2.218	4.898	11.581	69,95%
Fiscalía	101	10	55	166	1%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	329	86	339	754	4,55%
Servicios sanitarios	52	9	85	146	0,88%
Servicios sociales	74	33	290	397	2,4%
Colegios profesionales	33	24	17	74	0,45%
Profesionales liberales	41	50	65	156	0,94%

<b>Asociaciones ONGs</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>0,12%</b>
<b>Centro Mujer 24h</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>47</b>	<b>0,28%</b>
<b>Otras OAVDs</b>	<b>145</b>	<b>227</b>	<b>728</b>	<b>1.100</b>	<b>6,64%</b>
<b>Usuarios</b>	<b>518</b>	<b>219</b>	<b>444</b>	<b>1.181</b>	<b>7,13%</b>
<b>Otros</b>	<b>257</b>	<b>95</b>	<b>256</b>	<b>608</b>	<b>3,67%</b>
<b>No consta</b>	<b>66</b>	<b>12</b>	<b>249</b>	<b>327</b>	<b>1,98%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.105</b>	<b>2.994</b>	<b>7.458</b>	<b>16.557</b>	<b>100%</b>

(Tabla 8)



(Gráfica 6)

### 3.1.5.- Derivaciones a otras instituciones.

Las OAVD han realizado 6.551 derivaciones, en un 32,73% de los casos a Servicios Sociales y en un 19,98% a los Centros Mujer 24h. Destaca el porcentaje de derivaciones a “otros recursos”, con un 37,3%, que se concreta en derivaciones a recursos de uso menos generalizado o recursos locales, de difícil encuadramiento en la base de datos.

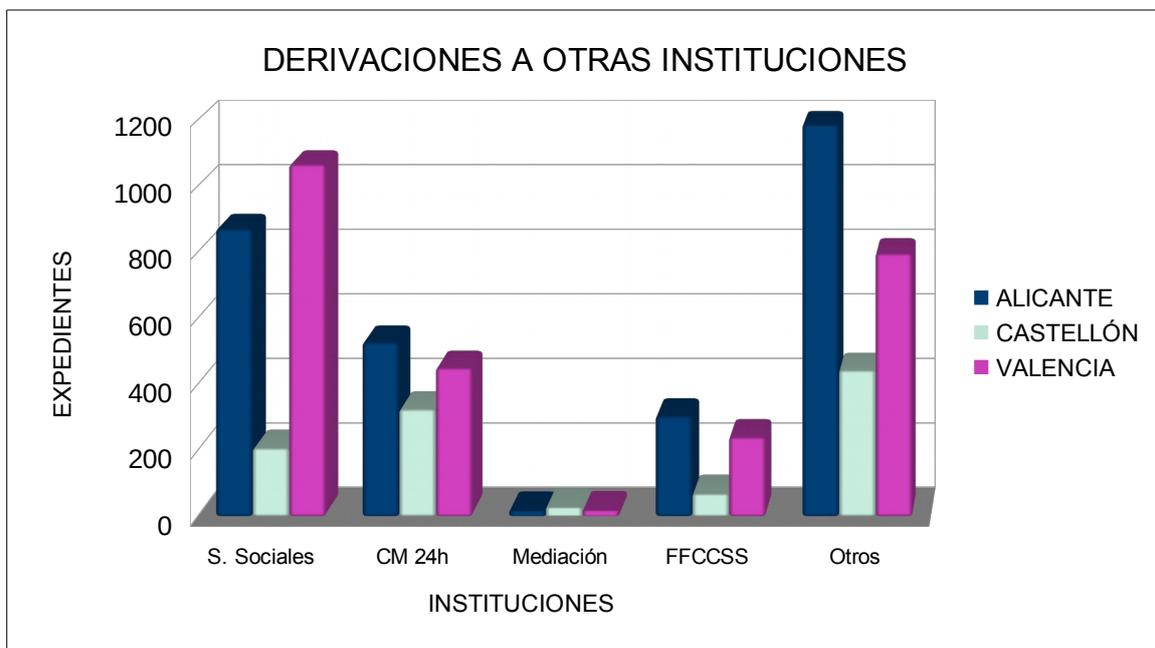
Si comparamos las derivaciones efectuadas en 2017 y durante 2018, es relevante señalar el descenso de derivaciones efectuadas por los y las profesionales de las oficinas a otros servicios: mientras en el 2017 se efectuaron 18.243 derivaciones, en el 2018 se han efectuado 6.551. Esto se



explica por el incremento de figuras profesionales que prestan un atención individualizada e integral.

DERIVACIÓN	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA	TOTAL C.V	
				N	%
Servicios sociales	871	207	1.066	2.144	32,73%
Centros mujer 24h	528	325	450	1.303	19,89%
Mediación	18	28	19	65	0,99%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	304	69	240	613	9,36%
Otros	1.187	443	796	2.426	37,03%
<b>TOTAL</b>	<b>2.908</b>	<b>1.072</b>	<b>2.571</b>	<b>6.551</b>	<b>100%</b>

(Tabla 9)



(Gráfica 7)



### 3.2.- Funciones realizadas por las oficinas.

La regulación de las Oficinas de Asistencia a las víctimas del delito en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (LEVD), justifica:

a) Que sea un órgano especializado que centralice distintas funciones dispersas que suponen la garantía de derechos (jurídica, social y psicológica), evitándose de este modo el peregrinaje por diversas oficinas”. (Preámbulo LEVD)

b) La coordinación entre instituciones, evitando duplicidades y la doble victimización con la dotación de “protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración”. (Preámbulo LEVD)

c) “La asistencia de las Oficinas es una función que consiste en la acogida inicial de la víctima, su orientación e información y la propuesta de medidas concretas de protección, teniendo en cuenta las necesidades de apoyo específicas de cada víctima, según aconseje su evaluación individual y en especial, las situaciones en las que se pueden encontrar ciertas categorías de víctimas, como son los menores o las personas con discapacidad necesitadas de especial protección, con el objetivo de facilitar su recuperación integral.” (Preámbulo Real Decreto 1109/2015)

d) “La asistencia a las víctimas se realiza en cuatro fases: la acogida-orientación, la información, la intervención y el seguimiento.” (Art. 25-Art. 29 Real Decreto 1109/2015)

Las funciones de las OAVD son las siguientes<sup>3</sup>:

**1)** Las OAVD son **garantes de derechos** de las víctimas, desde incluso antes de presentar la denuncia.

Específicamente amplía este derecho a “los hijos menores y los menores sujetos a tutela, guarda y custodia de las mujeres víctimas de violencia de género o de personas víctimas de violencia doméstica tendrán derecho a las medidas de asistencia y protección previstas”. (Art. 10 LEVD)

La ley establece expresamente en las OAVD, desde el primer momento, incluso antes de presentar la denuncia, la garantía de una serie de derechos de las víctimas (Art. 14, Real Decreto 1109/2015):

a) Derecho a entender y ser entendida<sup>4</sup>

<sup>3</sup>Art. 12 y ss. Real Decreto 1109/2015



- b) Derecho a la información<sup>5</sup> .
- c) Derecho de acceso de forma gratuita y confidencial a los servicios de asistencia y apoyo (jurídico, social y psicológico)<sup>6</sup>
- d) derecho a ser derivadas a las Oficinas de Asistencia a las víctimas del delito<sup>7</sup>.
- e) Derecho a solicitar el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita <sup>8</sup>.

## **2) Evaluación individual** de las víctimas a fin de determinar sus **necesidades especiales de protección** (Art. 23 LEV)

*“La evaluación de las necesidades de la víctima a la que hace referencia el artículo 23 del Estatuto de la víctima del delito, se realizará en el caso de los funcionarios de policía que actúen en la fase inicial de las investigaciones y en el caso de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto de la víctima del delito y en el presente real decreto.”* (Art. 9.1. 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*)<sup>9</sup>

<sup>4</sup>Art. 4 LEVD: “Toda víctima tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de una denuncia.” Apartado d) “Se facilitará a la víctima, desde su primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ellas, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.”

<sup>5</sup>Por parte de los funcionarios y autoridades. Art. 5 LEVD y art. 7 LEVD. Art. 7, 19.2, RD 1109/2015; derechos económicos Art. 19.4; servicios de asistencia, Art. 19.8)

<sup>6</sup>Art. 10. LEVD “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.”. Art. 8 RD 1109/2015: Elaboración de planes individualizados (art.19,1); arts. 21-23

<sup>7</sup>Art. 10. LEVD “Las autoridades o funcionarios que entren en contacto con las víctimas deberán derivarlas a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas cuando resulte necesario en atención a la gravedad del delito o en aquellos casos en los que la víctima lo solicite.”

<sup>8</sup>Art. 16 LEVD. “...La solicitud también podrá ser presentada ante las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de la Administración de Justicia, que la remitirán al Colegio de Abogados que corresponda.” Art. 19.3, Real Decreto 1109/2015

<sup>9</sup>Artículo 19.6), 19.11) Real Decreto 1109/2015: “Valoración de las víctimas que precisen especiales medidas de protección con la finalidad de determinar qué medidas de protección, asistencia y apoyo deben ser prestadas....” Y art. 30-32



Durante 2018 se han emitido 37 informes de valoración de víctimas que requerían de especiales medidas de protección y se han remitido, con carácter reservado, a la autoridad judicial o fiscal competente.

**3) Asistencia terapéutica y psicológica.** (art. 19.5 Real Decreto 1109/2015).

**4) Acompañamiento.**

“El acompañamiento de la víctima, a lo largo del proceso, a juicio si lo precisara y/o a las distintas instancias penales. (art. 19.9 Real Decreto 1109/2015)

**5) Coordinación y colaboración.**

“La colaboración y la coordinación con los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas: judicatura, fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización.” (art. 19.10 y arts. 34-36, Real Decreto 1109/2015).

**6) Función de ventanilla única** en relación con la asistencia a las víctimas de delitos.

“El desempeño de forma profesional de la función de ventanilla única en relación con la asistencia a las víctimas de delitos.” (art. 19.18 Real Decreto 1109/2015).

Respecto al tipo de funciones que realiza el personal de las Oficinas, hay que destacar que la mayoría corresponden a tareas relativas al seguimiento de la víctima y su evolución, con un porcentaje de 30,52%. Le siguen las actuaciones de información o asesoramiento sobre los trámites del procedimiento judicial en un 23,57% y los acompañamientos en un 8,32%.

No disponemos de datos respecto a las actividades realizadas por los profesionales durante 2017, por lo que no se pueden establecer comparaciones.

Y en este sentido, hay que dejar constancia que en el modelo anterior no existía un catálogo tan completo de actuaciones, al no disponer las oficinas de personal cualificado de la psicología y del trabajo social. La muestra de actividades realizadas por las OAVD que se explota en las siguientes tablas y gráficos es de 45.291 registros, lo que evidencia que cada una de las víctimas atendidas ha recibido más de un servicio durante su atención.

Respecto al tipo de funciones que realiza el equipo de profesionales de las oficinas, cabe destacar que la mayoría corresponden a tareas relativas al



seguimiento de la víctima y su evolución, con un porcentaje de 30,52%. Le siguen las actuaciones de información o asesoramiento sobre los trámites del procedimiento judicial en un 23,57% y los acompañamientos en un 8,32%. (Tabla 10. Gráfica 8).

No se dispone de datos respecto a las actividades realizadas por los profesionales durante 2017, por lo que no se pueden establecer comparaciones.

#### a) Número de actividades realizadas por provincia (N=45.291):

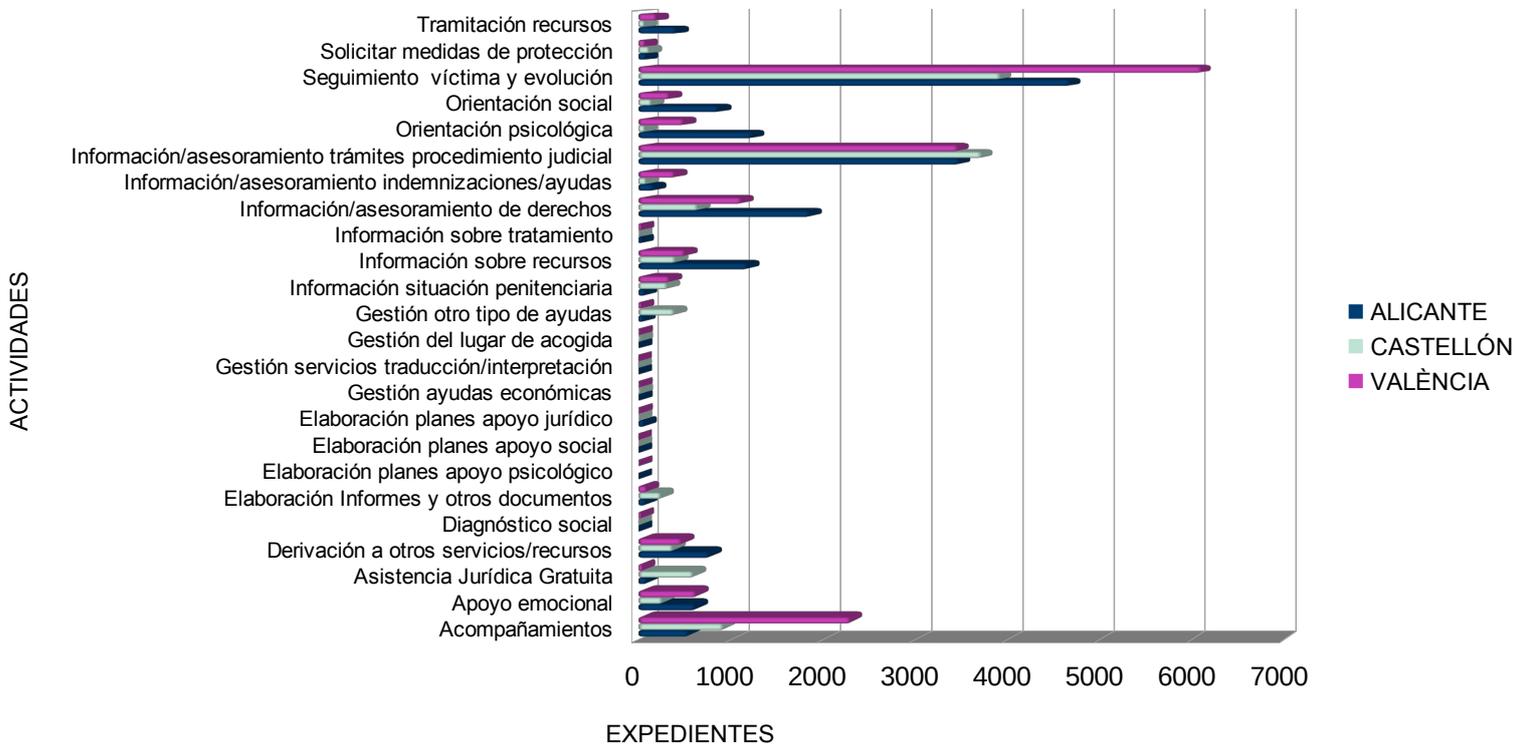
ACTIVIDAD	ALICANTE	CASTELLÓN N	VALÈNCIA	TOTAL C.V	
				N	%
Acompañamientos	541	924	2.302	3.767	8,32
Apoyo emocional	617	257	625	1.499	3,31
Asistencia Jurídica Gratuita	81	596	41	718	1,59
Derivación a otros servicios/recursos	769	373	468	1610	3,55
Diagnóstico social	9	4	28	41	0,09
Elaboración de informes y otros documentos	70	243	84	397	0,88
Elaboración de planes de apoyo psicológico	6	0	10	16	0,04
Elaboración de planes de apoyo social	7	5	4	16	0,04
Elaboración de planes de apoyo jurídico	58	7	14	79	0,17
Gestión de ayudas económicas	13	15	12	40	0,09
Gestión de servicios de traducción/interpretación	6	1	3	10	0,02
Gestión del lugar de acogida	10	15	15	40	0,09
Gestión de otro tipo de ayudas	46	390	29	465	1,03
Información situación penitenciaria	63	313	335	711	1,57
Información sobre recursos	1.182	401	505	2.088	4,61
Información sobre tratamiento	26	9	30	65	0,14
Información/asesoramiento de derechos	1.862	645	1.117	3.624	8
Información/asesoramiento	162	81	393	636	1,4



sobre indemnizaciones/ayudas					
Información/asesoramiento sobre los trámites del procedimiento judicial	3.484	3.726	3467	10.677	23,57
Orientación psicológica	1.233	66	491	1.790	3,95
Orientación social	875	139	336	1.350	2,98
Seguimiento de la víctima y su evolución	4.688	3.930	6.112	14.730	32,52
Solicitar las medidas de protección	75	114	69	258	0,57
Tramitación de recursos	410	62	192	664	1,47
<b>TOTAL</b>	<b>16.293</b>	<b>12.316</b>	<b>16.682</b>	<b>45.291</b>	<b>100</b>

(Tabla 10)

### Nº DE ACTIVIDADES POR PROVINCIA



(Gráfica 8)



**b) Número de actividades agrupadas por provincia y sexo:**

ACTIVIDAD	ALICANTE			CASTELLÓN			VALÈNCIA			TOTAL	
	H	M	NC	H	M	NC	H	M	NC	N	%
Acompañamientos	48	484	9	65	846	13	395	1769	138	3.767	8,32
Apoyo emocional	46	563	8	19	232	6	27	581	17	1.499	3,31
Asistencia Jurídica Gratuita	9	71	1	141	444	11	6	35		718	1,59
Derivación a otros servicios/recursos	102	660	7	45	320	8	38	409	21	1610	3,55
Diagnóstico social	2	7		1	3		2	24	2	41	0,09
Elaboración de informes y otros documentos	19	50	1	73	169	1	18	61	5	397	0,88
Elaboración de planes de apoyo psicológico	1	5						10		16	0,04
Elaboración de planes de apoyo social		7		1	4			3	1	16	0,04
Elaboración de planes de apoyo jurídico	8	48	2	2	5			14		79	0,17
Gestión de ayudas económicas		13		3	12		2	9	1	40	0,09
Gestión de servicios de traducción/interpretación		6			1		1	2		10	0,02
Gestión del lugar de acogida		10		1	13	1	1	13	1	40	0,09
Gestión de otro tipo de ayudas	4	42		94	296		1	26	2	465	1,03
Información situación penitenciaria		62	1	18	294	1	1	332	2	711	1,57
Información sobre recursos	72	1.096	14	18	383		10	467	28	2.088	4,61
Información sobre tratamiento	4	22		2	7		1	29		65	0,14
Información/asesoramiento de derechos	254	1.569	39	135	499	11	84	1.000	33	3.624	8
Información/asesoramiento sobre indemnizaciones/ayudas	6	155	1	23	56	2	9	367	17	636	1,4
Información/asesoramiento sobre los trámites del procedimiento judicial	722	2.671	91	635	3056	35	317	3.014	136	10.677	23,57



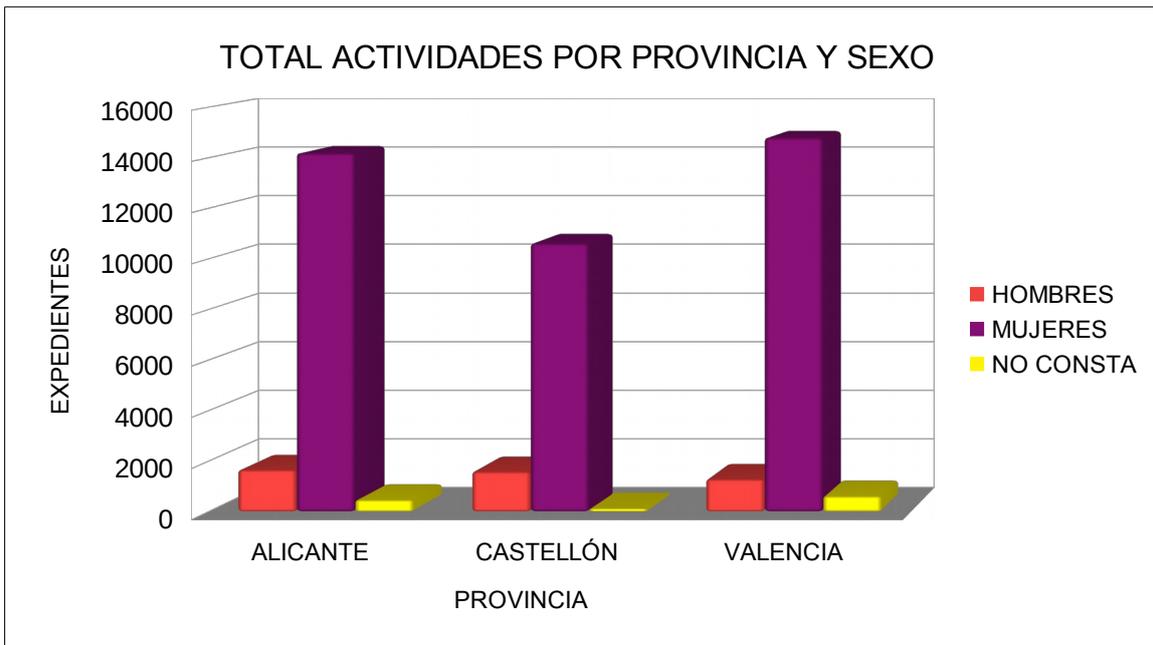
Orientación psicológica	61	1.065	107	2	63	1	19	470	2	1.790	3,95
Orientación social	55	787	33	25	111	3	15	313	8	1.350	2,98
Seguimiento de la víctima y su evolución	208	4.348	132	261	3.647	22	326	5.602	184	14.730	32,52
Solicitar las medidas de protección	5	70		3	110	1	4	62	3	258	0,57
Tramitación de recursos	24	376	10	14	48		3	183	6	664	1,47
<b>TOTAL</b>	<b>1.650</b>	<b>14.187</b>	<b>456</b>	<b>1.581</b>	<b>10.619</b>	<b>116</b>	<b>1.280</b>	<b>14.795</b>	<b>607</b>	<b>45.291</b>	<b>100</b>

(Tabla 11)

**c) Total de actividades por provincia y sexo:**

PROVINCIA	HOMBRES		MUJERES		NO CONSTA		TOTAL
	H	%	M	%	NC	%	
ALICANTE	1.650	10,13	14.187	87,07	456	2,8	16.293
CASTELLÓN	1.581	12,84	10.619	86,22	116	0,94	12.316
VALENCIA	1.280	7,67	14.795	88,69	607	3,64	16.682
<b>TOTAL</b>	<b>4.511</b>	<b>9,96</b>	<b>39.601</b>	<b>87,44</b>	<b>1.179</b>	<b>2,6</b>	<b>45.291</b>

(Tabla 12)



(Gráfica 9)



### 3.3.- Víctimas de violencia de género.

La problemática de la violencia de género tiene un peso fundamental en la actividad de las distintas OAVDs. Del total de 16.557 asistencias que han generado expedientes, 14.603 llevan aparejado hecho delictivo, y de éstas 8.965 son de violencia de género, lo que supone un porcentaje del 61,39%. . En relación con las mujeres atendidas, el 25,12% se encuentra en edades comprendidas entre 31 a 40 años y el 19,91% entre 41 a 50 años. Asimismo, del total de víctimas de violencia de género (8.965) un 42,36% ha manifestado tener hijos y/o hijas.

En general, se ha incrementado el número de expedientes vinculados a atención a víctimas de violencia de género en un 24.06% respecto a 2017 (un total de 7.226 expedientes de víctimas de violencia de género en 2017 frente a un total de 8.965 en 2018)

Estas diferencias son considerables en alguna de las provincias. Existe un aumento importante en el número de víctimas de violencia de género en Valencia y provincia. En 2017 el total de víctimas atendidas en la provincia de Valencia fue de 3.240 mientras que en el 2018 ha sido de 4.469. (una diferencia del 34,85%); seguida por Castellón con un incremento del 23,71%; y Alicante, con un incremento del 8,08% de casos atendidos de mujeres víctimas de violencia de género.

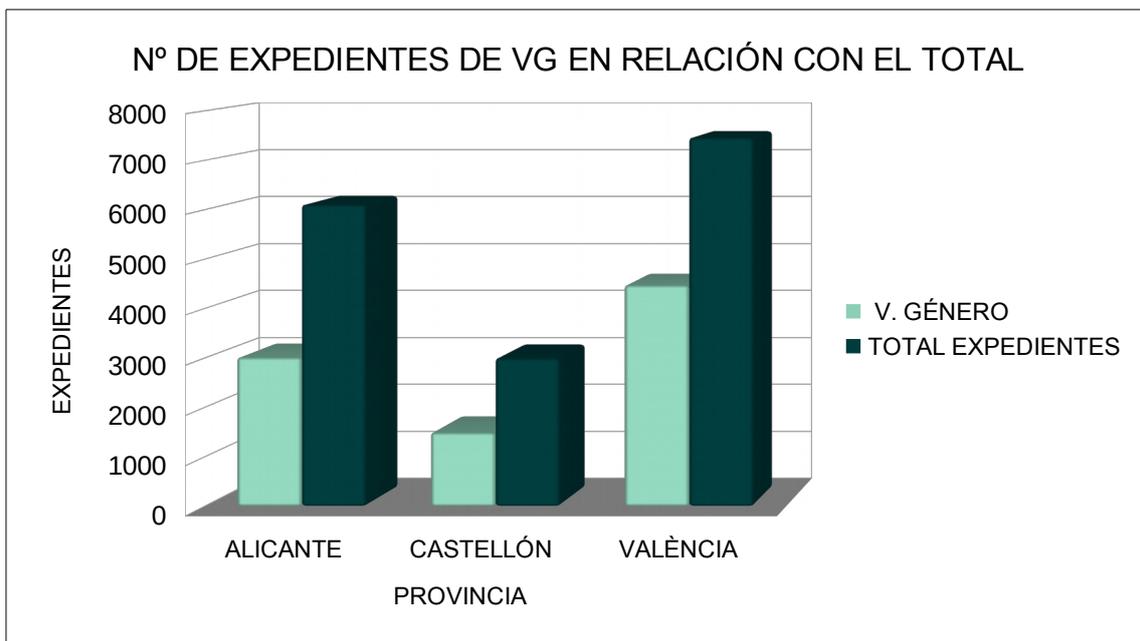
#### 3.3.1.- Víctimas de violencia de género desagregadas por oficinas.

OAVD	N.º EXPEDIENTES DE V. GÉNERO	N.º TOTAL DE EXPEDIENTES
ALICANTE	487	2.114
ALCOI	324	466
ELDA	98	233
ELX	458	784
BENIDORM	155	238
DÈNIA	448	505
TORREVIEJA	459	999
ORIHUELA	580	766
<b>TOTAL ALICANTE</b>	<b>3.009</b>	<b>6.105</b>
CASTELLÓN	614	1.369
VILA-REAL	531	1.016
VINARÓS	342	609
<b>TOTAL CASTELLÓN</b>	<b>1.487</b>	<b>2.994</b>



VALÈNCIA	1.620	2.961
ALZIRA	584	704
CATARROJA	285	501
GANDÍA	392	486
PATERNA	86	689
SAGUNT	442	647
SUECA	273	304
TORRENT	312	439
REQUENA	336	422
XÀTIVA <sup>1</sup>	25	27
UTIEL	81	223
PICASSENT <sup>2</sup>	32	43
CARLET <sup>2</sup>	1	12
<b>TOTAL VALÈNCIA</b>	<b>4.469</b>	<b>7.458</b>
<b>TOTAL C.V.</b>	<b>8.965</b>	<b>16.557</b>

(Tabla 13) <sup>1</sup> OAVD creada en el 3º trimestre de 2018.  
<sup>2</sup> OAVDs creadas en el 4º trimestre de 2018.

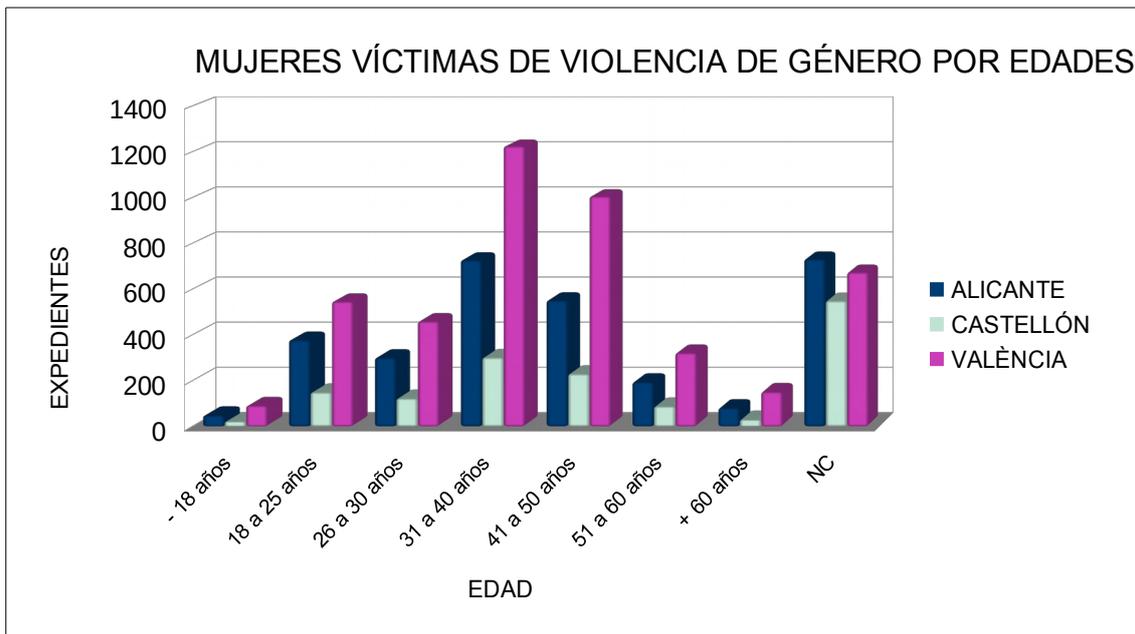


(Gráfica 10)

### 3.3.2.- Víctimas de violencia de género desagregadas por edades (N=8965).

MUJERES	EDADES	ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL	
					N	%
VIOLENCIA DE GÉNERO	- 18 años	48	21	90	159	1,77
	18 a 25 años	378	149	546	1.073	11,97
	26 a 30 años	300	122	459	881	9,83
	31 a 40 años	727	301	1224	2.252	25,12
	41 a 50 años	551	229	1005	1.785	19,91
	51 a 60 años	194	87	321	602	6,72
	+ 60 años	80	29	151	260	2,9
	NC	731	549	673	1.953	21,78
	<b>TOTAL</b>		<b>3.009</b>	<b>1.487</b>	<b>4.469</b>	<b>8.965</b>

(Tabla 14)



(Gráfica 11)



### 3.3.3.- Víctimas de violencia de género desagregadas por problemática y por edades (N=8965).

DESCRIPCIÓN	EDADES	ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL	
					N	%
CONTRA LA VIDA	- 18 años	0	0	0	0	0
	18 a 25 años	0	1	2	3	8,33
	26 a 30 años	1	0	0	1	2,77
	31 a 40 años	2	0	6	8	22,22
	41 a 50 años	1	1	3	5	13,89
	51 a 60 años	1	2	5	8	22,23
	+ 60 años	0	0	2	2	5,56
	NC	2	5	2	9	25
	<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>36</b>
CONTRA LA INTEGRIDAD FÍSICA	- 18 años	16	13	34	63	1,76
	18 a 25 años	141	56	252	449	12,53
	26 a 30 años	114	50	218	382	10,66
	31 a 40 años	256	104	539	899	25,09
	41 a 50 años	171	72	407	650	18,14
	51 a 60 años	75	31	113	219	6,11
	+ 60 años	29	11	49	89	2,48
	NC	318	227	287	832	23,22
	<b>TOTAL</b>		<b>1.120</b>	<b>564</b>	<b>1.899</b>	<b>3.583</b>
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL	- 18 años	1	3	6	10	6,54
	18 a 25 años	4	3	12	19	12,42
	26 a 30 años	2	1	16	19	12,42
	31 a 40 años	9	8	17	34	22,22
	41 a 50 años	6	3	18	27	17,65
	51 a 60 años	0	2	8	10	6,54
	+ 60 años	0	1	1	2	1,30
	NC	4	19	9	32	20,91
	<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>40</b>	<b>87</b>	<b>153</b>
	- 18 años	15	2	39	56	1,61
	18 a 25 años	99	56	201	356	10,24
	26 a 30 años	83	53	176	312	8,98
	31 a 40 años	220	146	523	889	25,6



<b>DELITOS CONTRA LA LIBERTAD Y EL HONOR</b>	41 a 50 años	168	113	438	719	20,7
	51 a 60 años	63	41	150	254	7,31
	+ 60 años	27	15	81	123	3,54
	NC	251	193	321	765	22,02
	<b>TOTAL</b>	<b>926</b>	<b>619</b>	<b>1.929</b>	<b>3.474</b>	<b>100</b>
<b>QUEBRANTAMIENTO DE MEDIDAS</b>	- 18 años	3	3	6	12	1,55
	18 a 25 años	23	29	45	97	12,5
	26 a 30 años	23	13	30	66	8,51
	31 a 40 años	52	36	90	178	22,94
	41 a 50 años	46	28	82	156	20,1
	51 a 60 años	12	8	24	44	5,67
	+ 60 años	5	2	9	16	2,06
	NC	77	94	36	207	26,68
	<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>213</b>	<b>322</b>	<b>776</b>	<b>100</b>
<b>OTROS DELITOS Y FALTAS EN EL ÁMBITO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO</b>	- 18 años	13	0	5	18	1,91
	18 a 25 años	111	4	34	149	15,80
	26 a 30 años	77	5	19	101	10,71
	31 a 40 años	188	7	49	244	25,87
	41 a 50 años	159	12	57	228	24,18
	51 a 60 años	43	3	21	67	7,1
	+ 60 años	19	0	9	28	2,97
	NC	79	11	18	108	11,45
	<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>42</b>	<b>212</b>	<b>943</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.009</b>	<b>1.487</b>	<b>4.469</b>	<b>8.965</b>	<b>100</b>	

(Tabla 15)

### 3.3.4.- Mujeres víctimas de violencia de género y descendencia.

<b>ALICANTE</b>	<b>CASTELLÓN</b>	<b>VALÈNCIA</b>	<b>TOTAL C.V.</b>
<b>1.518</b>	<b>504</b>	<b>1.776</b>	<b>3798</b>

(Tabla 16)

### 3.4.- Medidas de protección.

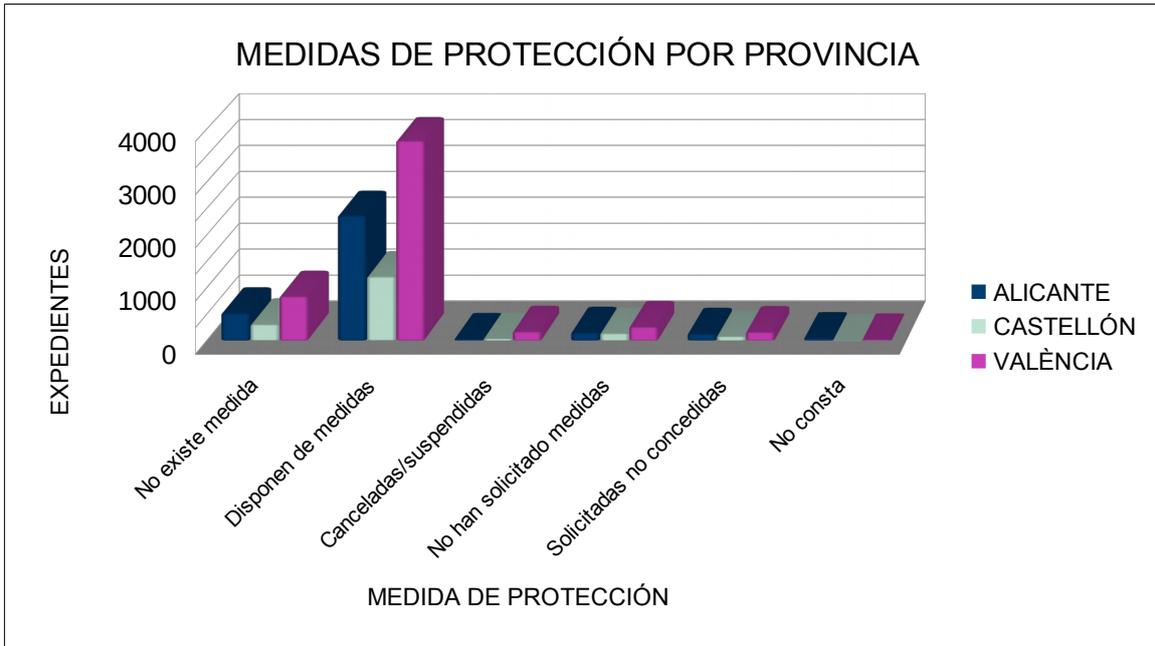
Teniendo en cuenta las medidas de protección coordinadas, un 71,13% de los expedientes disponían de estas medidas. (Tabla 17. Gráfica 12).

Al igual que con el número de víctimas de violencia de género atendidas, las medidas de protección que disponen las víctimas de violencia de género se han incrementado en un 52,77% respecto a 2017. En 2017, el total de mujeres que disponían de órdenes de protección es de 4.821 frente a las 7.365 mujeres en 2018. Y el porcentaje de mujeres víctimas de violencia de género con alguna medida de protección respecto del total de víctimas de violencia de género también se ha incrementado de un año a otro, pasando del 66,72% al 71.73% de las mujeres. En general se ha incrementado el número de órdenes de protección respecto a 2017.

#### 3.4.1.- Número de medidas de protección aplicadas por provincia:

MEDIDAS DE PROTECCIÓN	ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL C.V.	
				N	%
No existe medida	522	308	840	1670	16,27
Disponen de medidas	2.371	1.212	3.782	7.365	71,73
Canceladas/suspendidas	30	36	171	237	2,31
No han solicitado medidas	149	138	262	549	5,35
Han solicitado medidas pero no han sido concedidas	130	82	163	375	3,65
No consta	48	2	21	71	0,69
<b>TOTAL</b>	<b>3.250</b>	<b>1.778</b>	<b>5.239</b>	<b>10.267</b>	<b>100</b>

(Tabla 17)



(Gràfica 12)

### 3.5.- Asistencias sin expediente.

Las OAVDs han realizado 4.747 actividades no asociadas a ningún expediente (llamadas de teléfono, asistencia a víctimas que no han prestado consentimiento de cesión de datos y seguimiento de órdenes de protección, entre otras). De estas actuaciones, 2.862 han sido atenciones de carácter jurídico, 781 asistencias por profesionales de la psicología y 1104 por los trabajadores o trabajadoras sociales.

Con relación al medio de recepción, 1.271 se han recibido de forma presencial y 3.476 de forma telefónica. (Tabla 20).

#### 3.5.1.- Asistencias no asociadas a ningún expediente realizadas por las OAVD.

ALICANTE	CASTELLÓN	VALÈNCIA	TOTAL C.V.
1.956	1.310	1.481	4.747

(Tabla 18)



(Gráfica 13)



OAVD	N.º ACTIVIDADES
ALICANTE	587
ALCOI	254
ELX	225
ELDA	6
BENIDORM	24
DÈNIA	276
TORREVIEJA	199
ORIHUELA	385
<b>TOTAL ALICANTE</b>	<b>1956</b>
CASTELLÓN	482
VILA-REAL	404
VINARÓS	424
<b>TOTAL CASTELLÓN</b>	<b>1310</b>
VALÈNCIA	303
ALZIRA	199
CATARROJA	57
GANDÍA	303
SAGUNT	106
SUECA	15
TORRENT	136
REQUENA	234
XÀTIVA <sup>1</sup>	30
UTIEL	44
PICASSENT <sup>2</sup>	31
CARLET <sup>2</sup>	23
<b>TOTAL VALÈNCIA</b>	<b>1481</b>
<b>TOTAL C.V.</b>	<b>4747</b>

<sup>1</sup> OAVD creada en el 3º trimestre de 2018.

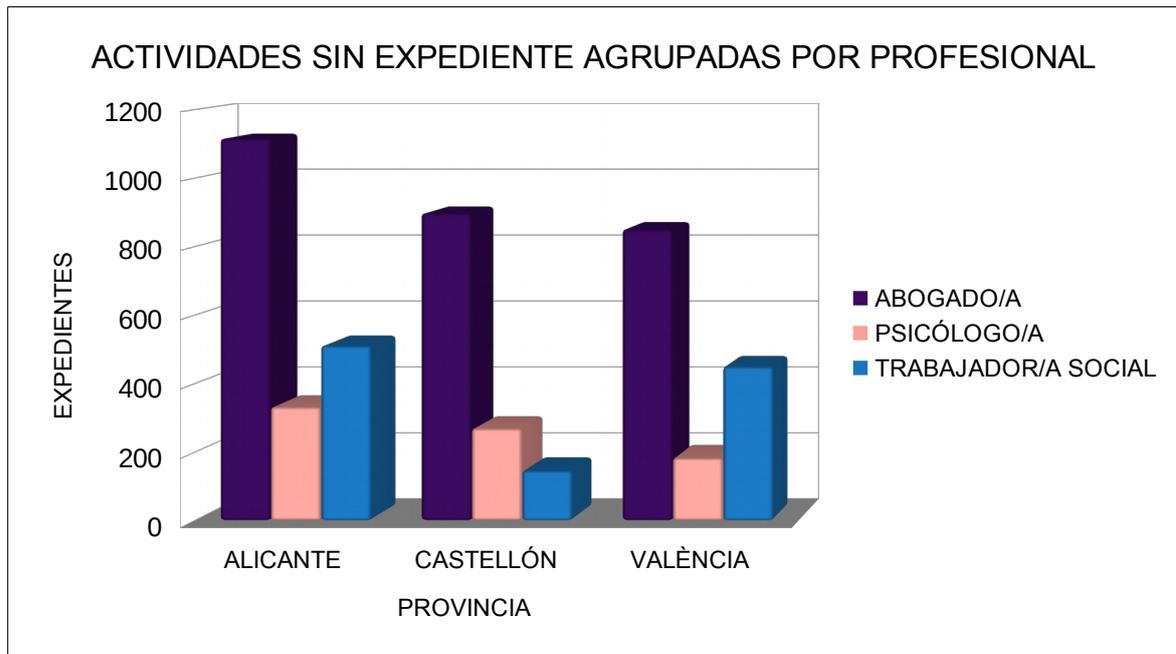
<sup>2</sup> OAVDs creadas en el 4º trimestre de 2018.



### 3.5.2.- Asistencias sin expediente agrupadas por profesional.

OAVD	N.º ACTIVIDADES		
	ABOGADO/A	PSICÓLOGO/A	TRABAJADOR/A SOCIAL
ALICANTE	414	67	106
ALCOI	149	105	
ELDA	1	1	4
ELX	30	106	89
BENIDORM	21	3	
DÈNIA	274		2
TORREVIEJA	111		88
ORIHUELA	115	49	221
<b>TOTAL ALICANTE</b>	<b>1.115</b>	<b>331</b>	<b>510</b>
CASTELLÓN	234	232	16
VILA-REAL	368	36	
VINARÓS	295		129
<b>TOTAL CASTELLÓN</b>	<b>897</b>	<b>268</b>	<b>145</b>
VALÈNCIA	178	49	76
ALZIRA	77	64	58
CATARROJA	28		29
GANDÍA	65		238
SAGUNT	90		16
SUECA	4	8	3
TORRENT	127	9	
REQUENA	198	29	7
XÀTIVA <sup>1</sup>		8	22
UTIEL	43	1	
PICASSENT <sup>2</sup>	31		
CARLET <sup>2</sup>	9	14	
<b>TOTAL VALÈNCIA</b>	<b>850</b>	<b>182</b>	<b>449</b>
<b>TOTAL C.V.</b>	<b>2.862</b>	<b>781</b>	<b>1.104</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4.747</b>	

(Tabla 19) <sup>1</sup> OAVD creada en el 3º trimestre de 2018.  
<sup>2</sup> OAVDs creadas en el 4º trimestre de 2018.



(Gráfica 14)

### 3.5.3.- Asistencias sin expediente agrupadas por medio de recepción.

OAVD	N.º ACTIVIDADES		
	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL
ALICANTE	82	505	587
ALCOI	38	216	254
ELDA	5	1	6
ELX	27	198	225
BENIDORM	1	23	24
DÈNIA	76	200	276
TORREVIEJA	93	106	199
ORIHUELA	40	345	385
<b>TOTAL ALICANTE</b>	<b>362</b>	<b>1594</b>	<b>1.956</b>
CASTELLÓN	282	200	482
VILA-REAL	47	357	404
VINARÓS	157	267	424
<b>TOTAL CASTELLÓN</b>	<b>486</b>	<b>824</b>	<b>1.310</b>
VALÈNCIA	63	240	303
ALZIRA	48	151	199
CATARROJA	7	50	57
GANDÍA	121	182	303



SAGUNT	29	77	106
SUECA	7	8	15
TORRENT	85	51	136
REQUENA	24	210	234
XÀTIVA <sup>1</sup>	13	17	30
UTIEL	16	28	44
PICASSENT <sup>2</sup>	2	29	31
CARLET <sup>2</sup>	8	15	23
<b>TOTAL VALÈNCIA</b>	<b>423</b>	<b>1.058</b>	<b>1.481</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.271</b>	<b>3.476</b>	<b>4.747</b>

(Tabla 20) <sup>1</sup> OAVD creada en el 3º trimestre de 2018.

<sup>2</sup> OAVDs creadas en el 4º trimestre de 2018.



## 4.- BALANCE DE ACTUACIONES: ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

El trabajo realizado desde la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia durante 2018 ha posibilitado la puesta en marcha y consolidación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, y la implantación de un **nuevo modelo de asistencia** a las víctimas.

En lo que sigue, vamos a señalar qué implica el nuevo modelo de asistencia a las víctimas del delito de la Comunitat Valenciana y la valoración de las actuaciones realizadas.

### *4.1. El modelo de asistencia a las víctimas del delito de la Comunitat Valenciana*

El gobierno de la Generalitat centró la hoja de ruta en la recuperación de los derechos de las personas y ello pasaba necesariamente por la dignificación de la justicia en la Comunitat Valenciana.

Para la dignificación de la justicia como objetivo prioritario se ha trabajado en tres direcciones a las que se adecúa el modelo de asistencia a las víctimas del delito:

- 1) Garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad;
- 2) Sentar los cimientos para una justicia moderna, eficaz y eficiente, y
- 3) Apostar por la protección de los derechos de las víctimas, como elemento destacado de las políticas públicas.

En consonancia con lo anterior, el modelo se caracteriza por la implantación de un servicio de carácter público, la cercanía y proximidad, la asistencia de carácter integral y multidisciplinar, la garantía de los derechos de las víctimas, y una atención personalizada. Además se ha incidido en la mejora en la gestión del servicio dotándolo de eficacia y calidad.

- Implantación de un **servicio de carácter público**. La apuesta desde el comienzo por prestar directamente un servicio dependiente y



adscrito a la Consellereria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Publicas, dotando a las oficinas de recursos humanos y materiales. Todas las unidades que integran la Red dependen orgánica y funcionalmente de un Servicio adscrito a la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia.

- **Accesibilidad y cercanía.** La prestación del servicio ha de estar al alcance de cualquier persona con independencia de su lugar de residencia. Esto se ha conseguido con la implantación en todo el territorio, la ubicación en las sedes judiciales y el amplio horario de atención.

La **territorialización** e implantación en todo el territorio de la Comunitat Valenciana implica que más recursos llegan más lejos y a toda la ciudadanía. En 2015, FAVIDE contaba con una red de **17 oficinas**. En la actualidad, la red de oficinas abarca todo el territorio de la Comunitat Valenciana, y a finales de 2019 contará con **37 oficinas**. No solo es relevante el número de oficinas creadas hasta el momento, 26 en 2018 y 11 nuevas durante 2019, sino que se destaca su implantación en todos los partidos judiciales de la Comunitat, favoreciendo el acceso de toda la población al servicio prestado desde las OAVDs.

La ubicación en las Sedes Judiciales permite la cercanía a las víctimas y con el resto de operadores jurídicos y sociales implicados, lo que facilita la coordinación y el acceso de las víctimas del delito a los servicios que se prestan y a los derechos que se garantizan.

Las oficinas tienen un horario amplio de atención al público durante todos los días del año coincidiendo con los horarios de los servicios de guardia, en particular de los juzgados de violencia sobre la mujer, dotando así de homogeneidad los horarios de las oficinas situadas en las capitales de provincia.

- La asistencia de **carácter integral y multidisciplinar**: Se presta una asistencia integral a las víctimas por un equipo técnico multidisciplinar, compuesto por psicólogos, letrados y trabajadores sociales. A diferencia del modelo anterior, que solo contaba con letrados/as, disponer en los equipos de trabajo de profesionales de la psicología y de trabajo social permite abordar todas las necesidades de las víctimas del delito desde un mismo espacio, evitando la victimización secundaria. La incorporación de más de los profesionales con los nuevos perfiles ha supuesto una **transformación cualitativa** muy importante. Todas las



víctimas tienen derecho a contar con los mismos servicios y a recibir la misma atención multidisciplinar que ofrecen nuestras oficinas en los ámbitos jurídico, psicológico y social. A finales de 2019 las OAVD contarán con 44 letrados/as, 45 psicólogas/as y 39 trabajadores/as sociales. Además de la colaboración de profesionales en algunos ayuntamientos. Hay que recordar que la red existente en 2015 gestionada por FAVIDE solo contaba con 22 letrados/as. En 2019, además del personal de Servicios Centrales, se contará con **128 profesionales**.

- **Avance y consolidación de derechos.** Una apuesta firme por la protección de los derechos de las víctimas que ocupan un lugar destacado en las políticas de la Generalitat. Constituye un instrumento para garantizar la información a las víctimas del delito y el cumplimiento de los derechos de la víctima recogidos en el artículo 3 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. El servicio prestado en las OAVDs se ha convertido, en muchas ocasiones, en la cara amable, cercana a la ciudadanía y facilitadora del trabajo realizado en las sedes judiciales.
- El nuevo modelo permite la **atención personalizada e individualizada**, adaptando la asistencia a las necesidades particulares de la víctima mediante la realización de un informe individualizado y la asistencia a través de una ventanilla única.

El punto de partida del trabajo con la víctima es una entrevista personal, con el objetivo de elaborar un *Informe de evaluación individualizada*, que incluye la valoración de los diferentes factores de vulnerabilidad de la víctima. A partir de la evaluación y valoración realizada, se diseña un plan personalizado de intervención en el ámbito jurídico, psicológico y social que servirá de guión para la asistencia a la víctima por los diferentes profesionales del equipo. Y, en caso de que la valoración así lo recomiende, en cumplimiento del artículo 31 del *Real Decreto 1109/2015 por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito*, se elabora un informe que se remite con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección necesarias.

El desarrollo de la **ventanilla única** permite facilitar los trámites a las víctimas del delito, evitando desplazamientos innecesarios y aglutinando recursos normalmente dispersos en la estructura de las diferentes administraciones competentes.



■ La mejora en la **gestión del servicio dotándolo de eficacia y calidad** se ha conseguido a través del sistema de coordinación provincial, la adopción de protocolos de actuación y coordinación; y el diseño de una herramienta informática de gestión.

La coordinación es un elemento esencial del modelo, no solo entre la red provincial de oficinas, sino con el resto de agentes que intervienen en la asistencia a las víctimas del delito desde el ámbito judicial, con las fuerzas y cuerpos de seguridad, con los servicios sociales y servicios de igualdad de ámbito municipal, con el tejido asociativo especializado en la atención a víctimas del delito y con otros muchos interlocutores interesados en prestar un servicio coordinado y adecuado a las víctimas. La gestión de la coordinación provincial permite homogeneizar procedimientos, abordar y resolver los problemas de gestión que surgen cotidianamente, facilitando una respuesta ágil al personal que atiende a las víctimas en las oficinas.

La existencia de **protocolos** de atención permite homogeneizar el trabajo realizado desde las diferentes oficinas: protocolo de asistencia a las víctimas del delito, protocolo de tratamiento de las órdenes de protección y protocolo de gestión de las OAVDs, así como protocolos de asistencia a víctimas especialmente vulnerables.

La **herramienta informática de gestión** de atenciones a las víctimas del delito diseñada desde la Generalitat, posibilita el registro, seguimiento y explotación de las actuaciones desarrolladas por las oficinas y del perfil de las víctimas atendidas, facilitando la gestión de los expedientes sin papel. Esto nos permite además mejorar la explotación estadística de las víctimas atendidas en las oficinas, proporcionando un mayor conocimiento de la situación de las víctimas del delito en la Comunidad Valenciana, lo que nos permite adaptar nuestra intervención y planificar las actuaciones a desarrollar por las oficinas con mayor objetividad.

■ El hecho de disponer de una aplicación común en todas las oficinas nos permite además un tratamiento homogéneo y común por parte de todas las oficinas de la Red. Al haber sido desarrollada con medios propios, la aplicación facilita el desarrollo e implementación de las propuestas de mejora trasladadas por el personal de las oficinas o de la Dirección General competente, añadir nuevas funcionalidades e incorporar nuevas propuestas de gestión.



## 4.2. Valoración de las actuaciones realizadas.

En el periodo de implantación del nuevo modelo, entre el 1 de febrero y 31 de diciembre de 2018, las 24 oficinas de la red de la Comunitat Valenciana, han asistido a un total de **21.304 personas**. De ellas, a **16.557 víctimas**, se les ha abierto un expediente y se ha realizado una asistencia y un seguimiento completo, siguiendo el procedimiento establecido en el Estatuto de la víctima.

Las **4.747 víctimas** restantes a las que se les ha asistido o atendido, no tienen asociado ningún expediente por diversos motivos. Se trata de casos de asistencia a víctimas que no han prestado consentimiento de cesión de datos y seguimiento de órdenes de protección, información presencial y telefónica, entre otras. (Tabla 18. Gráfica 13). De estas actuaciones, 2.862 han sido atenciones de carácter jurídico, 781 asistencias por profesionales de la psicología y 1104 por los trabajadores o trabajadoras sociales. (Tabla 19. Gráfica 14). En relación al medio de recepción, 1.271 se han recibido de forma presencial y 3.476 de forma telefónica. (Tabla 20).

Si comparamos el número de víctimas asistidas **entre 2017 y 2018**, se observa el significativo incremento del número de intervenciones realizadas. En 2017 en el que la atención a las víctimas era gestionada por FAVIDE se atendieron 14.331 víctimas, por lo que en 2018 el incremento producido es de 6.973, un 48,6%.

Del total de **16.557 víctimas asistidas** y registradas, un 80,21% son mujeres. (Tabla 3. Gráfica 2).

La distribución geográfica es la siguiente: en Alicante se han atendido y registrado un total de 6.105 víctimas, en Castellón 2.994 víctimas y en Valencia 7.458 víctimas. (Tabla 1. Gráfica 1).

En cuanto al hecho delictivo por el cual las víctimas acuden a las OAVDs, cabe destacar que un **61,39% de los delitos son de violencia de género**. Con una frecuencia mucho menor, le siguen los delitos de violencia doméstica (10,14%), delitos contra el patrimonio (6,91%) y los delitos contra la familia y menores (5,69%). (Tabla 4. Gráfica 3).

Si a las víctimas de violencia de género sumamos las atendidas por violencia doméstica, durante 2018 los profesionales de la red han atendido a **29 mujeres cada día** como posibles víctimas de algún tipo de maltrato.



Un análisis más pormenorizado de los delitos revela que, dejando al margen el delito de violencia de género en el que todas las víctimas son mujeres, en el delito de violencia doméstica existen un total de 1.434 expedientes, de los cuales 921 son de mujeres (64,23%) y 473 de hombres (32,98%). Por su parte, en el delito contra la familia y menores existen un total de 805 expedientes, de los que 612 son de mujeres (76,02%) y 181 de hombres (22,49%). Por último, en el delito contra el patrimonio, no existe tal diferencia significativa entre hombres y mujeres, pues se cuenta con 978 expedientes, siendo 485 de mujeres (49,59%) y 445 de hombres (45,5%). (Tabla 6. Gráfica 4).

Si comparamos los datos de 2017 y 2018 respecto a los hechos delictivos no aparecen diferencias significativas, aunque cabe mencionar algunas variaciones en el número y porcentaje de víctimas asistidas agrupados por hecho delictivo:

- Se ha incrementado en aproximadamente un 10% la atención prestada a víctimas de delitos de violencia de género (los delitos relacionados con la violencia de género han pasado de un 50,42% de las atenciones prestadas en 2017 a un 61,39% de las realizadas en 2018).
- El incremento en la atención prestada a víctimas de delitos de violencia doméstica ha sido de un 7% aproximadamente (los delitos de violencia doméstica supusieron un 2,83% de las intervenciones, frente a un 9,82% de 2018).
- Ha descendido en 2018, aunque no de manera significativa, la atención a víctimas de delitos contra la integridad física (un 6,75% en 2017 y un 2,88% en 2018), contra la libertad y el honor (un 8,06% en 2017 y un 3,62% en 2018), contra el patrimonio (un 9,5% en 2017 y un 6,7% en 2018) y contra la familia y menores (un 8,48% en 2017 y un 5,51% en 2018).

Por lo que respecta a la fuente de remisión, la mayoría de las víctimas que acuden a las Oficinas han sido remitidas por los Juzgados, concretamente, un 69,95%. Seguidamente, destaca que un 7,13% de las víctimas no han acudido por remisión, sino directamente por iniciativa propia a las oficinas. A su vez, un 4,55% acuden remitidas por las fuerzas y cuerpos de seguridad. (Tabla 8. Gráfica 6).

Por otro lado, las OAVDs han realizado 6.551 derivaciones a otras entidades. En un 32,73% de los casos a Servicios Sociales y en un 19,98% a los Centros Mujer 24h. Destaca el porcentaje de derivaciones a “otros recursos”, con un 37,3%, que se concreta en derivaciones a recursos de uso menos generalizado o recursos locales, de difícil encuadramiento en la base de datos. (Tabla 9. Gráfica 7).



Si comparamos las derivaciones efectuadas en 2017 y durante 2018, es relevante señalar el descenso de derivaciones efectuadas a otros servicios. Mientras que en 2017 se efectuaron 18.243 derivaciones, en 2018 se han realizado 6.551. Esto se explica por el incremento de los profesionales en las oficinas que prestan una atención individualizada e integral.

Respecto al tipo de funciones que realizan los y las profesionales de las Oficinas cabe destacar que la mayoría corresponden a tareas relativas al seguimiento de la víctima y su evolución, con un porcentaje de 30,52%. Le siguen las actuaciones de información o asesoramiento sobre los trámites del procedimiento judicial en un 23,57%, y los acompañamientos en un 8,32%. (Tabla 10. Gráfica 8).

Durante 2018 se han emitido 37 informes de valoración de víctimas que requerían de especiales medidas de protección, y se han remitido, con carácter reservado, a la autoridad judicial o fiscal competente, en cumplimiento del artículo 31 del *Real Decreto 1109/2015 por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito*.

La problemática de la **violencia de género** tiene un peso fundamental en la actividad de las OAVDs. Del total de 16.557 asistencias que han generado expedientes, 14.603 llevan aparejado hecho delictivo, y de éstas 8.965 son de violencia de género, lo que supone un porcentaje del 61,39%. (Tabla 13. Gráfica 10). En relación con las mujeres atendidas, el 25,12% se encuentra en edades comprendidas entre 31 a 40 años y el 19,91% entre 41 a 50 años. (Tabla 14. Gráfica 11). Asimismo, del total de víctimas de violencia de género (8.965) un 42,36% ha manifestado tener hijos y/o hijas. (Tabla 16).

En general, se ha incrementado el número de expedientes vinculados a la atención a víctimas de violencia de género en un 24,06% respecto a 2017 (un total de 7.226 expedientes de víctimas de violencia de género en 2017 frente a un total de 8.965 en 2018).

Estas diferencias son considerables en alguna de las provincias. Existe un aumento importante en el número de víctimas de violencia de género en Valencia y provincia. En 2017 el total de víctimas atendidas en la provincia de Valencia fue de 3.240 mientras que en el 2018 ha sido de 4.469. (una diferencia del 34,85%), seguida por Castellón con un incremento del 23,71% y Alicante, con un incremento del 8,08% de casos atendidos de mujeres víctimas de violencia de género.

Teniendo en cuenta las **medidas de protección** coordinadas, un 71,13% de los expedientes disponían de estas medidas. (Tabla 17. Gráfica 12).

Al igual que con el número de víctimas de violencia de género atendidas, las medidas de protección que disponen las víctimas de violencia de gé-



ro se han incrementado en un 52,77% respecto a 2017. En 2017, el total de mujeres que disponían de órdenes de protección es de 4.821 frente a las 7.365 mujeres en 2018. Y el porcentaje de mujeres víctimas de violencia de género con alguna medida de protección respecto del total de víctimas de violencia de género también se ha incrementado de un año a otro, pasando del 66,72% al 71.73% de las mujeres. En general se ha incrementado el número de órdenes de protección respecto a 2017.



## ANEXO I. RELACIÓN OAVDs DE LA RED DE LA GENERALITAT. 31.12.2018

PROVINCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>VALÈNCIA</b>	Valencia, Mislata, Xirivella	Avenida Profesor López Piñero, 14 - 1ª planta, Ciudad de la Justicia (46013) Telf: 961 927 154 E-mail: <a href="mailto:victimes_valencia@gva.es">victimes_valencia@gva.es</a>
<b>ALZIRA</b>	Algemesí, Carcaixent, Rafaelguaraf, L'Enova, Alzira, Massalavés, Benimuslem, Pobra Llarga, Sant Joanet, Senyera, Manuel, Vilanova de Castelló, Beneixida, Alcàntera, Càrcer, Sellent, Cotes, Antella, Sumacàrcer, Gavarda, Alberic, Guadassuar, Tous	Ronda de Algemesí, 13 – planta baja, Sede Judicial (46600) Telf: 962 469 792 E-mail: <a href="mailto:victimes_alzira@gva.es">victimes_alzira@gva.es</a>
<b>CATARROJA</b>	Catarroja, Albal, Massanassa, Alfafar, Llocnou Corona, Sedaví , Benetússer	Plaza Corts Valencianes s/n bajo, Sede Judicial (46470) Telf: 961 964 954 E-mail: <a href="mailto:victimes_catarroja@gva.es">victimes_catarroja@gva.es</a>
<b>CARLET</b>	Alginet, Almussafes, Benifaió, Benimodo, Carlet, L'Alcudia, Silla	Plaza Joan Fuster s/n (46240) Telf: 961 923 130 E-mail: <a href="mailto:victimes_carlet@gva.es">victimes_carlet@gva.es</a>
<b>GANDÍA</b>	Gandia, Xeraco, Xeresa, Daimús, Guardamar, Miramar, Piles, Oliva, Bellreguard, Palmera, L'alqueria, Font Carròs, Benirredrà, Real de Gandia, Almoines, Rafelcofer, Beniarjó, Beniflá, Potries, Vilalonga, Barx, Villalonga, Castellonet de la Conquesta, Llocnou de San Jeroni, Alfauir, Ador, Almiserà, Rótova, Palma de Gandia	Calle Carmelitas, 2 – planta baja, Local Ayuntamiento (46702) Telf: 962 959 528 E-mail: <a href="mailto:victimes_gandia@gva.es">victimes_gandia@gva.es</a>
<b>LLIRIA</b>	PENDIENTE DE APERTURA	
<b>ONTINYENT</b>		



PROVINCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>PATERNA</b>	Paterna, Godella, Burjassot, San Anotonio de Benagéber, Lliria, Serra, Náquera, Bétera, L'Elia, Riba-Roja, Vilamarxant, Gátova, Marines, Olocau, Pobla Vallbona, Benaguasil, Pedralba, Bugarra, Gestalgar, Sot de Chera, Casinos, Chulilla, Alcublas, Villar del Arzobispo, Losa Obispo, Loriguilla, Andilla, Domeño, Calles, Higuieruelas, Chelva, La Yesa, Alpuente, Tuéjar, Benagéber, Titaguas, Aras de Olmos, Puebla de San Miguel, Casas Bajas, Casas Altas, Ademuz, Torrebaja, Castielfabib, Vallanca	Avenida Vicente Mortes Alfonso, 114 – 2ª planta, Sede Judicial (46980) Telf: 963 108 393 E-mail: <a href="mailto:victimes_paterna@gva.es">victimes_paterna@gva.es</a>
<b>PICASSENT</b>	Alcàsser, Alfarp, Beniparrell, Catadau, Llombai, Monserrat, Montroy, Picassent, Real de Montroi	Calle Baixada dels Jutjats, 1 (46220) Telf: 963 455 194 E-mail: <a href="mailto:victimes_picassent@gva.es">victimes_picassent@gva.es</a>
<b>REQUENA</b>	Requena, Sinarcas, Camporrobles, Fuenterrobles, Caudete, Villagordo, Venta del Moro, Chera, Siete Aguas, Cheste, Chiva, Buñol, Godelleta, Turis, Alborache, Macastre, Yátova, Dos Aguas, Cortes Pallás, Millares, Cofrentes, Jalante, Jarafuel, Zarra, Teresa, Ayora	Calle Honrubia esquina Avenida Reinas 1ª, Sede Judicial (46340) Telf: 962 300 326 E-mail: <a href="mailto:victimes_requena@gva.es">victimes_requena@gva.es</a>
<b>SAGUNT</b>	Sagunt, Canet, Quartell, Benavites, Faura, Quart de Valls, Petrés, Benifairó de les Valls, Albalat dels Tarongers, Gilet, Segart, Estivella, Torres Torres, Algimia, Alfara Baronia, Algar Palancia, Massamagrell, Puçol, Puig, Rafaelbunyol, Museros, Pobla Farnals, Massalfassar, Albuixech, Moncada, Emperador, Albalat dels Sorells, Foios, Meliana, Vinalesa, Alfara del Patriarca, Rocafort, Bonrepos, Almassera, Alborai, Tavernes Blanques	Avenida Doctor Palos, 24 – 3ª planta, Sede Judicial (46500) Telf: 962 617 218 E-mail: <a href="mailto:victimes_sagunt@gva.es">victimes_sagunt@gva.es</a>
<b>SUECA</b>	Sollana, Albalat de la Ribera, Sueca, Benicull, Polinyà, Riola, Fortaleny, Corbera, Llaurí, Favara, Cullera, Tavernes Valldigna, Simat, Benifairó de la Valldigna	Placeta del Convent, 12 – bajo, Local Ayuntamiento (46410) Telf: 962 039 012 E-mail: <a href="mailto:victimes_sueca@gva.es">victimes_sueca@gva.es</a>
<b>TORRENT</b>	Torrente, Aldaia, Alaquàs, Picanya, Paiporta, Quart de Poblet, Manises	Calle 6 de Desembre, 11, Sede Judicial (46900) Telf: 961 552 223 E-mail: <a href="mailto:victimes_torrent@gva.es">victimes_torrent@gva.es</a>



## PROVINCIA DE VALÈNCIA

OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>UTIEL</b>	Utiel	Calle García Berlanga, 60 – bajo (46023) Telf: 962 173 126 E-mail: <a href="mailto:victimes_utiel@gva.es">victimes_utiel@gva.es</a>
<b>XÀTIVA</b>	Xàtiva, Barxeta, Genovès, Llocnou F. , Llosa de Ranes, Rotglà, Llanera Ranes, Torrella, Vallés, Novelé, Cerdà, Alcúdia Crespins, Canals, Estubeny, Anna, Montesa, Chella, Vallada, Navarrés, Bolbaite, Enguera, Mogente, Font Figuera, Quesa, Bicorp, Ontinyent, Pinet , Llutxent, Quatretonda, Benicolet, Terrateig, Montitxelvo, Aiolo de Rugat, Rugat, Castelló de Rugat, Benigànim, Pobla del Duc, Bellús, Guadasséquies, Sempere, Benissuera, Ráfol de Salem, Salem, Beniatjar, Otos, Bèlgida, Montaverner, Alfarrasí, L'Olleria, Bufali, El Palomar, Carrícola, Atzeneta, Albaida, Benissoda, Aiolo Malferit, Agullent, Bocarent, Fontanars	Plaza de La Trinidad, 5 entreplanta. Sede Judicial (46800) Telf: 962 289 127 E-mail: <a href="mailto:victimes_xativa@gva.es">victimes_xativa@gva.es</a>
<b>MISLATA</b>	PENDIENTE DE APERTURA	
<b>QUART DE POBLET</b>		
<b>MONCADA</b>		
<b>MASSAMAGRELL</b>		

## ANEXO II. RELACIÓN OAVDs DE LA RED DE LA GENERALITAT. 2019

PROVINCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>VALÈNCIA</b>	Valencia	Avenida Profesor López Piñero, 14 - 1ª planta, Ciudad de la Justicia (46013) Telf: 961 927 154 E-mail: <a href="mailto:victimes_valencia@gva.es">victimes_valencia@gva.es</a>
<b>ALZIRA</b>	Algemesí, Carcaixent, Rafaelguaraf, L'Enova, Alzira, Massalavés, Benimuslem, Pobra Llarga, Sant Joanet, Senyera, Manuel, Vilanova de Castelló, Beneixida, Alcàntera, Càrcer, Sellent, Cotes, Antella, Sumacàrcer, Gavarda, Alberic, Guadassuar, Tous	Ronda de Algemesí, 13 – planta baja, Sede Judicial (46600) Telf: 962 469 792 E-mail: <a href="mailto:victimes_alzira@gva.es">victimes_alzira@gva.es</a>
<b>CATARROJA</b>	Catarroja, Albal, Massanassa, Alfafar, Llocnou Corona, Sedaví , Benetússer	Plaza Corts Valencianes s/n bajo, Sede Judicial (46470) Telf: 961 964 954 E-mail: <a href="mailto:victimes_catarroja@gva.es">victimes_catarroja@gva.es</a>
<b>CARLET</b>	Alginet, Almussafes, Benifaió, Benimodo, Carlet, L'Alcudia, Silla	Plaza Joan Fuster s/n (46240) Telf: 961 923 130 E-mail: <a href="mailto:victimes_carlet@gva.es">victimes_carlet@gva.es</a>
<b>GANDÍA</b>	Gandia, Xeraco, Xeresa, Daimús, Guardamar, Miramar, Piles, Oliva, Bellreguard, Palmera, L'alqueria, Font Carròs, Benirredrà, Real de Gandia, Almoines, Rafelcofer, Beniarjó, Beniflá, Potries, Vilalonga, Barx, Villalonga, Castellonet de la Conquesta, Llocnou de San Jeroni, Alfauir, Ador, Almiserà, Rótova, Palma de Gandia	Calle Carmelitas, 2 – planta baja, Local Ayuntamiento (46702) Telf: 962 959 528 E-mail: <a href="mailto:victimes_gandia@gva.es">victimes_gandia@gva.es</a>
<b>LLIRIA</b>	Ademuz, Alcublas, Alpuente, Andilla, Aras de los Olmos, Benagéber, Benaguasil, Benisanó, Bétera, Bugarra, Calles, Casas Altas, Casas Bajas, Casinos, Castielfabib, Chelva, Chulilla, Domeño, L'eliana, Gátova, Gestalgar, Higuieruelas, Lliria, Loriguilla, Losa del Obispo, Marines, Náquera, Olocau, Pedralba, La Pobra de Vallbona, Puebla de San Miguel, Riba-Roja de Túria, Serra, Sot de Chera, Titaguas, Torrebaja, Tuéjar, Vallanca, Vilamarxant, Villar del Arzobispo, la Yesa	<a href="mailto:victimes_lliria@gva.es">victimes_lliria@gva.es</a>

PROVINCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>ONTINYENT</b>	Ontinyent, Pinet , Llutxent, Quatretonda, Benicolet, Terrateig, Montitxelvo, Aielo de Rugat, Rugat, Castelló de Rugat, Benigànim, Pobla del Duc, Bellús, Guadasséquies, Sempere, Benissuera, Ráfol de Salem, Salem, Beniatjar, Otos, Bèlgida, Montaverner, Alfarrasí, L'Olleria, Bufali, El Palomar, Carrícola, Atzeneta, Albaida, Benissoda, Aielo Malferit, Agullent, Bocairent, Fontanars	<a href="mailto:victimes_ontinyent@gva.es">victimes_ontinyent@gva.es</a>
<b>PATERNA</b>	Paterna, Godella, Burjassot, San Anotonio de Benagéber	Avenida Vicente Mortes Alfonso, 114 – 2ª planta, Sede Judicial (46980) Telf: 963 108 393 E-mail: <a href="mailto:victimes_paterna@gva.es">victimes_paterna@gva.es</a>
<b>PICASSENT</b>	Alcàsser, Alfarp, Beniparrell, Catadau, Llombai, Monserrat, Montroy, Picassent, Real de Montroi	Calle Baixada dels Jutjats, 1 (46220) Telf: 963 455 194 E-mail: <a href="mailto:victimes_picassent@gva.es">victimes_picassent@gva.es</a>
<b>REQUENA</b>	Requena, Sinarcas , Camporrobles, Fuenterrobles, Caudete, Villagordo, Venta del Moro, Chera, Siete Aguas, Cheste, Chiva , Buñol, Godelleta, Turís, Alborache, Macastre, Yátova, Dos Aguas, Cortes Pallás, Millares, Cofrentes, Jalante, Jarafuel, Zarra, Teresa, Ayora	Calle Honrubia esquina Avenida Reinas 1ª, Sede Judicial (46340) Telf: 962 300 326 E-mail: <a href="mailto:victimes_requena@gva.es">victimes_requena@gva.es</a>
<b>SAGUNT</b>	Sagunt, Canet, Quartell, Benavites, Faura, Quart de Valls, Petrés, Benifairó de les Valls, Albalat dels Tarongers, Gilet, Segart, Estivella, Torres Torres, Algimia, Alfara Baronia, Algar Palancia	Avenida Doctor Palos, 24 – 3ª planta, Sede Judicial (46500) Telf: 962 617 218 E-mail: <a href="mailto:victimes_sagunt@gva.es">victimes_sagunt@gva.es</a>
<b>SUECA</b>	Sollana, Albalat de la Ribera, Sueca, Benicull , Polinyà, Riola , Fortaleny, Corbera, Llaurí, Favara, Cullera, Tavernes de la Vallidigna, Simat, Benifairó de la Vallidigna	Placeta del Convent, 12 – bajo, Local Ayuntamiento (46410) Telf: 962 039 012 E-mail: <a href="mailto:victimes_sueca@gva.es">victimes_sueca@gva.es</a>

PROVINCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>TORRENT</b>	Torrente, Aldaia, Alaquàs, Picanya, Paiporta	Calle 6 de Desembre, 11. Sede Judicial (46900) Telf: 961 552 223 E-mail: <a href="mailto:victimes_torrent@gva.es">victimes_torrent@gva.es</a>
<b>UTIEL</b>	Utiel	Calle García Berlanga, 60 – bajo (46023) Telf: 962 173 126 E-mail: <a href="mailto:victimes_utiel@gva.es">victimes_utiel@gva.es</a>
<b>XÀTIVA</b>	Xàtiva, Barxeta, Genovès, Llocnou F. , Llosa de Ranes, Rotglà, Llanera Ranes, Torrella, Vallés, Novelé, Cerdà, Alcúdia Crespins, Canals, Estubeny, Anna, Montesa, Chella, Vallada, Navarrés, Bolbaite, Enguera, Mogente, Font Figuera, Quesa, Bicorp	Plaza de La Trinidad, 5 entreplanta, Sede Judicial (46800) Telf: 962 289 127 E-mail: <a href="mailto:victimes_xativa@gva.es">victimes_xativa@gva.es</a>
<b>MISLATA</b>	Mislata, Xirivella	
<b>QUART DE POBLET</b>	Quart de Poblet, Manises	
<b>MONCADA</b>	Albalat dels Sorells, Moncada, Emperador, Foios, Meliana, Vinalesa, Alfara del Patriarca, Rocafort, Bonrepós i Mirambell, Almassera, Alboraià , Tavernes Blanques	
<b>MASSAMAGRELL</b>	Massamagrell, Puçol, Puig, Rafaelbunyol, Museros, Pobla Farnals , Massalfassar, Albuixech	

**PROVINCIA DE CASTELLÓN**

<b>OAVD</b>	<b>ÁMBITO TERRITORIAL</b>	<b>DATOS DE CONTACTO</b>
<b>CASTELLÓN</b>	Castelló de la Plana, Almassora, Benicàssim, Oropesa del Mar, Cabanes, Torreblanca, La Pobla Tornesa, Borriol, Sant Joan de Moró, Vilafamés, Vall d'Alba , Benlloch, Vilanova d'Alcolea, Torre d'en Domenech, Les Coves de Vinromà, La Serratella, Albocàsser, Serra Engarceràn, Culla, Les Useres, Costur, l'Alcora, Figueroles, Lluca del Cid, Atzaneta del Maestrat, Benafigos, La Torre d'en Bessora, Vilar de Canes, Benassal, Villafranca del Cid, Vistabella del Maestrat, Villahermosa del Río, Cortes de Arenoso, Xodos, Castillo de Villamalefa, Zucaina, Ludiente	Bulevard Blasco Ibáñez, 10 – 2ª planta, Ciudad de la Justicia (12033) Telf: 964 621 686 E-mail: <a href="mailto:victimes_castello@gva.es">victimes_castello@gva.es</a>
<b>VILA-REAL</b>	Vila-Real, Borriana	Avenida Matilde Salvador, 6 – 2ª planta, Sede Judicial (12540) Telf: 964 738 273 E-mail: <a href="mailto:victimes_vilareal@gva.es">victimes_vilareal@gva.es</a>
<b>VINAROS</b>	Vinaròs, Benicarló, Peñíscola, Alcalà de Xivert, Santa Magdalena de Pulpis, Cervera del Maestre, Càlig, Sant Jordi, Traiguera, La Jana, Sant Rafael del Riu, Canet lo Roig, Xert, Tirig , La Salzadella, Sant Mateu, Rosell, La Pobla de Benifassà, Vallibona, Catí, Castell de Cabres, Herbés, Morella, Zorita del Maestrat, Palanques, Forcall, Villoses, Todoella, Olocau del Rei, La Mata de Morella, Cincorres, Portell de Morella, Castellfort, Ares del Maestrat	Avenida de la Libertad – s/n planta baja, Sede Judicial (12500) Telf: 964 450 082 E-mail: <a href="mailto:victimes_vinaros@gva.es">victimes_vinaros@gva.es</a>
<b>NULES</b>	Aín, Alcudia de Veo, Alfondiguilla, Almenara, Alquerías del Niño Perdido, Arañuel, Argelita, Artana, Ayódar, Betxí, Xilxes, Cirat, Eslida, Espadilla, Fanzara, Fuentes de Ayódar, La Llosa, Moncofa, Nules, Onda, Ribesalbes, Suera/Suera, Tales, Toga, Torralba del Pinar, Torrechiva, la Vall d'Uixó, Vallat, La Vilavella, Villamalur	
<b>SEGORBE</b>	Algimia de Almonacid, Almedíjar, Altura, Azuébar, Barracas, Bejís, Benafer, Castellnovo, Caudiel, Chóvar, Fuente de la Reina, Gaibiel, Geldo, Higueras, Jérica, Matet, Montán, Montanejos, Navajas, Pavías, Pina de Montalgrao, Puebla Arenoso, Sacañet, Segorbe, Soneja, Sot de Ferrer, Teresa, Torás, El Toro, Vall de Almonacid, Villanueva de Viver o Viver	

PROVINCIA DE ALICANTE		
OAVD	ÀMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>ALICANTE</b>	Alacant, Sant Joan Alcant, El Campello	Avenida Aguilera, 53 – 1ª planta, Palacio de Justicia (03007) Telf: 965 935 714 E-mail: <a href="mailto:victimes_alacant@gva.es">victimes_alacant@gva.es</a>
<b>ALCOI</b>	Alcoi, Banyeres, Alfafara, Agres, Cocentaina, Benifallim, Penàguila, Benilloba, Muro d'Alcoi, L'Alqueria, Benasau, Alcoleja, Gorga, Millena, Benillup, Benimarfull, Alcocer, Planes, Gaianes, Beniarrés, Planes, Almudaina, Balones, Quatretondeta, Facheca, Benimassot, Planes, Beniarrés, L'Orxa, Tollos, Famorca	Plaza de la Mare de Deu, 2 – bajo, Sede Judicial (03801) Telf: 965 533 935 E-mail: <a href="mailto:victimes_alcoi@gva.es">victimes_alcoi@gva.es</a>
<b>BENIDORM</b>	Altea , Alfàs del Pi, Benidorm, Finestrat	Paseo els Tolls, 2 – 1ª planta, Sede Judicial (03502) Telf: 966 878 822 E-mail: <a href="mailto:victimes_benidorm@gva.es">victimes_benidorm@gva.es</a>
<b>DENIA</b>	Dènia , Jàvea, Benitachell, Teulada, Calp, Benissa, Els Poblets, El Verger, Ondara , Pedreguer, Gata de Gorgos, Senija, Llíber, Xaló, Alcalalí, Benidoleig, Sanet y Negral, Beniarbeig, Benimeli, Pego, Ràfol de Almúnia, Sagra, Tormos , Orba, Adsubia, Murla, Parcent, Benigembla, Vall Laguart, La Vall d'Ebo, Vall Gallinera, Castell, Vall d'Alcalà	Plaza Jaume I, 23 – planta baja, Sede Judicial (03700) Telf: 966 428 319 E-mail: <a href="mailto:victimes_denia@gva.es">victimes_denia@gva.es</a>
<b>ELDA</b>	Elda, Petrer	Calle San Francisco, 3 – 3ª planta, Sede Judicial (03600) Telf: 965 389 146 E-mail: <a href="mailto:victimes_elda@gva.es">victimes_elda@gva.es</a>
<b>ELX</b>	Elche, Santa Pola, Crevillent	Calle de los Abogados de Atocha, 21, Ciudad de la Justicia (03203) Telf: 966 917 073 E-mail: <a href="mailto:victimes_elx@gva.es">victimes_elx@gva.es</a>

PROVINCIA DE ALICANTE		
OAVD	ÁMBITO TERRITORIAL	DATOS DE CONTACTO
<b>ORIHUELA</b>	Orihuela , Pilar Horadada, Benferri, Redován, Albatera, San Isidro, G. Rocamora, Cox, Callosa del Segura, Catral, Dolores, San Fulgencio, Daya Vieja, Daya Nueva, Formentera del Segura, Almoradí, Rafal, Bigastro, Benejúzar, Algorfa, Jacarilla	Plaza Santa Lucía s/n bajo, Sede Judicial (03300) Telf: 965 359 588 E-mail: <a href="mailto:victimes_orihuela@gva.es">victimes_orihuela@gva.es</a>
<b>TORREVIEJA</b>	Torreveija, San Miguel de Salinas, Los Montesinos, Guardamar, Rojales, Benijófar	Calle Patricio Zammit, 50 – 1ª planta. Sede Judicial (03182) Telf: 966 926 520 E-mail: <a href="mailto:victimes_torreveija@gva.es">victimes_torreveija@gva.es</a>
<b>IBI</b>	Castalla, Ibi, Onil, Tibi	
<b>VILLENA</b>	Beneixama, Biar, Campo de Mirra, Cañada, Salinas, Sax, Villena	
<b>SAN VTE. DEL RASPEIG</b>	San Vicente del Raspeig, Mutxamel, Busot, Aigües, Jijona , Torremanzanas	
<b>VILA-JOIOSA</b>	Vila Joiosa, Orxeta, Relleu, Sella, Confrides, Benifato, Beniardá, Benimanetell, C. Guadalest, Polop, La Núcia, Callosa Sarrià, Bolulla, Tàrbena	
<b>NOVELDA</b>	Novelda, Agost , Monforte Cid, Aspe, Monóvar, La Romana, Hondón de las Nieves, Hondón de los Frailes, Algueña, Pinoso	

### ANEXO III

#### FORMACIÓN GENERAL PREVIA A LA PUESTA EN MARCHA DE LAS OAVDs

DENOMINACIÓN	DURACIÓN	LUGAR	EDICIONES	ASISTENTES
<i>Curso de formación para el personal de las oficinas de atención a las víctimas del delito en la Comunitat Valenciana*</i>	30h	Alicante Castellón València	Curso inicial	67
<i>Curso de formación para el personal de las oficinas de atención a las víctimas del delito en la Comunitat Valenciana*</i>	15h	Alicante Castellón València	Curso nivel II	66

\*Acciones homologadas por el IVAP

## ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS EN EL MARCO DE LOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN

DENOMINACIÓN	ENTIDAD	DURACIÓN
<i>Formación básica de atención a víctimas de violencia de género*</i>	Universitat de València. ADEIT	20h
<i>Asistencia psicológica integral a víctimas del terrorismo</i>	Fundación Víctimas del Terrorismo y Colegio de Psicólogos	5h
<i>Jornada de atención psicosocial a víctimas del terrorismo</i>	Fundación Manuel Broseta	5h
<i>Atención a víctimas del delito: intervención con víctimas del terrorismo*</i>	Asociación Víctimas del Terrorismo de la Comunitat Valenciana	20h
<i>Jornadas sobre delitos de odio y protección de la víctima</i>	Ilustre Colegio de Abogados de València y Alicante	8h
<i>Jornada "Delitos y Redes Sociales: sexting y stalking"</i>	Ilustre Colegio de Abogados de València y Alicante	5h
<i>Seminario "La convención sobre derechos de las personas con discapacidad, diez años de vigencia. Impacto legislativo y avances jurisprudenciales"</i>	Ilustre Colegio de Abogados de Alicante	-
<i>Curso de especialización en violencia de género</i>	Ilustre Colegio de Abogados de València	-
<i>XVI Curso de especialización en materia de violencia doméstica</i>	Ilustre Colegio de Abogados de València	-

DENOMINACIÓN	ENTIDAD	DURACIÓN
<i>Jornada sobre Menores Tutelados. “El acogimiento familiar como medida de protección”</i>	Ilustre Colegio de Abogados de València	-

\*Acciones homologadas por el IVAP

#### OTRAS ACCIONES FORMATIVAS EN LAS QUE HA PARTICIPADO EL PERSONAL DE LAS OAVDs

DENOMINACIÓN	ENTIDAD	DURACIÓN
<i>Detección y prevención social de la violencia de género desde la Administración</i>	IVAP	25h
<i>Prevención de la violencia de género con población joven y adolescente</i>	IVAP	20h
<i>Menores víctimas de violencia de género</i>	Síndic de Greuges	5h
<i>Obtención del testimonio infantil y valoración de su credibilidad</i>	IVAP	-
<i>Elaboración de informes psicológicos y sociales en el ámbito jurídico</i>	IVAP	20h
<i>Jornada “Género, menores y sistema judicial”</i>	Cruz Roja	5h
<i>Jornada formativa sobre dispositivos de seguridad ATENPRO</i>	Delegación de Gobierno en la Comunitat Valenciana – Cruz Roja	-

## FORMACIÓN PLANIFICADA PARA EL EJERCICIO 2019

DENOMINACIÓN	LUGAR	DURACIÓN
<i>Curso de intervención psicológica en personas víctimas del delito</i>	Alicante València	30h
<i>Recursos sociales y programas de apoyo a las víctimas del delito</i>	Alicante Castellón València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas del delito con diversidad funcional</i>	Alicante València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas de agresiones sexuales</i>	Alicante València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas de delitos de odio</i>	Alicante València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas de delitos, menores de edad</i>	Alicante València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas de trata de seres humanos</i>	Alicante València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas del terrorismo</i>	Alicante València	15h
<i>Asistencia y protección a víctimas de violencia de género</i>	Alicante València	15h